



UNIVERSIDAD “SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO”

CARRERA DE AUDITORÍA Y CONTABILIDAD

TRABAJO DE TITULACIÓN:

Previo a la obtención del título de:

INGENIERO EN AUDITORÍA Y CONTABILIDAD

TEMA:

“AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS Y
EL ANÁLISIS EN LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA DE LOS CLIENTES DE
LA FUNDACIÓN INVERSIÓN Y COOPERACIÓN ECUADOR.”

TUTOR

Ing. Mara Triviño Bonilla Mgs.

AUTORES:

Tnlga. Coello España Anggie Milena

Tnlga. Guaranda Cochea Ingrid Lilibeth

PORTOVIEJO - MANABÍ - ECUADOR

2019

Certificado del Tutor de Titulación

Mgs. Mara Triviño Bonilla, en calidad de Tutora del Trabajo de Titulación, certifico que las egresadas **COELLO ESPAÑA ANGGIE MILENA Y GUARANDA COCHEA INGRID LILIBETH**, son autoras de la Tesis de Grado titulada: **“Auditoría operativa al proceso de otorgamiento de crédito y el análisis en la recuperación de la cartera de los clientes en la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador.”**, misma que ha sido elaborada siguiendo a cabalidad todos los parámetros metodológicos exigidos por la Universidad San Gregorio de Portoviejo, orientada y revisada durante su proceso de ejecución bajo mi responsabilidad.

Mgs. Mara Triviño Bonilla
TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Certificado del tribunal

El trabajo de investigación “**Auditoría operativa al proceso de otorgamiento de crédito y el análisis en la recuperación de la cartera de los clientes en la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador.**”, presentado por los egresados **COELLO ESPAÑA ANGGIE MILENA Y GUARANDA COCHEA INGRID LILIBETH**, luego de haber sido analizado y revisado por los señores miembros del tribunal y en cumplimiento a lo establecido en la ley, se da por aprobado.

Ing. Andrea Ruiz Vélez, Mgs.

Coordinadora de la carrera

Ing. Mara Triviño Mgs.

Tutora trabajo investigación

Miembro del tribunal

Miembro del tribunal

Declaración de autoría

Coello España Anggie Milena y Guaranda Cochea Ingrid Lilibeth, autores de este trabajo de titulación denominado **“Auditoría operativa al proceso de otorgamiento de crédito y el análisis en la recuperación de la cartera de los clientes en la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador.”**, declaramos que el mismo es de nuestra completa autoría y ha sido elaborado de acuerdo a las directrices y el Reglamento de Titulación de la Carrera de Auditoría y Contabilidad de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, siendo de nuestra entera responsabilidad el contenido íntegro del mismo, así como las ideas, los resultados y las conclusiones de su contenido.

Egresada de la carrera

Egresado de la carrera

Agradecimiento

En primera instancia agradecemos a Dios por concedernos salud, fortaleza, sabiduría y perseverancia para cumplir cada uno de los objetivos trazados a lo largo del proceso académico.

A nuestros padres por el apoyo constante, experiencias y consejos dados guiándonos a ser mejores personas.

A la Universidad San Gregorio de Portoviejo y docentes, por la acogida y por prepararnos a un futuro competitivo.

A la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador por la disponibilidad al otorgarnos información necesaria para el desarrollo del presente trabajo previo a nuestra titulación.

Tnlga. Coello España Anggie Milena

Tnlga. Guaranda Cochea Ingrid Lilibeth

Dedicatoria

El esfuerzo en mis estudios me da el honor de dedicar la presente tesis a mis padres, Wellington Coello y Yessica España, los seres que me inspiran y motivan cada día, el apoyo incondicional que me han otorgado, la confianza que han puesto en mí y la dedicación para que pueda cumplir una más de mis metas propuestas, son motivos suficientes para dedicarles este gran triunfo.

A Dios por guiarme en todo momento, darme sabiduría, paciencia y mucha confianza. Dedico también este trabajo de investigación a mis hermanas y especialmente a una de ellas que hoy es un ángel que me cuida desde el cielo, a mi sobrina que es mi alegría para seguir adelante. A mis amigas porque ha sido toda una trayectoria y gran experiencia compartir con ellas en este camino de éxito, a mi novio porque jamás me faltaron de su parte las palabras de aliento para seguir con mis metas.

Tnlga. Coello España Anggie Milena

Dedicatoria

El presente trabajo de titulación se lo dedico a Dios por su bondad e infinito amor, quien me ha guiado, protegido y me ha permitido perseverar en cada paso que he dado en mi vida pese a las dificultades.

A mis padres quienes me brindaron su apoyo incondicional, haciendo de mí una persona responsable, respetuosa con valores y principios.

A mi hijo quien ha sido mi motor e inspiración para mantenerme en pie y demostrarle que podemos lograr muchas metas en nuestras vidas.

Tnlga. Guaranda Cochea Ingrid Lilibeth

Resumen

La presente tesis tuvo como finalidad realizar una Auditoría Operativa al Proceso de Concesión de Créditos de la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador, lo que permitió medir, cuantificar las metas y logros alcanzados por la institución en un periodo determinado. El punto de partida se dio con el fundamento del problema investigado con sus contextualizaciones, variables y objetivos que componen la hipótesis de la presente. Consecuentemente contiene técnicas, métodos y procedimientos para el desarrollo de la investigación, organizado, analizado y tabulado los resultados obtenidos mediante la encuesta se procedió a la planificación de la auditoria en la cual se describe el proceso a seguir, además se conoce las políticas y responsabilidades desempeñada de los funcionarios de la institución, a partir de esto se evaluó al proceso de concesión de créditos donde se identificó el nivel de riesgo y confianza, realizando la matriz de riesgo y recomendaciones. Subsiguientemente se analizó la información obtenida de los papeles de trabajo de la fase de ejecución, lo que indicó que el proceso auditado existe deficiencias y debilidades, lo cual llevó a emitir las conclusiones y recomendaciones. Finalmente se define la metodología para desarrollar la propuesta para mejorar eficiente y eficazmente el proceso de concesión de créditos dentro de la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador.

Palabras claves:

Auditoría operativa

Cartera vencida

Créditos

Manual de procedimientos

Abstract

The purpose of this thesis was to perform an Operational Audit of the Credit Granting process of the Fundación Inversión y Cooperación Ecuador, which allowed measuring and quantifying the goals and achievements of the institution in a given period. The starting point was the basis of the problem investigated with its contextualizations, variables and objectives that make up the hypothesis of the present. Consequently it contains techniques, methods and procedures for the development of the research, organized, analyzed and tabulated the results obtained through the survey proceeded to the planning of the audit in which the process to be followed is described, in addition the policies and responsibilities are known performed by the institution's officials, based on this, the credit granting process was evaluated where the level of risk and confidence was identified, making the risk matrix and recommendations. Subsequently, the information obtained from the work papers of the execution phase was analyzed, which indicated that there were deficiencies and weaknesses in the audited process, which led to the issuing of conclusions and recommendations. Finally, the methodology to develop the proposal to efficiently and effectively improve the process of granting credits within the Fundación Inversión y Cooperación Ecuador is defined.

Keywords

Operational audit

wallet

Credits

Procedures manual

Índice

Certificado del Tutor de Titulación	ii
Certificado del tribunal	iii
Declaración de autoría	iv
Agradecimiento.....	v
Dedicatoria.....	vi
Dedicatoria.....	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
Capítulo I.....	14
1.1 Antecedentes	14
1.2 Planteamiento del problema.....	17
1.3 Formulación del problema	19
1.4 Delimitación del problema	19
1.5 Justificación e importancia	20
1.6 Objetivos	21
1.6.1 Objetivo general.....	21
1.6.2 Objetivos específicos.....	21
1.7 Conclusión.....	23
Capítulo II.....	24
2. Marco teórico.....	24
2.2 Marco referencial	50
2.3 Marco Legal.....	52
2.4 Marco conceptual	60
2.5 Preguntas de investigación.....	63
2.6 Variables de investigación	64
2.7 Operacionalización de las variables.....	66
2.8 Conclusión.....	68
Capítulo III.....	69
3 Marco metodológico	69
3.1 Diseño de investigación.....	69
3.2 Tipos de investigación	70
3.3 Fuentes de investigación	71

3.4 Elaboración de los instrumentos	71
3.5 Población	71
3.6 Muestra	72
3.7 Análisis de resultados	72
3.8 Conclusión	73
Capítulo IV	74
4.1 Análisis e interpretación de los resultados.	74
4.2 Proceso de la auditoría	87
4.2.1 Fase I: Planificación Preliminar y Específica	100
4.2.2 Evaluación de Control Interno	104
4.2.3 CALIFICACIÓN DE LOS RIESGOS DE AUDITORÍA.	108
4.2.4 Matriz de riesgo y enfoque de la auditoría	109
4.3. Hojas de hallazgos	138
4.4. Fase III: Comunicación de resultados.	148
4.5 Opinión	151
4.6 Conclusiones	153
4.7 Recomendaciones	154
Capítulo V	155
5 Propuesta	155
5.1 Título de la propuesta	155
5.2 Autores de la propuesta	155
5.3 Empresa auspiciante	155
5.4 Área que cubre la propuesta	155
5.5 Participantes del proyecto	155
5.6 Objetivo general de la propuesta	155
5.7 Objetivos específicos	156
5.8 Beneficiarios directos	156
5.9 Beneficiarios indirectos	156
5.10 Impacto de la propuesta	156
5.11 Descripción de la propuesta	157
APÉNDICES 1	194
Bibliografía	198

Índice de tablas

Tabla 1 Técnicas de auditoría	35
Tabla 2 Políticas de la empresa para otorgar créditos.....	74
Tabla 3 Valores máximos en el otorgamiento de créditos	75
Tabla 4 Multas, recargos e intereses en caso de retrasos en los pagos	76
Tabla 5 Evaluación crediticia de los clientes	77
Tabla 6 Buró de crédito de los clientes	78
Tabla 7 Expediente de los clientes	79
Tabla 8 Documentación de los clientes.....	80
Tabla 9 Contrato de otorgamiento de crédito.....	81
Tabla 10 Condiciones de crédito.....	82
Tabla 11 Saldos y vencimientos por clientes	83
Tabla 12 Soporte de la cobranza de la cartera.....	84
Tabla 13 Informe de cobros	85
Tabla 14 Cumplimiento en el pago de las facturas	86

Índice de figuras

<i>Figura 1</i> Políticas de la empresa para otorgar créditos.....	74
<i>Figura 2</i> Valores máximos en el otorgamiento de créditos.....	75
<i>Figura 3</i> Multas, recargos e intereses en caso de retrasos en los pagos	76
<i>Figura 4</i> Evaluación crediticia de los clientes	77
<i>Figura 5</i> Buró de crédito de los clientes.....	78
<i>Figura 6</i> Expediente de los clientes Fuente:.....	79
<i>Figura 7</i> Documentación de los clientes.....	80
<i>Figura 8</i> Contrato de otorgamiento de crédito.....	81
<i>Figura 9</i> Condición de crédito.....	82
<i>Figura 10</i> Saldos y vencimientos por clientes	83
<i>Figura 11</i> Soporte de la cobranza de la cartera	84
<i>Figura 12</i> Informes de cobros.....	85
<i>Figura 13</i> Cumplimiento en el pago de las facturas	86

Capítulo I

1.1 Antecedentes

Al hablar de créditos esto se remota a tiempos pasados, a lo largo de toda la evolución del riesgo crediticio y desde sus inicios, lo más importante eran las utilidades de la empresa. Desde 1952 hasta la actualidad el criterio utilizado ha sido el flujo de caja ya que se otorga un crédito, si un cliente genera suficiente caja para que este sea pagado. Existen diferentes versiones sobre la iniciación de las operaciones crediticias, pero se puede afirmar que el crédito es tan antiguo como la civilización.

Desde la antigüedad las transacciones crediticias se han realizado con el intercambio de bienes, entre comerciantes y compradores, en Mesopotamia sus pobladores acudían a sus templos a solicitar cantidades de trigo como préstamos a los sacerdotes, con la condición que después de la cosecha, el deudor devolviera la cantidad prestada y un poco más.

De tal manera el crédito se convirtió en un elemento de cambio, entre los habitantes, cabe recalcar que se conoce que en esta época, en los templos se realizaba diariamente operaciones de créditos y recepción de bienes, estas transacciones quedaban plasmadas en tablillas de arcillas, las cuales según Macedo (2007) eran guardadas en los mismos templos.

El comercio se vio ampliamente favorecido, aquel que había efectuado un depósito recibía de manos del sacerdote una carta de crédito, misma que debía ser aceptada y pagada por una dependencia del templo o bien por un templo deudor.

Consecuentemente estas operaciones logran ser importantes y numerosas que, según Tovar (2016) el rey Hammurabi, decidió reglamentar los préstamos y depósitos; inscribió su legislación en lo que hoy día se conoce como el Código de Hammurabi, donde se establecieron intereses del 33% al pago de los créditos.

Al trascurrir el tiempo la actividad crediticia se va posesionando y difundiendo. De esta manera el crédito es el resultado de una compleja evolución de las formas de intercambio de productos y servicios que vienen desde tiempos remotos, hasta obtener la moneda o dinero que dentro del sistema económico en el que vivimos, es el centro fundamental de las actividades económicas, ya que debido a él se le da valor a los bienes.

Socialmente la función del dinero se entiende a partir de la utilización práctica, pues el sistema capitalista ha creado una estructura que induce a obtener, a través del dinero, los medios básicos de subsistencia, así como bienes y servicios que incrementan el nivel de vida, sin embargo, en la actualidad el uso del dinero se combina con el uso de un complicado sistema de créditos para facilitar el intercambio comercial.

En Ecuador esta actividad ha vertebrado la producción y comercialización de bienes Comercio (2014) existiendo entidades que se dedican a la concesión de créditos, estas mismas mantienen la producción de la población, cumpliendo un rol básico en el manejo monetario, teniendo influencia en las decisiones políticas y han incidido de muy variadas maneras en la vida cotidiana de la gente.

Estas instituciones que otorgan créditos conformando el sistema financiero ecuatoriano, canalizan el ahorro de las personas, recibiendo su dinero como depósitos, para por otra

parte prestarlo a los demandantes de recursos, bajo la figura de créditos concedidos, con el propósito de obtener una rentabilidad, la cual se denomina intereses ganados.

Son varios los autores que dan estudio a lo que es crédito entre ellos: John Stuard Mill (2008) Jorge R. Albornoz (2002).

Se puede considerar a John (2008) quien en su libro de Principios de economía política definió al crédito como el “permiso para usar el capital de otro”. En los negocios crédito es la confianza dada o tomada a cambio de dinero, bienes o servicios. El crédito es una promesa de pago que establece un vínculo jurídico entre el deudor y el acreedor.

En la administración el crédito es una herramienta fundamental para la existencia y el desarrollo de las empresas, este permite aumentar los valores de venta de tal manera disminuye los costos unitarios y permite a la población integrarse al mercado consumidor. La expectativa que se tiene sobre cómo manejar la información de créditos y cobranzas y la naturaleza de hacer frente a esto.

Hace comprensible sujetarse a procesos ligados a respuestas que se determinan en la experiencia haciendo frente a problemas surgidos por factores internos y externos en este caso la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador, el departamento de créditos y cobranzas al realizar un control a la ejecución del otorgamiento de créditos propone realizar una auditoría operativa que establezca las causas que influyen el no cumplimiento de dichos créditos.

Gómez (2005) define que la auditoria utiliza a la contabilidad como el vehículo más idóneo para realizar la revisión de una empresa, la auditoría, en cambio, no se preocupa de

registrar, resumir, presentar o comunicar; su objetivo fundamental es revisar la forma en la cual las transacciones y situaciones económico-financieras que afectan a la empresa han sido medidas y comunicadas.

El mismo autor determina que la auditoría consiste en un examen de la gestión de los procedimientos y sistemas de control interno, ésta no se encuentra regulada por la ley. Para corroborar que el encargado de los procesos de crédito y cobranzas este dando cumplimiento a lo que se ha propuesto, al comienzo de cada año se hará una auditoría operativa al concluir el ejercicio económico, puesto que no es otra cosa que la revisión de la información verificando que los procesos se realicen de forma eficiente y eficaz.

1.2 Planteamiento del problema

La Fundación Inversión y Cooperación Ecuador, es una empresa dedicada a otorgar créditos a bajos intereses, para el desarrollo empresarial y mejoramiento de las condiciones de vida de los prestatarios sean estas personas naturales o jurídicas. Esto se debe a la aceptación colectiva de principios éticos y morales, dentro y fuera de la institución, además está sujeta a las regulaciones y principios otorgados por las leyes ecuatorianas.

Al analizar el proceso de concesión de créditos, se ha identificado los siguientes errores:

- ✓ Falta de indicadores y principios en el otorgamiento de créditos.
- ✓ Incorrecto análisis de las solicitudes de crédito.
- ✓ Falta de garantías suficientes que respalden el crédito otorgado.
- ✓ Otorgar créditos sin revisar adecuadamente el historial crediticio del solicitante.

- ✓ Ausencia de políticas de créditos que han imposibilitado la recuperación de la cartera.
- ✓ Incremento de la morosidad.
- ✓ No se tiene definido el importe máximo de otorgamiento de crédito.
- ✓ No se solicita referencias personales.
- ✓ No se verifica la veracidad de la información receptada.
- ✓ No se cuenta con expedientes completos de clientes.
- ✓ No tienen definidos las políticas y procedimientos de retrasos de pagos de clientes.
- ✓ Falta de análisis de las fuentes de ingresos del cliente.

Ante lo expuesto existen muchos casos en que él prestatario indica que su crédito es para financiar su capital de trabajo, es decir el prestamista no sabe exactamente los destinos de los fondos, además solo se toma en consideración la palabra del prestatario y no se verifica si la información receptada es la correcta, perdiéndose de esta manera la calidad de la administración crediticia, presentando un alto riesgo de que el prestatario no pueda pagar en las condiciones pactadas el crédito, ocasionando una pérdida parcial o total del mismo.

Es decir, todo crédito sea este de montos grandes o pequeños debe pasar por una etapa de evaluación por más simple y rápida que sea, teniendo en cuenta que todo crédito tiene riesgos por fácil, bueno y bien garantizado que parezca. En efecto dentro de la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador se evidencia debilidades en la implementación de mecanismos que permitan la adecuada calificación de sus socios, debido a que el personal

no ha sido capacitado en procesos sostenidos de mejoramiento de sus destrezas y habilidades.

1.3 Formulación del problema

¿Cómo determinar las falencias en la concesión de crédito que ocasionan incrementos en la cartera vencida de la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador, de la ciudad de Quito, periodo 2017?

1.3.1 Variable independiente: falencias en la concesión de crédito

1.3.2 Variable dependiente: incrementos en la cartera vencida

1.4 Delimitación del problema

Campo:	Auditoría y Contabilidad
Área:	Departamento de créditos y cobranzas
Aspecto:	Recuperación de crédito de los clientes
Tema:	Auditoría operativa al proceso de otorgamiento de créditos y el análisis en la recuperación de la cartera de los clientes en la Fundación Inversión y cooperación Ecuador
Problema:	Falencias en la concesión de créditos
Delimitación Espacial:	Fundación Inversión y Cooperación Ecuador de la ciudad de Quito. Av. Carlos Montufar N34B
Delimitación Temporal:	Periodo desde el 01 de enero al 31 de diciembre 2017

1.5 Justificación e importancia

La práctica de la presente investigación está justificada y es necesaria debido a que la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador, desempeña un rol muy significativo dentro del Sistema Financiero Ecuatoriano, por lo que es muy importante tomar y adoptar medidas que faciliten el control que se desarrolla dentro de ella.

Al realizar una auditoría operativa a los procesos de concesión de créditos de la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador se deberá evaluar el grado de cumplimiento de políticas, estrategias y metas, mediante la aplicación de indicadores que permitan medir el grado de eficiencia, eficacia y calidad con el que se están llevando a cabo los procesos de concesión de créditos otorgados por parte del personal de la entidad, los mismos que deben recuperarse en monto y plazos establecidos. El cual, si se aplica de forma exhaustiva, correcta y oportuna, facilitará un correcto control de los niveles de morosidad.

Consecuentemente la aplicación de esta auditoría permitirá que el periodo a examinar y los procedimientos de concesión de créditos cumplen con sus objetivos, estableciendo alternativas de solución garantizando así que el índice de morosidad de la cartera disminuya.

Considerando que el crédito es una herramienta fundamental para la existencia y el desarrollo de las empresas, pues el control del proceso de otorgamiento de crédito se efectúa en base a normas, procedimientos y recursos que realizados con destreza cumplen con el proceso.

El proyecto propuesto cuenta con el tiempo necesario y suficiente para obtener la información necesaria para evidenciar los problemas y así poder proponer las soluciones

adecuadas. De la misma manera el proyecto será válido para los socios de la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador, ya que brinda agilidad identificando las falencias actuales, los clientes obtendrán un mejor servicio.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo general

Determinar las falencias en el proceso de otorgamiento de crédito, mediante la auditoría operativa para mejorar la recuperación de la cartera de crédito en la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador.

1.6.2 Objetivos específicos

- ✓ Determinar las bases teóricas y metodológicas aspectos relacionados con la auditoría operativa a las falencias de concesión de créditos.
- ✓ Diagnosticar el estado actual de la concesión de créditos en la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador
- ✓ Efectuar una auditoria operativa al proceso de otorgamiento de créditos para determinar la recuperación de la cartera de los clientes de la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador.
- ✓ Presentar los informes de resultados de diagnóstica aplicando procedimientos de auditoria para determinar la situación actual al proceso de otorgamiento de créditos y a la recuperación de las cuentas por cobrar mediante la observación de los procesos y contactos con personal clave de la compañía.

- ✓ Identificar los hallazgos acerca de los controles en el proceso de otorgamiento de créditos y de la recuperación de las cuentas por cobrar mediante la aplicación de la auditoría operativa

- ✓ Elaborar la propuesta de solución desarrollando un manual de políticas y procedimientos y su aplicación.

1.7 Conclusión

Mediante el problema encontrado en el departamento de créditos y cobranza de la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador, se logró concretar el incremento en la cartera vencida como variable dependiente y a falencias en la concesión de crédito como variable independiente consecuentemente ambas variables para objeto de estudio, esto nos permitió a identificar las principales falencias en la concesión de créditos lo que ocasionaron el incremento de la cartera vencida. Para ellos se planteó el objetivo general y los específicos bajo un mismo propósito.

Al analizar el proceso de concesión de créditos, se ha identificado errores: ausencia de políticas de créditos que han imposibilitado la recuperación de la cartera, incorrecto análisis de las solicitudes de crédito, normas vigentes y mala interpretación, falta de análisis de las fuentes de ingresos del cliente.

Ante lo expuesto existen muchos casos en que el prestatario indica que su crédito es para financiar su capital de trabajo, es decir el prestamista no sabe exactamente los destinos de los fondos, además solo se toma en consideración la palabra del prestatario y no se verifica si la información receptada es la correcta, perdiéndose de esta manera la calidad de la administración crediticia, presentando un alto riesgo de que el prestatario no pueda pagar en las condiciones pactadas el crédito, ocasionando una pérdida parcial o total del mismo.

Motivo por el cual se plantea realizar una auditoría operativa al proceso de otorgamiento de créditos y el análisis en la recuperación de la cartera de los clientes de la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador

Capítulo II

2. Marco teórico

2.1 Fundamentos de auditoría

Según Blanco (2009) “auditoría es un método que busca acercar una materia sujeto a un criterio, en función de un objetivo superior de control” (p. 22). Su carácter científico depende de las metodologías que utilizan para ello. Ha evolucionado durante la historia en la misma medida que lo han ido haciendo los distintos materia sujeto criterio y objetivos de control. Además, auditoría es el proceso estructurado que conlleva a la aplicación de habilidades analíticas, juicio profesional y escepticismo profesional, y usualmente es realizada por un equipo de profesionales, dirigido con habilidades directivas.

De igual manera la auditoría usa formas apropiadas de tecnología y se adhiere a una metodología, también cumple con todos los estándares técnico relevantes tales como los Estándares Internacionales de Información de Auditoría, los Estándares Internacional de Control de Calidad, Estándares Internacionales de información financiera, Estándares Internacionales de contabilidad de sector público y cualesquiera equivalentes internacional, nacionales, locales y cumple con los estándares requeridos con la ética profesional.

Por consiguiente, Arens (1996) manifiesta que la Auditoría es: “La recopilación y evaluación de datos sobre información cuantificada de una entidad económica para determinar e informar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos” (p. 19).

De la misma manera Quinteros (2007) plantea que la Auditoría es: “Verificar la información financiera, operacional, y administrativa que se presenta es confiable, veraz y oportuna, también revisar que los hechos, fenómenos y operaciones se den en la forma como fueron planeados de acuerdo a las políticas y lineamientos” (pp. 10,11).

En consecuencia, la auditoría no consiste únicamente en dar una opinión, ésta debe estar respaldada por un proceso estructurado que debe estar debidamente documentado. De la misma forma se entiende por auditoría de cuentas a la actividad que consiste en la revisión y verificación de las cuentas anuales, así como de otros estados financieros o documentos contables, elaborados con arreglo al marco normativo la emisión de un informe sobre la fiabilidad de dichos documentos que pueda tener efecto frente a terceros.

2.1.1 Tipos de auditoría

La auditoría interna y externa presentan apoyo a la alta gerencia que contando con cualquiera de ellas tiene la seguridad de que analizan su actividad administrativa y financiera y que se estén efectuando a tiempo con oportunidad y resultados (Sotomayor A. A., 2008, p. 8)

La “auditoría interna constituye mecanismos de control establecidos en las entidades, que cuenta con personal de la propia organización, designado para el desempeño de actividades de tipo disciplinario enfocado al cumplimiento de los aspectos de vigilancia y sistematización. Este trabajo no debe considerarse como un proceso intimidatorio ya que ello provocaría predisposición del personal” (Sotomayor A. A., 2008, p. 8)

Por otro lado “la auditoría externa, representa profesional independientemente de que va enfocado básicamente a la evaluación, pero también a la consultoría de varias especialidades, es realizado por personal ajeno a la organización, el cual presta sus servicios por un contrato o carta compromiso que define la actividad que habrá que desarrollarse, tiempos, honorarios, así como tipo y calidad del personal que intervendrá y la fecha de determinación” (Sotomayor A. A., 2008, p. 9).

La auditoría interna y externa representan la primera clasificación natural, ya que obedecen a quien las realiza, y comprenden las especialidades que se encuentran posteriormente. La auditoría ambiental, de calidad y social han sido requeridas con mayor exigencia en los últimos años y las entidades están consiente de su contribución preventiva o correctiva.

De igual manera existen otros tipos de auditorías tales como:

Auditoría financiera está plenamente identificada con las organizaciones, ya que fue la pionera en el campo evaluatorio. Sus resultados y opiniones se presentan en un documento formal denominado dictamen, en donde se hace referencia a la situación financiera, estados de resultados, variaciones en el capital contable y los cambios de la situación financiera lo cual es de gran importancia para los inversionistas y medio externo (Sotomayor A. A., 2008, p. 17).

La auditoría fiscal, es aplicada como una medida administrativa con sus repercusiones fiscales por parte de firmas privadas de contadores públicos o por auditores fiscales cuando es efectuada por la autoridad. En una iniciativa poco usual, algunas organizaciones solicitan ante diferentes autoridades que se les aplique una auditoria de

este tipo a fin de regularizarse; esto incluye a las relacionadas con seguridad social y vivienda (Aznar, 2005, p. 12).

Auditoría administrativa. Representa en forma general un examen de la administración y su proceso. En ocasiones este tipo de auditorías suscita divergencias entre los profesionales que la practican y los que se encuentran involucrados con la auditoría operacional, situación que surge por el celo profesional entre el contador público y el licenciado o maestro en administración que reclaman ésta como su área natural (Paniagua, 2016, p. 21).

Auditoría informática, es de total importancia en las empresas, pues informa sobre la organización, funcionalidad e idoneidad del proceso de sistematización de operaciones con que se cuentan. De tal manera analiza sus medidas de seguridad el tipo de hardware y software que utilizan, y la calidad del personal que participa, todo lo cual repercute en la calidad de la información (Rivas, 1989, p. 27).

Auditoría social, considera la forma en que afectan las acciones de una empresa a la comunidad, la auditoría social representa un examen del comportamiento social del negocio, lo cual incluye las acciones emprendidas y la manera en que han repercutido en la sociedad de su localidad, su país e intencionalmente, los aspectos que se consideran son: salud, vivienda, obras viables, escolares, seguridad y programas de tipo social en las comunidades (Peña, 1999, p. 45).

Auditoría gubernamental asegura la optimización de sus recursos; a puesto énfasis en la honestidad, claridad y transparencia de su manejo, lo cual ha redundado en beneficio del mismo gobierno y consecuentemente de la sociedad. Esta representa una evaluación

del sector que comprende la fiscalización de ingresos, gastos, inversiones, programas, organismos y sistemas, principalmente. La auditoría gubernamental opera en los niveles federales, estatales y municipales, tiene como marco legal de referencia la Ley Orgánica de Administración Pública Federal, así como reglamentos y leyes específicas (Gonzales, 2002, p. 40).

La Auditoría integral también conocida como comprensiva y evalúa la eficiencia y eficacia de las de las decisiones que la organización ha tomado, está basada en un enfoque interdisciplinario, que comprende los aspectos legales, financieros, administrativos, operacionales, informáticos, entre otros, lo cual goza de aceptación en las organizaciones. Existe una asociación profesional en nuestro medio que difunde su metodología, aplicación y orientación general (Luna, 2012, p. 67).

De tal manera la importancia de la auditoría ambiental en el mundo actual, se realizan exámenes técnicos en relación al impacto industrial y de desechos sobre el medio ambiente y los recursos naturales, situación que se agrava día a día y requiere la implementación de medidas preventivas. La contaminación de la tierra, el aire y el agua es perjudicial para todos, la relevancia de las normas establecidas por el gobierno y aportaciones de grupos ecológicos (Rodríguez, 2012, p. 12).

La auditoría de calidad consiste en un examen minucioso del producto o servicio que ofrece la organización sea privada o pública, dicha evaluación requiere certificación de los resultados. Las políticas de calidad que se tengan establecidas son un punto clave (Barrio, 1999, p. 18).

2.1.2 Auditoría operativa

Según Aguirre (2005) la auditoría operativa “consiste en determinar si el control Interno existente en una sociedad es el mejor que se puede conseguir para garantizar que las diferentes transacciones se están realizando de la forma más ventajosa posible” (p. 12). Además trata de analizar no la operación contable, sino todos los procedimientos relacionados con esa operación. Este trabajo es realizado tanto por los auditores internos como externos, el objetivo principal es proporcionar eficiencia en la realización del negocio de la sociedad.

El propósito de la auditoría operativa es una evaluación independiente y profesional sobre el rendimiento y desempeño de la empresa orientado principalmente a mejorar la gestión pública y el uso de los recursos, teniendo en cuenta el cumplimiento de las metas y objetivos señalados por el plan operativo. La evaluación es realizada si los objetivos, programas y actividades son apropiados, se debe determinar si la entidad adquiere, protege y emplea sus recursos de manera económica y eficiente (Pisfil C. F., 2011, p. 43).

El enfoque de la auditoría operativa es la direccionalidad y orientación que se le da al examen. La auditoría operativa por su enfoque involucra una revisión sistemática de actividades de la gestión. En sí, de una entidad, relacionado a la efectividad de las metas y objetivos logrados, a la eficiencia y economía en la utilización de los recursos públicos; por lo tanto, su enfoque está orientado más a lo gerencial, operativo o de evaluación del desempeño y de los resultados por la entidad, así como al desarrollo de recomendaciones para promover mejorar otras acciones correctivas.

La medida de gestión ha ido transformándose en el tiempo, según como el conocimiento evoluciona aceleradamente, la problemática organizacional pública plantea también nuevas necesidades, como la de conocer, medir y evaluar los resultados de gestión con un enfoque integral y un perfil donde la estrategia pasa a ser factor clave de éxito de la organización.

La prospectiva de análisis debe ejecutarse relacionada con la calidad de servicio, obras y proyectos orientados al desarrollo e impacto social, la satisfacción de los usuarios y beneficiarios, la innovación de la actuación del Estado, transparencia en el manejo de los recursos, la medición la calidad de la gestión pública, entre otros.

2.1.3 Importancia de la auditoría operativa

Según Revollar (2016) es importante porque es el instrumento de control posterior sobre la administración en general, para el sector público ya que normalmente el sector privado tiene un instrumento automático que determine su eficiencia y efectividad. Su finalidad es de prestar un servicio de carácter gerencial, ya no contentándose de obtener una opinión sobre la razonabilidad de los Estados Financieros y la eficacia del control interno. Tiene la necesidad de conocer las irregularidades existentes que atentaban contra la eficiencia, economía y efectividad.

La importancia de la auditoría operativa deja al olvido la imagen del auditor que solo se concentraba en la revisión de cuentas y a determinar los responsables de desfalcos, fraudes, malversaciones de fondos y otras irregularidades, se convierte en un elemento pensante, creativo, con gran imaginación y sentido común para ejercer en mejor forma sus funciones que pudiesen evaluar la ejecución y valorizar los resultados obtenidos. Permite

acelerar el desarrollo de las entidades hacia la eficiencia, buscando siempre un perfeccionamiento continuo de los planes de acción y procedimientos.

2.1.4 Objetivos de la auditoría operativa

La auditoría operativa fórmula y presenta una opinión sobre los aspectos administrativos, gerenciales y operativos, poniendo énfasis en el grado de efectividad y eficiencia con que se han utilizado los recursos materiales y financieros mediante modificación de políticas, controles operativos y acción correctiva, desarrolla la habilidad para identificar las causas operacionales posteriores y explican síntomas adversos evidente en la eficiente administración (Soto, 2012, p. 16).

El objetivo de la auditoría operativa es identificar las áreas de reducción de costos, mejorar los métodos operativos e incrementar la rentabilidad con fines constructivos y de apoyo a las necesidades examinadas, determina si la función o actividad bajo examen podría operar de manera más eficiente, económica y efectiva. Uno de los objetivos de la Auditoría es el de determinar si la producción del departamento cumple con las especificaciones dadas; en consecuencia se dan variados informes, presupuestos y pronósticos que así como también los Estados Financieros.

La auditoría operativa determinará si se ha realizado alguna deficiencia importante de política, procedimientos y prácticas contables defectuosas. La auditoría operativa las necesidades de Compras o Gastos, que se hayan realizado durante el ejercicio. Determinar la razonabilidad de la política y normas que se dan en la empresa. Revisar la financiación de las adquisiciones para determinar si afectan la cantidad, calidad y las clases de compras si se hubiesen realizado (Alberto, 2009, p. 19).

2.1.5 Fases de la auditoría

2.1.5.1 Planeación

Las fases que comprenden una correcta planificación de los trabajos de auditoría, que de forma previa se deberá realizar antes de comenzar cualquier revisión contable, toda planificación comprende una profunda reflexión dirigida a obtener un conocimiento casi exhaustivo de la empresa que se va a auditar, con la premisa de conocer qué áreas de dicha empresa podrá tener un mayor nivel de riesgo respecto a otras áreas antes de efectuar iniciar el desplazamiento a la empresa (Bosch, 2013, p. 30).

Para Augusto (2012) “la planificación de una auditoría debe poder aportar un preciso calendario de ejecución de todos los trabajos de revisión y de cada una de las áreas de una organización que tiene como fin primordial servir de evidencia para poder afrontar la redacción del informe de auditoría como documento recapitulativo del trabajo llevado a cabo” (p. 102).

En esta etapa el auditor investiga el proceso productivo como un todo y trata de conocer el comportamiento de los costos en la empresa, como también su sistema o modelos de costos, el cual proporcionará un análisis general y una adecuada planeación de la auditoría. Esta investigación preliminar guía al auditor hacía las áreas y procesos que requieren examen desde la perspectiva de los costos y que serían de interés para los gerentes y jefes de producción, entre otros (Augusto, 2012, p. 102).

Igualmente durante esta fase el auditor puede diseñar programas de auditoría más detallados y adecuados, como también otras ayudas necesarias para realizar una evaluación integral sobre todo lo realizado con los costos. No está de más mencionar la

importancia de que antes de iniciar con la planeación del trabajo el auditor debe ser presentado frente a todo el personal de la empresa y este último debe ser comunicado del proceso que se va a llevar a cabo en la misma. Esto permitirá al auditor vestirse de autoridad para llevar a cabo su labor y, a la vez, contar con el apoyo de la alta gerencia (Augusto, 2012, p. 103).

2.1.5.2 Ejecución

Durante esta fase corresponde realizar lo planeado en la fase anterior. Se debe mantener el orden en ejecución del trabajo de auditoría concebido iniciando con los procesos críticos, luego seguir con los demás aspectos importantes y por último, con aquellos que estén relacionados con el proceso productivo; de tal manera que pueda construir una evidencia concluyente debidamente apoyada (Augusto, 2012, p. 103)

El auditor analiza los datos y formula su juicio con respecto a cada asunto durante la ejecución de la auditoría este discute sus conclusiones con el personal relacionado. Esto le da confianza a sus hallazgos y credibilidad a su trabajo.

2.1.5.3 Presentación de informe

El informe es donde se presentan los resultados de la auditoría a los dirigentes y funcionarios de la alta gerencia, reduce el riesgo de que los resultados sean mal interpretados, y de esta manera se facilita el seguimiento para determinar si se han adoptados las medidas correctivas apropiadas, también da a conocer las limitaciones bajo las cuales la empresa ha estado funcionando (Pallerola, 2013, p. 63).

Los auditores proporcionan recomendaciones que le sirven a la gerencia para mejorar el consumo de costos y gastos, aumentar la productividad con respecto a la utilidad por medio de indicaciones que sirven para ejecutar controles y metas a la dirección departamental. La importancia de la independencia y objetividad de un auditor no pueden ser franqueada. Él debe sentirse libre deponer en manifiesto cualquiera de las conclusiones que sean justificadas.

2.6.4 Seguimiento

Responsabilidades del auditor en la fase de seguimiento, proponer y desarrollar actividades para implementar las acciones provenientes del informe de auditoría, define fechas límite para la implantación de las mismas. Verifica la eficacia de las acciones correctivas y preventivas antes de la auditoría de seguimiento, presentar e informar los resultados de la auditoría y evalúa la eficacia de las acciones implantadas.

2.1.6 Técnicas de auditoría operativa

Analizando informaciones disponibles en la web nos encontramos con un documento de Colegio de Contadores Públicos Mexico (2005) Podemos transcribir que:

“Las técnicas de auditoría son los métodos prácticos de investigación y prueba que el contador público utiliza para lograr la información y comprobación necesaria para su opinión. Al evaluar y analizar el sistema de control interno, el auditor debe tener información y evidencia suficiente, relevante con el fin de promover una base razonable para sus conclusiones, criterios u operaciones”.

Tabla 1
Técnicas de auditoría

Técnicas de Verificación Ocular	Técnicas de Verificación Oral	Técnicas de Verificación Escrita	Técnicas de Verificación Documental	Técnicas de Verificación Física
Comparación	Indagación	Análisis	Comprobación	
Observación	Entrevista	Confirmación	Computación	
		Tabulación		Inspección
Rastreo	Encuesta	Conciliación	Revisión Selectiva	

Fuente: Elaborado por los autores

Las técnicas de auditoría más utilizadas son:

Según Lilian (2003) el examen o inspección física, es la observación de un activo de manera física, es amplia, prácticamente infinita, incluye desde la observación del flujo del trabajo las acciones administrativas de los jefes, documentos, materiales, subordinados entre otros. Consiste en cerciorarse en forma ocular de ciertos hechos o circunstancias, de reconocer la manera en que los servicios de una empresa aplican los procedimientos establecidos.

Inspección documentada, el documento debe ser genuino, autentico, sin ningún tipo de alteraciones, con aprobaciones y que hayan sido asentados correctamente en los registros, informes o libros, para aquello se utilizan técnicas de punteo para de esta manera señalar las actividades que se han revisado en los documentos.

La confirmación se obtiene de un agente externo, información por escrito, para que esta sea usada como evidencia. Esta consiste en obtener una afirmación escrita de una fuente

distinta a la entidad bajo examen como por ejemplo, títulos de propiedades, pasivos contingentes y otras reclamaciones.

Las comparaciones son el estudio de casos o hechos, para descubrir igualdad o diferencias al examinar, con el fin de apreciar semejanzas, se hacen a partir de la información que se presenta de años anteriores, información del plan o información de otras entidades de la misma rama.

En el análisis se usa la información que ha sido recopilada, con el objetivo de llegar a una deducción lógica. Analizar las relaciones entre las diversas partes de la operación, determina el efecto inmediato sobre una entidad dada la situación determinada. La evaluación es el proceso de arribar una decisión basada en la información disponible. Esta evaluación depende de la experiencia y juicio del auditor.

Revisión selectiva, constituye una técnica aplicada a áreas que por su volumen y demás circunstancias no están comprendidas en la revisión o constatación más profunda. Las técnicas de auditoría constituyen un conjunto de procedimientos que se incluyen en el programa de auditoría. Hablando de la auditoría operativa sirven para la revisión de los procesos operacionales y administrativos a las diversas funciones que se realizan en empresa.

2.1.7 Papeles de trabajo

Los papeles de trabajo constituyen la constancia escrita del trabajo realizado por el auditor, cuyas conclusiones son las bases de la opinión reflejada en el informe de auditoría. El auditor trabaja con los documentos que son básicamente propiedad del

cliente, conforme a esto los procedimientos de revisión e inspección aplicados quedan reflejados en los papeles de trabajo.

Como indica Ormaechea (2005) “los papeles de trabajo comprenden la totalidad de los documentos preparados o recibidos por el auditor” (p. 33). De modo que los papeles de trabajo constituyen un compendio de la información utilizada y de las pruebas efectuadas en la ejecución del trabajo asimismo las decisiones tomadas para llegar a formar la opinión de auditoría.

Por otra parte Vivas (2014) menciona que los papeles de trabajo “son susceptibles de normalización, lo que mejora la eficacia de su preparación y revisión” (p. 15). En efecto los papeles de trabajo indican las comprobaciones y verificaciones efectuadas, así como las conclusiones a las que se hubiera llegado.

Por consiguiente los papeles de trabajo deben prepararse a medida que se realiza el trabajo de auditoría y deben ser lo suficientemente claros como para permitir al auditor el seguimiento de las incidencias del trabajo y la comprobación de que la auditoría se haya elaborado conforme a las normas aplicables.

Consecuentemente los papeles de trabajo deben ser diseñados de manera que se consiga la más eficiente y económica realización del trabajo, de igual manera Gaitan (2004) nos indica que para esto se debe considerar el objetivo de estos papeles “suministrar evidencia de los procedimientos de trabajo realizados y los comentarios detallados que respaldan la opinión” (p. 135).

En efecto los papeles de trabajo son el vinculado de cédulas y expedientes fehaciente que contienen los datos e información obtenidos por el auditor en su examen, así como la descripción de las pruebas realizadas y los resultados de las mismas sobre los cuales sustenta la opinión que emite al suscribir su informe.

Adicionalmente podemos enumerar los siguientes objetivos de los papeles de trabajo.

- ✓ Suministrar evidencia de los procedimientos de los trabajos.
- ✓ Planificar, coordinar y organizar las distintas fases del trabajo de auditoría.
- ✓ Constituir un registro histórico de la información contable y los procedimientos empleados.
- ✓ Servir de fuente de información y guía para la elaboración de futuros papeles de trabajo.
- ✓ Ayudar al auditor a asegurarse de la correcta realización del trabajo.
- ✓ Permitir el control del trabajo realizado mediante la revisión de los papeles de trabajo por un tercero competente.

2.1.7.1 Clases de papeles de trabajo

Consecuentemente para Sotomayor (2008) “los papeles de trabajo en su utilización y contenido se clasifican en papeles de trabajo por su uso y papeles de trabajos por su contenido” (p. 35). Aunque en diseño y contenido los papeles de trabajo son tan variados como la propia imaginación. A continuación, se señalan las características de cada uno de ellos.

2.1.7.2 Papeles de trabajos por su uso

Estos pueden contener información útil para varios ejercicios, conforme al uso que tengan los papeles de trabajo en la etapa o etapas examinadas, se clasifican en archivo de la auditoría y archivo continuo o permanente de la auditoría. Por su utilidad más o menos permanente a este tipo de papeles se les acostumbra conservar en un expediente especial, particularmente cuando los servicios del auditor son requeridos por varios ejercicios contables (Gironzini, 2012, p. 10).

2.1.7.3 Archivo continuo o permanente

Según Madariaga (2003) “compone un expediente específico en que se concentran los documentos relativos a los antecedentes, constitución, organización, operación, normatividad jurídica y contable e información financiera y programático-presupuestal, actas y documentos de entrega recepción de los entes fiscalizables” (p. 45).

Consecuentemente esta información, debidamente actualizada, servirá como instrumento de referencia y consulta en varias auditorías. Como su nombre lo indica, son aquellos que se usarán continuamente siendo útiles para la comprobación de las cuentas no sólo en el período en el que se preparan, sino también en ejercicios futuros; sus datos se refieren normalmente al pasado, al presente y al futuro.

2.1.7.4 Papeles de trabajos por su contenido

Los papeles de trabajo deben contener los productos del sistema de información financiera sujeto a examen, desglosados en su mínima unidad de análisis, las técnicas y procedimientos que el Auditor aplicó, la extensión y oportunidad de las prueba realizadas,

los resultados de las técnicas y procedimientos tales como confirmaciones de tipo interno o externo y las conclusiones que obtuvo en cada una de las áreas examinadas.

Como ya hemos indicado en el apartado anterior, los papeles de trabajo deberán ser lo suficientemente completos y detallados como para que un auditor experimentado pueda obtener un entendimiento global de la auditoría. Entre los papeles de trabajo más utilizados podemos enumerar los siguientes:

- ✓ Cuestionarios y programas.
- ✓ Memorándum elaborados por el auditor, reflejando el trabajo realizado, los comentarios al respecto y las conclusiones alcanzadas.
- ✓ Células sumarias conteniendo los datos analizados y la evidencia de las pruebas y verificaciones realizadas.
- ✓ Descripciones de los sistemas contables y administrativos, bien mediante narrativos o mediante flujo gramas.
- ✓ Confirmaciones recibidas de terceros; clientes, proveedores, bancos, abogados, etc.
- ✓ Documentos significativos, tales como copias de escrituras, extractos bancarios, contratos, etc.
- ✓ Detalles de composición de cuentas, tales como listados de inventarios, listados de clientes, análisis de antigüedad de saldo de los clientes, etc.

En general, para que unos papeles de trabajo puedan considerarse según (Mantilla, 2009) deben:

- ✓ Identificar el alcance del servicio profesional encomendado.
- ✓ Describir el trabajo realizado.
- ✓ Identificar a los auditores que realizaron y supervisaron el trabajo.
- ✓ Indicar las fechas en que se realizó y reviso el trabajo.
- ✓ Mostrar el origen de los importes monetarios y demás información indicada en los mismos.
- ✓ Expresar las conclusiones alcanzadas
- ✓ Incluir una adecuada referenciación cruzada.

2.1.8 Hallazgos de auditoría

El término hallazgo según Tobón (2016) refiere a debilidades en el control interno detectadas por el auditor. Por lo tanto esto indica todo lo encontrado relacionado a la empresa que definitivamente necesitan ser comunicados a la entidad auditada y a otras personas interesadas.

Por otro lado podemos indicar que los hallazgos en la auditoría, son prácticamente cuestiones, asuntos, malversaciones, errores, deficiencias o irregularidades identificadas que necesitan ser atendidos y solucionados, por lo tanto el auditor que encuentre estos

asuntos debe comunicarlos a la entidad, ya que representan deficiencias que en el futuro podrían afectar de una manera negativa el funcionamiento de la entidad.

2.1.9 Comunicación de resultados

La comunicación en términos generales es la facultad que tiene cualquier ser vivo de transmitir a otro o a otros, informaciones, sentimientos y vivencias, por lo tanto en toda comunicación tiene que haber un emisor, un mensaje y un receptor.

Por otra parte la comunicación de hallazgos de auditoría según Pallerol (2013) a es el proceso mediante el cual, el auditor jefe da a conocer a los funcionarios responsables de la entidad auditada, sus comentarios o aclaraciones debidamente documentadas. Su propósito es proporcionar información útil y oportuna, entorno a asuntos importantes que posibilite recomendar, en su momento, la necesidad de efectuar mejoras en las operaciones y en el sistema de control interno de la entidad (p. 23).

2.1.10 Clases de informes

A continuación definimos como informes de auditoría a los “resultados de la evaluación y las pruebas relacionadas sobre cada aplicación, en términos de hallazgos y recomendaciones” (Aznar M. , 2005, p. 40).

Consecuentemente los tipos de informes van relacionados con el tipo de opinión que el auditor emita, se describen a continuación: Informe favorable el auditor manifiesta de forma clara y precisa que la entidad en todos sus aspectos significativos ha demostrado el cumplimiento de cada norma y procedimiento, por lo tanto el auditor ha quedado satisfecho con el resultado obtenido.

Informe con salvedades en este informe la opinión del auditor indica que existen una o varias circunstancias de impedimento, como por ejemplo cuando el auditor no puede aplicar uno o varios procedimientos de auditoría, en ese momento existe una limitación al alcance, por lo tanto el auditor debe describir claramente la naturaleza y las razones de salvedad (Miranda A. , 2000, p. 54).

Informe desfavorable manifiesta que los hallazgos no expresan la imagen fiel del patrimonio, indica que se han encontrado errores, incumplimiento de principios y normas contables, incluso que la información presentada tenga varios defectos. Manzo (2015) Informe con opinión denegada este informe indica que al auditor no ha obtenido información y evidencia necesaria, la cual ayude a dar una opinión por lo tanto debe incluir en su informe que no le es posible expresar una opinión.

2.1.11 Requisitos y cualidades para la redacción del informe final de auditoría

La preparación y presentación del informe de auditoría, reunirá las características que faciliten a los usuarios su comprensión y promuevan la efectiva aplicación de las acciones correctivas. A continuación se describen las cualidades de mayor relevancia tales como:

- ✓ Utilidad y oportunidad
- ✓ Objetividad y perspectiva
- ✓ Precisión y razonabilidad
- ✓ Respaldo adecuado
- ✓ Tono constructivo

✓ Concisión e Importancia del contenido

✓ Claridad

2.1.12 Crédito

La Solidaria (2011) cita lo siguiente: “Crédito, corresponde a un activo de la entidad generado por la colocación de recursos, siendo responsabilidad de la entidad velar por la recuperación de los mismos” (p. 5). A su vez define el proceso de crédito como: Las etapas de otorgamiento; seguimiento y recuperación.

La etapa de otorgamiento incluye la evaluación, estructuración donde se establecen las condiciones de concesión de la operación, aprobación, instrumentación y desembolso. Enseguida la etapa de seguimiento comprende el monitoreo de los niveles de morosidad, castigos, refinanciamientos, reestructuraciones y actualización de la documentación.

Por último la etapa de recuperación incluye los procesos de recuperación normal, extrajudicial o recaudación judicial, las mismas que deben estar descritas en su respectivo manual para cumplimiento obligatorio de las personas involucradas en el proceso.

2.1.13 Políticas de créditos

Según Córdoba (2012) una política de crédito óptima incluiría ampliar el crédito comercial en forma más liberal hasta que la rentabilidad marginal sobre las ventas adicionales sea igual al rendimiento requerido sobre la inversión adicional en cuentas por cobrar.

Proceso de concesión de créditos En el proceso de evaluación de un crédito para una empresa se debe contemplar una evaluación profunda tanto de sus aspectos cualitativos como cuantitativos:

- ✓ Es necesario considerar el comportamiento pasado del cliente tanto como cliente de la misma institución como de las demás instituciones
- ✓ La decisión crediticia se debe tomar con base en antecedentes históricos o presentes.
- ✓ Es necesario considerar en los análisis de crédito diferentes consideraciones que se pueden dar con el fin de anticipar los problemas.
- ✓ Después de haber realizado un análisis concienzudo del crédito es necesario tomar una decisión por lo que se recomienda escoger 4 o 5 variables de las tantas que se dieron para su elaboración.
- ✓ En lo que se refiere a casos de garantía, debe tratarse en la mejor forma posible tener la mejor garantía y que tenga una relación con el préstamo de 2 a 1 con el fin de poder cubrir ampliamente el crédito.

2.1.14 Fases del crédito

2.1.14.1 Proceso de evaluación crediticio

El producto de microcrédito está muy ligado a encontrar maneras de tomar decisiones crediticias y, gestionar los riesgos de prestar a clientes que se caracterizan por: una débil gestión empresarial, falta de información contable, alto nivel de informalidad, falta de registros y documentación sustentadora de compras y ventas principalmente.

En consecuencia, en el proceso de evaluación de créditos se dispone de una metodología de evaluación crediticia, la cual considera los siguientes temas:

2.1.14.2 Captación y solicitud de clientes

El cliente es contactado por la financiera y se obtienen los datos de solicitud de préstamo. Los datos iniciales que proporciona el cliente son:

- ✓ Cantidad del préstamo
- ✓ Plazo del préstamo.

Con esta información se apertura el flujo crediticio y se registra una solicitud de evaluación, la cual pasará por un conjunto de estados hasta su desembolso. El estado de la solicitud en evaluación en este proceso será ingresado.

2.1.14.3 Aprobación crediticia

Después que el analista responsable finalizó la evaluación y aprobación del proceso de Evaluación de Solicitud, esta pasará a una instancia superior para su aprobación. Para la probación se consideran criterios llamados, “El crédito aprobado en comité de créditos deberá ser aprobado por el nivel correspondiente. El analista brinda la información al cliente sobre la aprobación del crédito, cuidando que dicha información sea clara oportuna y transparente” (Macedo, 2007, p. 12).

2.1.14.4 Desembolso crediticio

La solicitud ha pasado por todos los niveles de aprobación y se genera un crédito para el cliente. Este proceso incluye la documentación necesaria como el contrato, la

generación del cronograma de pago, las garantías, en casos sean necesarias y las firmas y huellas del cliente, la contraparte por parte de la financiera y la entrega de la documentación necesaria al cliente.

El cliente procede a firmar los pagarés y contratos, previamente el auxiliar de operaciones solicita y realiza la verificación de los documentos de identidad. El auxiliar de operaciones es el encargado y responsable de informar sobre las condiciones de aprobación y conformidad de los formatos que debe de contener el expediente de créditos. El auxiliar de operaciones informa y entrega al cliente los documentos del desembolso. Cronograma de pagos donde consigna (Macedo, 2007, p. 12).

2.1.15 Políticas de Cobro

Para Córdoba (2012) las políticas de cobro son: “Los procedimientos que la empresa utiliza para cobrar sus cuentas por vencimiento, las cuales están ligadas a las políticas de créditos empleadas” (p. 45). La efectividad de las políticas de cobro se ve reflejada en el volumen de cuentas incobrables que presente la empresa. La efectividad de las políticas de cobro de la empresa se puede evaluar parcialmente examinando el nivel de estimación de cuentas incobrables.

Este nivel no depende solamente de las políticas de cobro sino también, de la política de créditos en la cual se basa su aprobación. Si la empresa es demasiado agresiva en su gestión de cobro, puede reducir sus ventas. Si los pagos no se reciben en la fecha de su vencimiento, debe esperar un periodo razonable antes de iniciar los procedimientos de cobro. A medida que una cuenta envejece más y más, la gestión de cobro se hace más personal y más estricta.

2.1.16 Control y seguimiento del crédito

Las visitas periódicas del Analista o Asesor de Negocios a la empresa deudora o cliente permiten que la institución financiera obtenga una apreciación real de la situación del negocio, y, por lo tanto, la probabilidad de pago de créditos. Por ende se considera este tipo de control para realizar informes de gestión con un grado mayor de estudio.

2.1.17 Cobranza

Son los informes periódicos que se hacen de los pagos de los clientes donde vemos los atrasos que estos llevan o el buen comportamiento de pago en el sistema financiero de la empresa, de esta manera ellos serán evaluados para los próximos préstamos si es un cliente con retraso frecuente será disminuido su préstamo o se negará el préstamo por impuntualidad de pago.

“El pago es una derivación del propósito y como tal debe ser apropiado para el tomador y también para el acreedor dentro del plazo normal del préstamo. Se debe analizar la fuente y tiempo de repago y estar convencido que la probabilidad de repago sea alta”
(Fuente, 2010, p. 30).

2.1.18 Morosidad

Según Guillén (2001) la morosidad crediticia constituye una de las más importantes señales que advierten las crisis financieras. Además, se plantea que los problemas en la rentabilidad se agudizan si se toma en cuenta que la entidad financiera incrementa su cartera de créditos impagos, lo que resulta en la caída de las utilidades (p. 30).

Entonces, un aumento significativo en la morosidad puede provocar un problema de rentabilidad y liquidez, incluso se traduciría en la generación de pérdidas y déficit de provisiones. En este sentido una cooperativa de ahorro y crédito que empieza a sufrir un deterioro de su portafolio de créditos puede ver perjudicada su rentabilidad al aumentar la proporción de créditos con intereses no pagados.

La morosidad se produce cuando:

- ✓ Un cliente incumple el pago de su cuota en la fecha establecida. La morosidad es el riesgo de crédito que se presenta con mayor frecuencia y produce graves perjuicios económicos a la institución.
- ✓ Cuando se otorga un crédito basado en la credibilidad del cliente y en su capacidad de pago, se asume que sus condiciones financieras permanecerán constantes, si estas condiciones varían negativamente, pueden ocurrir complicaciones en la capacidad de pago del cliente de acuerdo con lo previsto y pactado.

2.1.19 Cartera vencida

La cartera vencida son aquellos préstamos que no generan renta financiera a la institución. Según Fernandez (2000) “la porción de la cartera total de una institución financiera cuyo plazo ha sido vencido sin que el acreedor haya recibido el pago correspondiente, al activo financiero por parte del deudor o garante mientras”.

Para Pesantes (2013) la cartera vencida son los documentos de cartera de créditos que no fueron pagados en las fechas de vencimiento. De otra manera Carpio (2012)

manifiesta que es el conjunto de cuentas por cobrar no liquidadas al vencimiento de su plazo por parte de sus clientes, para los deudores cartera vencida significa la deuda contraída con un banco que no ha sido saldada al vencimiento de la misma.

Del mismo modo Manjarrez (2011) menciona que cartera vencida es una categoría que agrupa a todos los créditos que han cumplido impagos el plazo aceptado, que es un máximo de 90 días. De modo que Cuenca (2012) afirma que éste índice deberá calcularse para el total de la cartera y por tiempo de vencimiento de la misma.

Se considera la cartera vencida como la deuda del cliente, razón no generaron los ingresos necesarios para cubrir los financiamientos otorgados derivada de operaciones crediticias o de inversión. También concuerda con que el indicador sintético que refleja el nivel de vencimiento y la antigüedad de la cartera incluiría en el numerador los valores de cartera por grupos, de acuerdo con el tiempo de vencimiento.

2.2 Marco referencial

Según Vaca (2014) en su trabajo: Auditoría operativa aplicada a los procesos de los departamentos de crédito y cobranzas y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa Cámara de Comercio de la ciudad de Ambato en el 2012, determina las siguientes conclusiones:

“El proceso de concesión de créditos y cobranzas no se cumple adecuadamente así como las políticas, particularmente en lo referente al análisis de créditos, pues la revisión de estos implica que no se verifican adecuadamente en el buró de crédito ni se cuenta con las garantías necesarias lo cual conlleva a incurrir en mayores costos para la recuperación de cartera en mora”.

“El no realizar una auditoría operativa al departamento de créditos en forma periódica ocasiona que los procesos, procedimientos y técnicas utilizadas no sean los más adecuados, lo cual incrementa el riesgo de cobranzas y produciendo que se utilicen mayores recursos para la recuperación de cartera” (p. 92).

De acuerdo con Castro (2015) en su investigación Auditoría operativa y su incidencia en los riesgos de crédito en la Cooperativa de Ahorro Nueva Fuerza Alianza., concluye que:

“Se considera oportuno el obtener un flujograma sobre la forma de conceder el crédito a los socios, ya que existen dificultades en la concesión de los créditos, los mismos que no cuentan con la suficiente atención por parte de las agentes de crédito lo cual incide en forma directa en el incremento del riesgo de crédito y con ello en la estabilidad de la Cooperativa”.

“La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Fuerza Alianza” no realiza la aplicación de herramientas de auditoría operativa los mismos que permiten medir el nivel del cumplimiento de los objetivos propuestos de cada departamento, evaluando la eficiencia, eficacia y calidad en la gestión de la institución financiera” (pp. 119-120).

Sinchiguano (2012) en su trabajo de investigación: Auditoría operativa aplicada a los departamentos de crédito y cobranzas y recursos humanos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, ubicada en la provincia de Cotopaxi, ciudad de Latacunga, período comprendido de 1 de enero al 31 de diciembre del 2011”, concluye:

“La Cooperativa no cuenta con indicadores de gestión lo que impide notablemente medir el nivel y el logro de los objetivos establecidos. El no detallar los datos solicitados en los formularios de solicitud de crédito, no permite mantener un correcto seguimiento a los socios, lo que incrementa el riesgo para la recuperación de la cartera” (p. 435).

2.3 Marco Legal

Las normas para el control de gestión están basadas en los principios que rigen y orientan los trabajos de auditoría, en los cuales se establece un marco conceptual para el análisis de los estados financieros, estadísticas, actividades económicas y administrativas y la acción del gerente en un período determinado.

El control de gestión pretende establecer un control integral, a partir de la evaluación de los estados de resultados de las actividades administrativas y operativas, su proyección hacia el futuro, y la evaluación de sus resultados históricos para detectar variaciones y tendencias, con el propósito de determinar la eficiencia y eficacia. En el Ecuador las normas que rigen la auditoría de gestión son:

2.3.1 Normas Internacionales de Auditoría (NIA)

Estas normas si bien están dirigidas a las auditorías de los estados financieros, también rigen a las auditorías administrativas como son el caso de las siguientes NIAS:

2.3.1.1 Responsabilidades

Esta norma proporciona pautas para la preparación de la carta de contratación, en la cual el auditor documenta y confirma la aceptación de un trabajo, el objetivo y alcance de

la auditoría, el grado de su responsabilidad ante el cliente y el formato del informe a ser emitido. Si bien esta norma no requiere explícitamente que el auditor obtenga una carta de contratación, proporciona una orientación con respecto a su preparación de tal manera que se presume su uso (NIA, 2013, pp. 1-25).

2.3.1.2 Control de calidad del trabajo de auditoría

Esta norma trata sobre el control de calidad que se relaciona con el trabajo delegado a un equipo de trabajo y con las políticas y procedimientos adoptados por un profesional para asegurar en forma razonable que todas las auditorías efectuadas están de acuerdo con los principios básicos que regulan la auditoría (NIA, 2013, pp. 1-25).

2.3.1.3 Documentación

Esta norma define “documentación” como los papeles de trabajo preparados u obtenidos por el auditor y conservados por él para ayudar a la planificación, realización, supervisión procedimientos brindan la evidencia de auditoría más confiable con respecto a ciertas afirmaciones (NIA, 2013, pp. 1-25).

2.3.1.4 Planeación (NIA 300)

Esta norma establece que el auditor debe documentar por escrito su plan general y un programa de auditoría que defina los procedimientos necesarios para implantar dicho plan.

2.3.1.5 Conocimiento del negocio

El propósito de esta norma es determinar qué se entiende por conocimiento del negocio, por qué es importante para el auditor y para el equipo de auditoría que trabajan

en una asignación, por qué es relevante para todas las fases de una auditoría y cómo el auditor obtiene y utiliza ese conocimiento. (NIA, 2013, pp. 1-11)

2.3.1.6 La importancia relativa de la auditoría

Esta norma se refiere a la interrelación entre la significatividad y el riesgo en el proceso de auditoría. Identifica tres componentes distintos del riesgo de auditoría: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección. Tomando conciencia de la relación entre significatividad y riesgo, el auditor puede modificar sus procedimientos para mantener el riesgo de auditoría en un nivel aceptable (NIA, 2013, pp. 1-11).

2.3.1.7 Control interno (NIA 400)

El propósito de esta norma es proporcionar pautas referidas a la obtención de una comprensión y prueba del sistema de control interno, la evaluación del riesgo inherente y de control y la utilización de estas evaluaciones para diseñar procedimientos sustantivos que el auditor utilizará para reducir el riesgo de detección a niveles aceptables (NIA, 2013, pp. 1-14).

2.3.1.8 Consideraciones de auditoría en entidades que utilizan organizaciones prestadoras de servicios

Esta norma establece que el auditor debe obtener una comprensión adecuada de los sistemas contables y el control interno para planificar la auditoría y desarrollar un enfoque de auditoría efectivo. La entidad emisora de los estados financieros puede contratar los servicios de una organización que, por ejemplo, ejecuta transacciones y lleva la contabilidad o registro de las transacciones, y procesa los datos correspondientes (NIA, 2013, pp. 1-14).

El auditor debe considerar de qué manera una organización prestadora de servicios afecta los sistemas contables y el control interno del cliente (NIA, 2013, pp. 1-14).

2.3.1.9 Evidencia de auditoría (NIA 500)

El propósito de esta norma es ampliar el principio básico relacionado con la evidencia de auditoría suficiente y adecuada que debe obtener el auditor para poder arribar a conclusiones razonables en las que basar su opinión con respecto a la información financiera y los métodos para obtener dicha evidencia (NIA, 2013, pp. 1-15).

2.3.1.10 Evidencia de auditoría

Consideraciones adicionales para partidas específicas. El propósito de esta norma es proporcionar pautas relacionadas con la obtención de evidencia de auditoría a través de la observación de inventarios, confirmación de cuentas a cobrar e indagación referida a acciones judiciales, ya que en general se considera que estos financieros y los servicios de auditoría y relacionados (NIA, 2013, pp. 1-15).

2.3.1.11 Procedimientos analíticos

Esta norma proporciona pautas detalladas con respecto a la naturaleza, objetivos y oportunidad de los procedimientos de revisión analítica. El término “procedimiento de revisión analítica” se utiliza para describir el análisis de las relaciones y tendencias, que incluyen la investigación resultante de la variación inusual de los ítems (NIA, 2013, pp. 1-15).

2.3.1.12 Muestreo de auditoría

Esta norma identifica los factores que el auditor debe tener en cuenta al elaborar y seleccionar su muestra de auditoría y al evaluar los resultados de dichos procedimientos. Se aplica tanto para el muestreo estadístico como para el no estadístico (NIA, 2013, pp. 1-15).

2.3.1.13 Uso del trabajo de otros (NIA 600)

Esta norma requiere que el auditor principal documente en sus papeles de trabajo los componentes examinados por otros auditores, su significatividad con respecto al conjunto, los nombres de otros auditores, los procedimientos aplicados y las conclusiones alcanzadas por el autor principal con respecto a dichos componentes (NIA, 2013, pp. 1-25).

Requiere también que el auditor efectúe ciertos procedimientos además de informar al otro auditor sobre la confianza que depositará en la información entregada por él (NIA, 2013, pp. 1-25).

2.3.1.14 Dictamen del auditor sobre los estados financieros (NIA 700)

El propósito de esta norma es proporcionar pautas a los auditores con respecto a la forma y contenido del informe del auditor en relación con la auditoría independiente de los estados financieros de cualquier entidad. Cubre los elementos básicos del informe del auditor, describe los distintos tipos de informes e incluye ejemplos de cada uno de ellos. Para el caso de la auditoría de gestión se toma únicamente el modelo (NIA, 2013, pp. 1-25).

2.3.2 Normas de Auditoría de General Aceptación (NAGA).

En otras palabras, aunque la ley no plantea una definición propiamente dicha, se puede afirmar que las Normas de Auditoría de General Aceptación (NAGA) se consideran como el conjunto de cualidades personales y requisitos profesionales que debe poseer el Contador Público y todos aquellos procedimientos técnicos que debe observar al realizar su trabajo de Auditoría y al emitir su dictamen o informe, para brindarles y garantizarle a los usuarios del mismo un trabajo de calidad (NAGA, 2013, pp. 1-13).

Son normas de Auditoría todas aquellas medidas establecidas por la profesión y por la Ley, que fijan la calidad, la manera como se deben ejecutar los procedimientos y los objetivos que se deben alcanzar en el examen. Se refieren a las cualidades del

Contador Público como profesional y lo ejercitado por él en el desarrollo de su trabajo y en la redacción de su informe. Las normas de Auditoría se definen como aquellos requisitos mínimos, de orden general, que deben observarse en la realización de un trabajo de auditoría de calidad profesional (NAGA, 2013, pp. 1-13).

2.3.3 Norma Internacional de Información Financiera (NIIF)

2.3.3.1 NIIF 9 Instrumentos Financieros

2.3.3.2 Objetivo

El objetivo de esta Norma es establecer los principios para la información financiera sobre activos financieros y pasivos financieros, de forma que se presente información útil y relevante para los usuarios de los estados financieros para la evaluación de los importes, calendario e incertidumbre de los flujos de efectivo futuros de la entidad.

2.3.3.3 Alcance

Esta Norma se aplicará por todas las entidades a todos los tipos de instrumentos financieros (NIIF, 2014, p. 2)

2.3.4 Normas Internacionales de Contabilidad (NIC).

2.3.4.1 NIC 1 Presentación de estados financieros

2.3.4.2 Objetivo

El objetivo de esta Norma consiste en establecer las bases para la presentación de los estados financieros con propósitos de información general, a fin de asegurar que los mismos sean comparables, tanto con los estados financieros de la misma entidad de ejercicios anteriores, como con los de otras entidades diferentes. Para alcanzar dicho objetivo, la Norma establece, en primer lugar, requisitos generales para la presentación de los estados financieros y, a continuación, ofrece directrices para determinar su estructura, a la vez que fija los requisitos mínimos sobre su contenido. Tanto el reconocimiento, como la valoración y la información a revelar sobre determinadas transacciones y otros eventos, se abordan en otras Normas e Interpretaciones.

2.3.4.3 Alcance

Esta Norma se aplicará a todo tipo de estados financieros con propósitos de información general, que sean elaborados y presentados conforme a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIC, 2006, p. 2).

2.3.5 LORTI (Ley Organica de Regimen Tributario Interno).

2.3.5.1 Créditos incobrables. (Reformado por los numerales 2, 3, 4, 5 y 6 del Art. 9 del D.E. 539, R.O. 407-3S, 31-XII-2014)

Serán deducibles los valores registrados por deterioro de los activos financieros correspondientes a créditos incobrables generados en el ejercicio fiscal y originados en

operaciones del giro ordinario del negocio, registrados conforme la técnica contable, el nivel de riesgo y esencia de la operación, en cada ejercicio impositivo, los cuales no podrán superar los límites señalados en la Ley.

La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo al valor de deterioro acumulado y, la parte no cubierta, con cargo a los resultados del ejercicio, y se haya cumplido una de las siguientes condiciones:

- ✓ Haber constado como tales, durante dos (2) años o más en la contabilidad;
- ✓ Haber transcurrido más de tres (3) años desde la fecha de vencimiento original del crédito;
- ✓ Haber prescrito la acción para el cobro del crédito;
- ✓ Haberse declarado la quiebra o insolvencia del deudor; y
- ✓ Si el deudor es una sociedad que haya sido cancelada.

Esta disposición aplicará cuando los créditos se hayan otorgado a partir de la promulgación del presente reglamento.

También serán deducibles las provisiones para cubrir riesgos de incobrabilidad que efectúan las instituciones del sistema financiero de acuerdo con las resoluciones que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera emita al respecto.

No serán deducibles las provisiones realizadas por los créditos que excedan los porcentajes determinados de acuerdo al Código Monetario Financiero así como por los créditos concedidos a favor de terceros relacionados, directa o indirectamente con la propiedad o administración de las mismas; y en general, tampoco serán deducibles las provisiones que se formen por créditos concedidos al margen de las disposiciones de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

Los créditos incobrables que cumplan con una de las condiciones previstas en la indicada ley serán eliminados con cargos a esta provisión y, en la parte que la excedan, con cargo a los resultados del ejercicio en curso (LORTI, 2015, p. 17).

2.4 Marco conceptual

Contabilidad: “Es la ciencia que enseña las normas y procedimientos para ordenar, analizar y registrar todas las operaciones practicadas por unidades económicas, ya sea de manera individual o bajo la forma de sociedades, siendo estas mercantiles o civiles” (Macedo, 2007).

Indicadores: “Se conoce como indicador a aquel dato que refleja cuáles fueron las consecuencias de acciones tomadas en el pasado en el marco de una organización. La idea es que estos indicadores sienten las bases para acciones a tomar en el presente y en el futuro” (Valda, 2012).

Cartera: “En el negocio bancario, la cartera de efectos es la valoración total, de cara al balance, de las letras de cambio y pagarés en poder de la entidad y pendiente de cobro, y que eventualmente pueden ser objeto de redescuento en el banco central” (Vega, 2016, p. 8).

Cartera vencida: “Corresponde a los créditos que no han sido cancelados dentro de los plazos establecidos, por parte de los socios de la Cooperativa” (Vega, 2016, p. 17).

Pasivo: “Obligación presente de la entidad que da lugar a una salida de recursos que surgen de sucesos pasados” (Niif-Pymes, 2016).

Patrimonio: “Parte residual de los activos de la entidad, una vez deducidos todos sus pasivos” (Niif-Pymes, 2016)

Ingresos: “Aumentos en la situación financiera neta de la entidad distintos de los incrementos relacionados con aportaciones de los propietarios” (NIIF-PYMES, 2016)

Gastos: “Disminuciones de la situación financiera neta de la entidad distintas de las disminuciones relacionadas con distribuciones a los propietarios” (NIIF-PYMES, 2016)

Sistema financiero: “El Sistema Financiero está conformado por un conjunto de instituciones financieras públicas y privadas y los mercados financieros, encargados de recoger, generar, administrar y analizar el ahorro y las inversiones hacia el fomento y desarrollo de los sectores económicos” (Romero, 2015).

Liquidez: “Es la facilidad y rapidez de conversión de activo financiero en monedas y billetes. Estos son los activos de máxima liquidez y en contra están los préstamos a L/P que son activos financieros de mínima liquidez” (Cuervo, 1990, p. 17).

Mora: “Retraso en cumplir una obligación crediticia que genera inconvenientes en la cartera de crédito. La mora se produce cuando el prestatario solicita un préstamo pero no cumple con el pago del interés acordado ni los plazos de amortización de capital” (Asobancaria, 2017).

Cientes: “Denominación que se aplica a las personas naturales o jurídicas que mediante las operaciones mercantiles de compra-venta entregan en forma habitual mercaderías, productos o servicios a una empresa o sociedad” (Martínez, 2008).

Clientes dudosos: “Denominación que se aplica a los clientes que para una institución financiera o empresa se lo registra o cataloga como personas que difícilmente pueden cumplir con sus obligaciones de pago” (Martínez, 2008).

Administradores: “Los miembros del consejo de administración, sus representantes legales y los responsables de las áreas involucradas en el proceso de crédito, serán considerados administradores” (Creditos, 2016, p. 23).

Contrato de crédito: “Instrumento por el cual la entidad se compromete a entregar una suma de dinero al cliente y éste se obliga a devolverla en los términos y condiciones pactados” (Creditos, 2016, p. 23).

Garantía: “Es cualquier obligación que se contrae para la seguridad de otra obligación propia o ajena. Se constituyen para asegurar el cumplimiento de las obligaciones contraídas por el deudor” (Creditos, 2016, p. 28).

Incumplimiento: “No cumplir la obligación dentro del plazo estipulado; o hacerlo después de dicho plazo o en condiciones diferentes a las pactadas” (Creditos, 2016, p. 29).

Línea de crédito: “Cupo de crédito aprobado a un socio, por un monto determinado que puede ser utilizado dentro de un plazo establecido, mediante desembolsos parciales o totales” (Solidaria S. d., 2011, pág. 19).

Manual de crédito: “Documento que contiene procedimientos y políticas que se debe considerar en la colocación de recursos, para mantener una adecuada Gestión de Crédito” (Creditos, 2016, p. 26).

Plazo crediticio: “Es el tiempo establecido para la recuperación de un crédito, que inicia desde el desembolso del efectivo en la cuenta del solicitante hasta el pago del último dividendo” (Creditos, 2016, p. 13).

Riesgo de crédito: “Es la probabilidad de pérdida que asume la entidad como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por la contraparte” (Calameo, 2014, p. 21).

2.5 Preguntas de investigación

1. ¿Qué es Auditoría operativa?
2. ¿Qué importancia tiene la Auditoría operativa?
3. ¿Cuáles son los objetivos de la Auditoría operativa?
4. ¿Cuáles son las fases de la Auditoría operativa?
5. ¿Qué comprende la fase de planeación?
6. ¿Qué comprende la fase de seguimiento?
7. ¿Qué son las técnicas de Auditoría operativa?
8. ¿Qué es la comparación en la Auditoría operativa?
9. ¿Qué son los papeles de trabajo?
10. ¿Cómo deben prepararse los papeles de trabajo?
11. ¿A qué se refiere los hallazgos de Auditoría?
12. ¿Cuáles son los requisitos para la redacción de un informe de Auditoría?
13. ¿Qué son las políticas de créditos?
14. ¿Qué son las políticas de cobro?
15. ¿Qué es la cartera vencida?

2.6 Variables de investigación

2.6.1 Variable Independiente: Falencias en la concesión de créditos

El crédito es un herramienta de crecimiento personal y empresarial, con el podemos disponer inmediatamente de bienes que nos tomarían mucho tiempo conseguir. El crédito es una operación de financiación donde el acreedor, presta una cierta cifra monetaria a otro, quien a partir de ese momento, garantiza al acreedor que retornará la cantidad solicitada en el tiempo previamente estipulado más una cantidad adicional llamada interés (Montes, 2018)

Sin embargo las entidades que otorgan créditos se presentan ante riesgos debido a la deficiente operación en la concesión de créditos por parte de los encargados, afectando directamente a la recuperación de dichos créditos, este riesgo asume de alguna forma el agente económico como consecuencia de las malas prácticas en el proceso de otorgamiento de los recursos económicos, es decir queda la probabilidad de que el deudor no cumpla con lo pactado para el pago de los créditos y por ende la institución financiera no pueda cumplir con sus demás obligaciones pendientes.

Consecuentemente falencias en la concesión de créditos es la mala evaluación, manejo de las políticas y mala gestión en el procedimiento de otorgamiento de créditos, por lo que la entidad tiende a presentarse a diferentes riesgos, como la pérdida total de los recursos.

2.6.2 Variable Dependiente: Incremento en la cartera vencida

Según Cabrera (2019) la cartera vencida es la parte del activo constituida por los documentos y en general por todos los créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento.

Por ende el incremento de la cartera vencida surge cuando la entidad ofrece sus recursos económicos o créditos a sus clientes, sin el análisis adecuado de sus políticas y procedimientos de créditos, o la falta de control de la vigencia de la cartera, consecuentemente el crédito se vuelve vulnerable y de difícil recuperación.

2.7 Operacionalización de las variables

2.7.1 Variable Independiente: Falencias en la concesión de créditos

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas
<p>Concesión de crédito es una operación financiera donde una entidad le concede a otra una cantidad de dinero comprometiéndose la segunda a devolver todo el dinero tomado, pagando además un interés por el uso de esa cantidad (Real, 2011).</p>	a). Admisión	% Análisis de documentación	<p>¿Se cuenta con expediente por cada cliente que se le otorga el crédito?</p> <p>¿El expediente cuenta con toda la documentación solicitada para proceso de evaluación crediticia?</p>	Encuesta
	b).Evaluación crediticia	<p>% Capacidad de pago.</p> <p>% Calidad de garantías.</p> <p>% Adecuación de créditos.</p>	<p>¿Considera usted que la evaluación crediticia debe realizarse antes de otorgar un crédito?</p> <p>¿Se investiga al cliente en el Buró de crédito?</p>	Encuesta
	c).Aprobación	Comité de crédito	<p>¿Confirman que el cliente firma un contrato para el otorgamiento de crédito?</p> <p>¿Se le entrega al cliente un documento donde se especifican las condiciones de su crédito (monto, plazo, etc.)?</p>	Encuesta

2.7.2 Variable Dependiente: Incremento en la cartera vencida

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas
<p>La cartera vencida es conocida como la parte de los documentos y créditos que no han sido pagados a la fecha de vencimiento (Palma, 2011).</p>	a). Preparación y planeación de cobro	% Vencimiento de créditos	<p>¿Se le entrega al cliente un documento donde se especifican las condiciones de un crédito, (monto, plato etc)?</p> <p>¿La entidad cuenta con un detalle actualizado de saldos y vencimiento por cliente?</p>	Encuesta
	b). Cobranza	% Condiciones de pago.	<p>¿El cliente firma algún documento que soporte la cobranza de la cartera?</p>	Encuesta
	c). Morosidad	% Cumplimiento.	<p>¿Con que frecuencia el departamento de cobranzas emite informes de su gestión de cobro?</p> <p>¿La entidad evalúa y asigna una calificación a cada cliente en función al cumplimiento en el pago de las facturas?</p>	Encuesta

2.8 Conclusión

La estructura de este capítulo se basó en el marco teórico, marco legal, marco conceptual y referencial, dentro del marco teórico se respaldó las variables objeto de estudio, con autores que sustentaron con teorías y conceptos en el tema de investigación. De igual manera dentro del marco legal, sustentamos que nuestra investigación esté conforme indica las normas y leyes establecidas, basadas en los principios que rigen y orientan los trabajos de auditoría.

Se revisó la Norma Internacional de Información Financiera, Normas Internacionales de Auditoría, Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, con el propósito de corregir errores e irregularidades en el proceso a auditar evitando presentar una información poco confiable.

Dentro del marco conceptual, identificamos el significado de ciertas palabras a utilizar en el trayecto de nuestra investigación, culminando con el marco referencial se analizaron tesis de diferentes autores donde abordaron temas relacionados al problema planteado.

Capítulo III

3 Marco metodológico

La presente investigación es de tipo documental y de campo ya que presenta un conjunto de proposiciones teóricas; además de una serie de conceptos que son de gran importancia para la comprensión de la investigación y que se consideró para la auditoría operativa al proceso de otorgamiento de crédito con el único fin de evidenciar la forma en la que se abordó el problema de la recuperación de la cartera de la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador y de los objetivos presentados en la investigación.

Además, tiene características de trabajo de campo; pues constituye información otorgada por el personal que labora en la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador.; lo que permitió analizar los procesos administrativos y contables que se ejecutan diariamente para la recuperación de la cartera de los clientes.

3.1 Diseño de investigación

3.1.1 Bibliográfica: La presente investigación es de modalidad bibliográfica, ya que la información obtenida es de contenidos de libros, tanto físicos como digitales, revistas, información en páginas digitales y artículos. Esta información evidencia las teorías propuestas por los investigadores en base a teorías y criterios de varios autores entendidos del tema.

3.1.2 Campo: La presente investigación es de modalidad de Campo, debido a que, para la obtención de la información primaria se acudirá hasta las instalaciones de la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador, dentro de la cual se realizará la aplicación de las

técnicas e instrumentos de recolección de información como la observación y encuestas que serán aplicadas al personal.

3.2 Tipos de investigación

El presente trabajo de investigación es de carácter cuantitativo ya que se manejan variables y datos que podrán ser calculados y manifestados, para recopilar la información se desarrollará los siguientes tipos de investigación.

3.2.1 Descriptivo: Este tipo de investigación se utiliza ya que presenta detalladamente las características más importantes de la problemática, el objetivo es redactar un problema en una circunstancia determinada, pues detalla cómo se manifiesta y como es, el análisis de la recuperación de la cartera de los clientes de la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador.

3.2.2 Explicativa: Este tipo de investigación intenta dar cuenta de un aspecto de la realidad, explicando su significatividad dentro de una teoría de referencia, a luz de leyes o generalizaciones que dan cuenta de hechos o fenómenos que se producen en determinadas condiciones. La investigación explicativa se evidencia en el presente trabajo ya que se detalla lo que sucede en la fundación y su transcendencia en los procesos respaldados en conceptualizaciones y el marco legal respectivo.

2.2.3 Correlacional: Este tipo de investigación descriptivo tiene como finalidad determinar el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables. Aunque la investigación correlacional no establece de forma directa relaciones causales, puede aportar indicios sobre las posibles causas de un fenómeno sobre el proceso de otorgamiento de crédito

3.3 Fuentes de investigación

En el presente trabajo de investigación se utilizan dos tipos de investigación primaria y secundaria:

3.3.1 Primaria: se realizarán encuestas a jefes de áreas, jefes de departamentos de créditos y cobranzas y al personal de la organización.

3.3.2 Secundarias: en esta investigación se obtiene información bibliográfica principalmente de libros físicos, artículos de internet, que han sido analizados de acuerdo a la problemática, de tal manera se utilizan, reglamentos, leyes, normas; lo que sustentan que la investigación tiene validez.

3.4 Elaboración de los instrumentos

Para obtener la información de la presente investigación se utilizará el siguiente instrumento de investigación:

3.4.1 Encuesta: Está es realizada al personal de la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador.

3.5 Población

La población puede ser definida como el conjunto finito o infinito de elementos, persona o cosas pertinentes que generalmente suele ser inaccesible.

La población de la presente investigación la constituye el departamento de cobranzas con un total de 8 personas conformadas.

3.6 Muestra

Este trabajo de investigación no resulta la aplicación de la formula ya que al evidenciar que la población es pequeña, no será necesario calcular una muestra por lo que se trabaja con la población total.

3.7 Análisis de resultados

Para la siguiente investigación se utiliza información verdadera y concreta, conceptos teóricos que se fortalecen con evidencias obtenidas durante el análisis que se realiza.

3.8 Conclusión

La presente investigación es de tipo documental y de campo ya que presenta un conjunto de proposiciones teóricas; además de una serie de conceptos que son de gran importancia para la comprensión de la investigación y que se consideró para la auditoría operativa al proceso de otorgamiento de crédito con el único fin de evidenciar la forma en la que se abordó el problema de la recuperación de la cartera de la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador y de los objetivos presentados en la investigación.

Los tipos de investigación es de carácter cuantitativo ya que se manejan variables y datos que podrán ser calculados y manifestados, para recopilar la información se desarrollará los siguientes tipos de investigación: descriptivo, explicativa, correlacional, los instrumentos a utilizar en la obtención de información de la investigación son la encuesta y la observación, por medio de estas técnicas se selecciona la información y evidencias que van a soportar los procedimientos y políticas relacionadas al proceso de concesión de créditos, la información obtenida en la investigación se llevará a la práctica a través de la aplicación de una auditoría operativa.

Capítulo IV

4 Proceso de la Auditoría

4.1 Análisis e interpretación de los resultados.

Formulario de encuesta aplicado al departamento de créditos y cobranzas de la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador.

1.- ¿Considera usted que se establecen y documentan las políticas de la empresa para otorgar créditos a los clientes?

Tabla 2

Políticas de la empresa para otorgar créditos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	80%
No	2	20%
Total	8	100%

Fuente: Fundación Inversión y Cooperación Ecuador (2019)

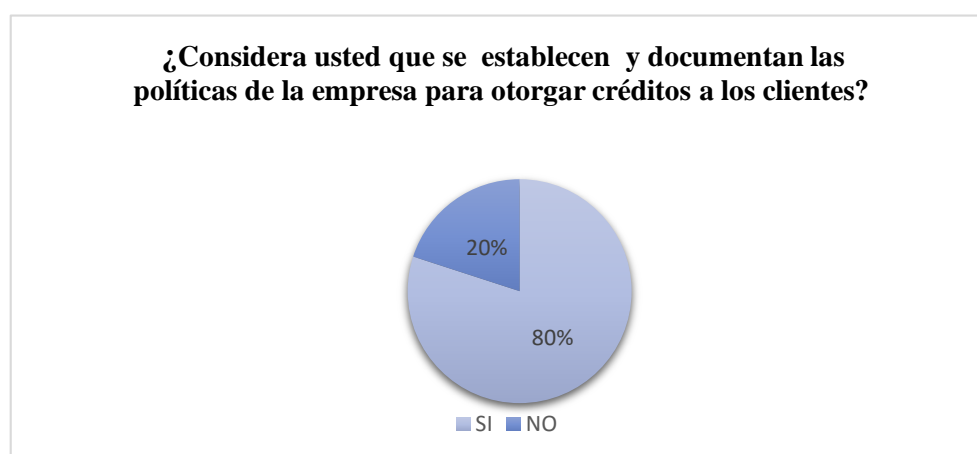


Figura 1 Políticas de la empresa para otorgar créditos
Fuente: Fundación Inversión y Cooperación Ecuador

Análisis e interpretación.

El 50% de los encuestados, considera que se debe establecer y documentar las políticas de otorgamiento de créditos, el otro 50% no considera importante.

Es evidente el desconocimiento de las políticas de créditos por parte del personal a cargo del departamento de créditos y cobranza de la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador, lo que hace que la ejecución del proceso de concesión de créditos no sea eficiente pues no existe documentación que soporte estas políticas.

2. - ¿Cree usted que la entidad tiene definido valores máximos en el otorgamiento de créditos a los cliente?

Tabla 3

Valores máximos en el otorgamiento de créditos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	37,50%
No	5	62,50%
Total	8	100%

Fuente: Fundación Inversión y Cooperación Ecuador (2019)



Figura 2 Valores máximos en el otorgamiento de créditos

Fuente: Fundación Inversión y Cooperación Ecuador

Análisis e interpretación.

El 63% de los encuestados, indica que no conocen el monto máximo permitido por cliente y el 37% indica que si los conoce. El desconocimiento de las políticas de créditos por parte del personal a cargo del departamento, limita conocer los montos y plazos establecidos, motivo por el cual algunos asesores de crédito desconocen los montos exactos por tipo de crédito.

3.- ¿Considera usted que la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador tiene definidas multas, recargos e intereses en caso de retrasos en los pagos de los clientes?

Tabla 4

Multas, recargos e intereses en caso de retrasos en los pagos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	75%
No	2	25%
Total	8	100%

Fuente: Fundación Inversión y Cooperación Ecuador (2019)

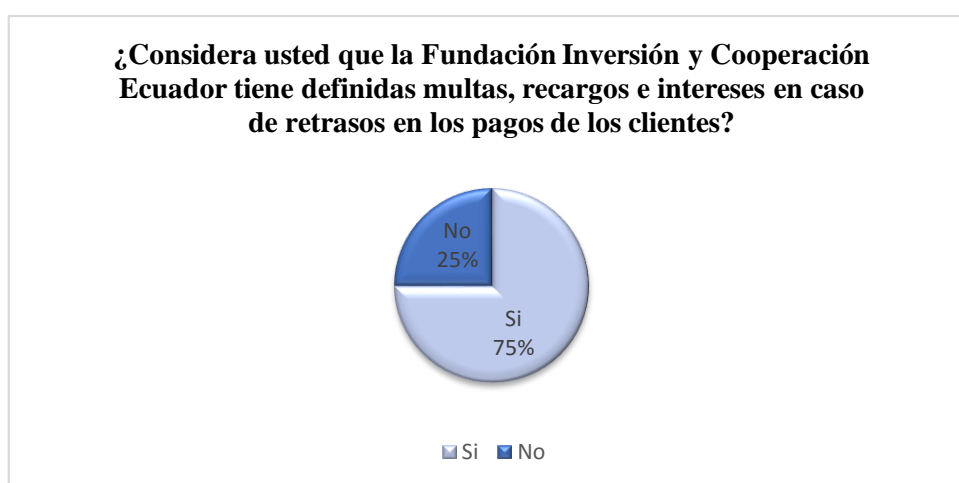


Figura 3 Multas, recargos e intereses en caso de retrasos en los pagos

Análisis e interpretación.

El 75% de los encuestados, considera que se tienen definidas multas, recargos e intereses en caso de retraso en los pagos, el departamento de cobranzas si conoce las tablas por cobros de multas a los clientes. Sin embargo el 25% restante de los encuestados creen que no hay definidas multas, recargos e intereses en caso de retrasos de los pagos. Fundación Inversión y Cooperación Ecuador si tiene establecidas multas, recargos e intereses, aplicado a los retrasos de los pagos de sus clientes.

4.- ¿Considera usted que la evaluación crediticia que se realiza antes de otorgar un crédito es?

Tabla 5

Evaluación crediticia de los clientes

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Satisfactoria	2	23%
Poco Satisfactorio	3	37%
Nada Satisfactorio	3	38%
Total	8	100%

Fuente: Fundación Inversión y Cooperación Ecuador (2019)

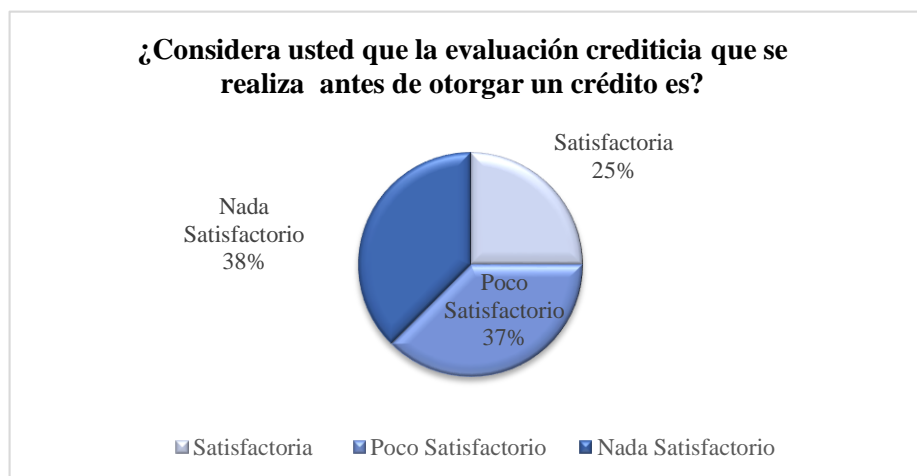


Figura 4 Evaluación crediticia de los clientes

Fuente: Fundación Inversión y Cooperación Ecuador

Análisis e interpretación.

El 25% de los encuestados consideran que si es satisfactoria el 37% considera que es poco satisfactoria y un 28% indico que es nada satisfactoria. Claramente esta que la evaluación crediticia no se realiza adecuadamente, debido a las faltas de políticas dentro de la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador.

5.- ¿Se investiga al cliente en el Buró de crédito?

Tabla 6

Buró de crédito de los clientes

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	100%
No	8	100%
Total	8	100%

Fuente: Fundación Inversión y Cooperación Ecuador (2019)

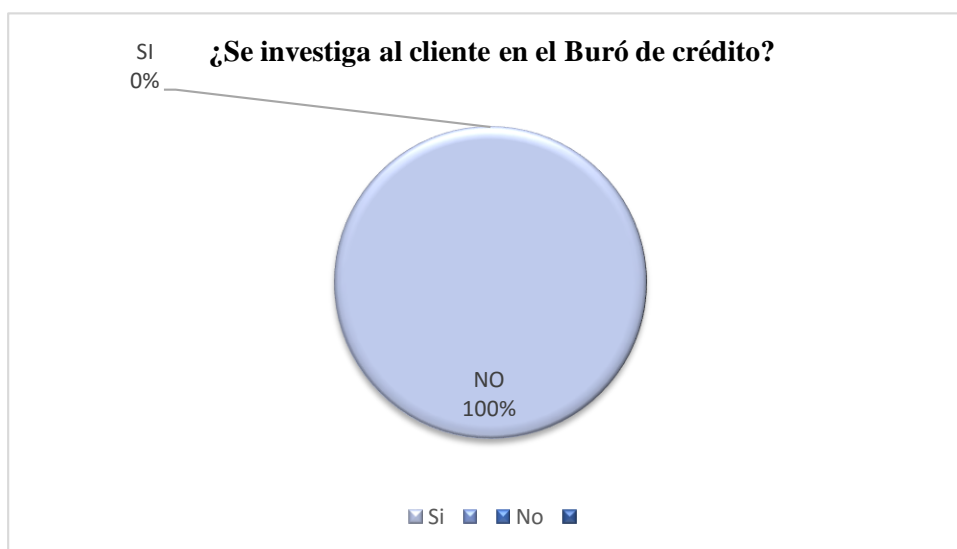


Figura 5 Buró de crédito de los clientes

Fuente: Fundación Inversión y Cooperación Ecuador

Análisis e interpretación.

El 100% de los encuestados manifiesta que no se revisa el buró crediticio de sus clientes. Propiamente esto conlleva a que la cartera no se recupere en el plazo establecido.

6.- ¿Se cuenta con un expediente por cada cliente que se le otorga el crédito?

Tabla 7

Expediente de los clientes

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	75%
No	2	25%
Total	8	100%

Fuente: Fundación Inversión y Cooperación Ecuador (2019)



Figura 6 Expediente de los clientes

Fuente: Fundación Inversión y Cooperación Ecuador

Análisis e interpretación.

El 75% de los encuestados indica que si se cuenta con un expediente por cada cliente, el 25% indica que no. Los encuestados indicaron que sí

7.- ¿El expediente cuenta con toda la documentación solicitada en el proceso de evaluación crediticia?

Tabla 8

Documentación de los clientes

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Incompleta	6	75%
Completa	2	25%
Total	8	100%

Fuente: Fundación Inversión y Cooperación Ecuador (2019)

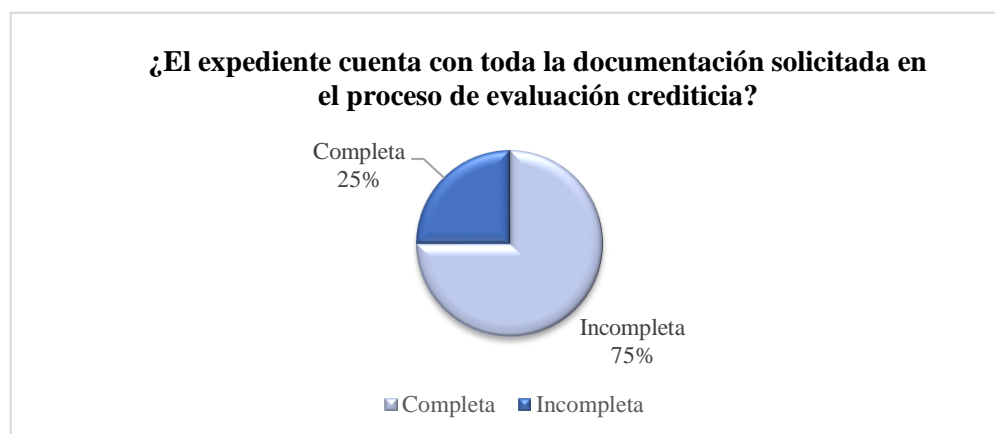


Figura 7 Documentación de los clientes

Fuente: Fundación Inversión y Cooperación Ecuador

Análisis e interpretación.

El 75% indica que no y el 25% indica que sí.

Los encuestados indican que tienen expedientes por cada cliente, pero dichos expedientes se encuentran con la documentación incompleta, claro está que se desconoce la situación financiera y localización de los clientes de la fundación Inversión y Cooperación Ecuador.

8.- ¿Conoce usted si el cliente firma un contrato para el otorgamiento de crédito?

Tabla 9

Contrato de otorgamiento de crédito

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	87%
No	1	13%
Total	8	100%

Fuente: Fundación Inversión y Cooperación Ecuador (2019)



Figura 8 Contrato de otorgamiento de crédito
Fuente: Fundación Inversión y Cooperación Ecuador

Análisis e interpretación.

El 87% de los encuestados indican que sí y el 13% indican que no.

Propiamente los clientes de la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador si firman el contrato de crédito.

9.- ¿Se le entrega al cliente un documento donde se especifican las condiciones de su crédito (monto, plazo, interés, etc.)?

Tabla 10

Condiciones de crédito

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
De repente	2	25%
Siempre	6	75%
Total	8	100%

Fuente: Fundación Inversión y Cooperación Ecuador (2019)

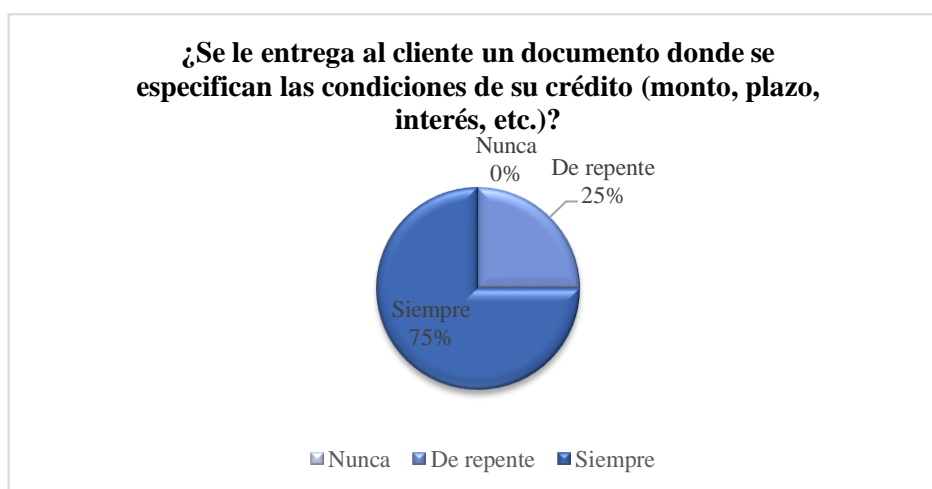


Figura 9 Condición de crédito

Fuente: Fundación Inversión y Cooperación Ecuador

Análisis e interpretación.

El 75% de los encuestadores indican que siempre, el 25% que de repente se le entrega al clientes un documento donde se especifican las condiciones de su crédito.

Propiamente se evidencia que la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador si entrega un documento donde se especifican las condiciones de crédito a los clientes.

10.- ¿La entidad cuenta con un detalle actualizado de saldos y vencimientos por clientes (actualizado mínimo mensualmente)?

Tabla 11

Saldos y vencimientos por clientes

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	87%
No	1	13%
Total	8	100%

Fuente: Fundación Inversión y Cooperación Ecuador (2019)



Figura 10 Saldos y vencimientos por clientes

Fuente: Fundación Inversión y Cooperación Ecuador

Análisis e interpretación.

El 87% de los encuestadores indican que la entidad si cuentan con un detalle de saldos y vencimiento por clientes y el 13% de los indicadores indican que no.

Propiamente la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador si cuenta con un detalle actualizado de saldos y vencimientos por clientes.

11.- ¿El cliente firma algún documento que soporte las cobranzas y los recargos?

Tabla 12

Soporte de la cobranza de la cartera

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	100%
No	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Fundación Inversión y Cooperación Ecuador (2019)

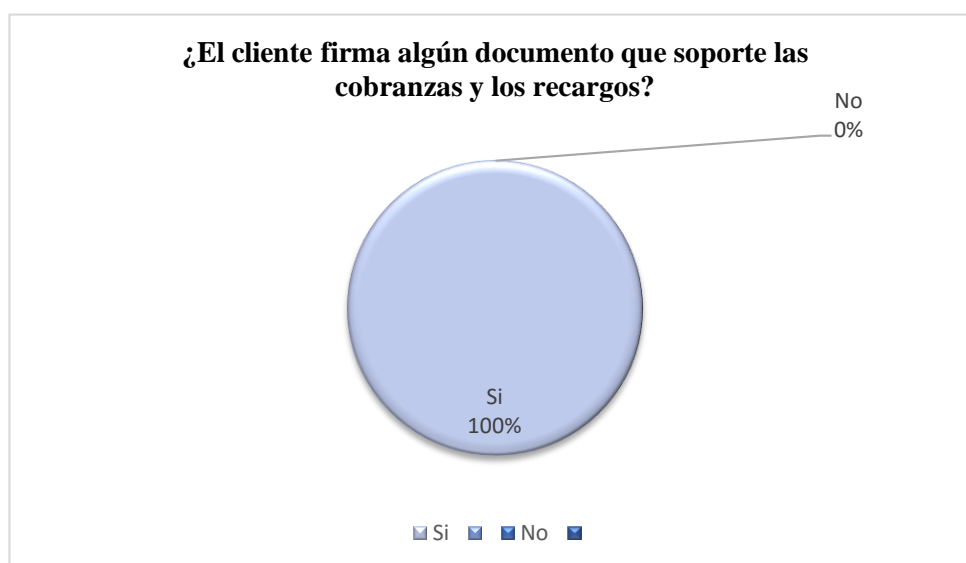


Figura 11 Soporte de la cobranza de la cartera
Fuente: Fundación Inversión y Cooperación Ecuador

Análisis e interpretación.

El 100% de los encuestadores indican que en la fundación si existe documento que soporta la cobranza de la cartera.

Propiamente se evidencia que en la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador hay documentos que soportan la cobranza de la cartera de los clientes.

12.- ¿Con qué frecuencia el departamento de cobranza emite informe de su gestión de cobro?

Tabla 13

Informe de cobros

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	12%
De repente	5	63%
Siempre	2	25%
Total	8	100%

Fuente: Fundación Inversión y Cooperación Ecuador (2019)

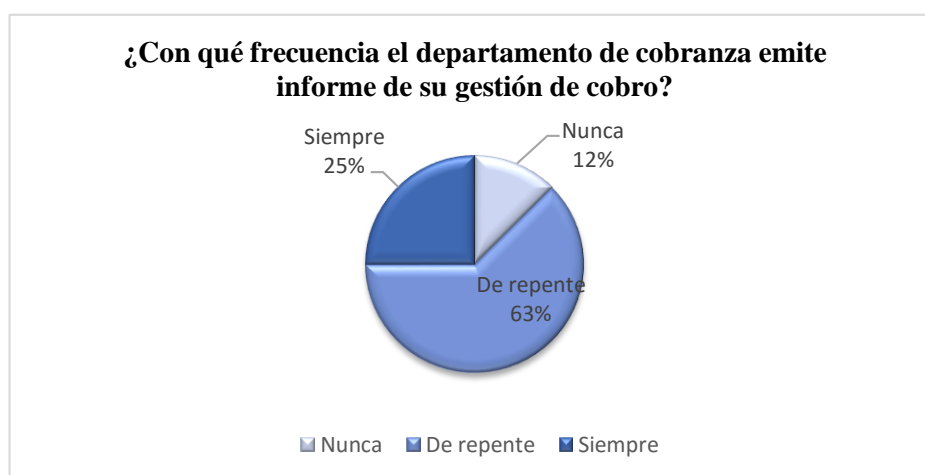


Figura 12 Informes de cobros

Fuente: Fundación Inversión y Cooperación Ecuador

Análisis e interpretación.

El 63% de los encuestadores indican que de repente el departamento de cobranzas emite informe de su gestión y el 25% indica que siempre así mismo el 12 % dice que nunca se emite informe de la gestión de cobros. Propiamente se observa que en la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador muy de repente el departamento de cobranzas emite informe sobre su gestión, y no se sabe la evolución de la recuperación de la cartera.

13.- ¿La entidad evalúa y asigna una calificación a cada cliente en función al cumplimiento en el pago de las facturas?

Tabla 14

Cumplimiento en el pago de las facturas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	13%
De repente	5	63%
Siempre	2	25%
Total	8	100%

Fuente: Fundación Inversión y Cooperación Ecuador (2019)



Figura 13 Cumplimiento en el pago de las facturas
Fuente: Fundación Inversión y Cooperación Ecuador

Análisis e interpretación.

El 63% de los encuestadores indican que de repente la entidad evalúa y asigna una calificación a cada cliente y el 25% dice que siempre, pero el 12% indica que nunca.

Propiamente la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador no evalúa ni asigna calificación a los clientes en función al cumplimiento en el pago de la facturas. Por lo que corre el riesgo de que se otorguen créditos a personas que no tienen la capacidad de pagarlos.

4.2 Proceso de la auditoría

FUNDACIÓN INVERSIÓN Y COOPERACIÓN ECUADOR
AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS

HOJA DE ÍNDICES

PERIODO: Del 01 de enero al 31 de Diciembre del 2017

<i>AUDITORÍA OPERATIVA</i>	
<i>HOJA DE INDICES</i>	
<u>REF. INDICES</u>	<u>PAPELES DE TRABAJO</u>
AD	<u>ADMINISTRACIÓN DE AUDITORÍA</u>
AD/1	Hoja de índice
AD/2	Hoja de marcas
AD/3	Hoja de distribución de tiempo
AD/4	Hoja de distribución de actividades
AD/5	Orden de Trabajo
AD/6	Notificación
AD/7	Correspondencia enviada
PP	<u>PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</u>
PI/1	Programa de Planificación Preliminar
PP/1	Informe de Planificación Preliminar
PE	<u>PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</u>
PE/1	Programa de Planificación Específica
CI/1	Cuestionario de Control Interno
PE/4	Evaluación del Cuestionario de Control Interno
PA/1	Programa de Auditoría.
EJ	<u>EJECUCIÓN DEL TRABAJO</u>
A	Componente condiciones de Crédito y recepción de solicitudes
B	Componente de Control Análisis, evaluación, y desembolso de créditos
C	Componente de Gestión de Cobranza
I	<u>INFORME</u>
I/1	Borrador del informe
I/2	Cronograma de recomendaciones

FUNDACIÓN INVERSIÓN Y COOPERACIÓN ECUADOR
AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO
HOJA DE MARCAS

PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017

MARCAS	
SÍMBOLO	SIGNIFICADO
√	Chequeado o Verificado
S	Documentación sustentatoria
T	Totalizado
Σ	Comprobación de suma
α	Área a auditar
©	Conciliado
ϕ	No confirmado
c	Confirmado
∅	Inspección física

FUNDACIÓN INVERSIÓN Y COOPERACIÓN ECUADOR

HOJA DE DISTRIBUCIÓN DE TIEMPO

PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017

FASES	DÍAS	%	ENERO														FEBRERO				
			L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J
			14	15	16	17	18	21	22	23	24	25	28	29	30	31	1	4	5	6	7
Planificación preliminar*	05 días	%																			
Planificación específica**	04 días	%																			
Ejecución de trabajo y análisis de resultados***	08 días	%																			
Comunicación de resultados***	02 días	%																			

* De 14 de enero al 18 de enero de 2019

** Del 21 de enero al 24 de enero de 2019

*** Del 25 de enero al 5 de febrero de 2019

**** Del 6 febrero al 7 de febrero de 2019

FUNDACIÓN INVERSIÓN Y COOPERACIÓN ECUADOR
AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE
CRÉDITOS

PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017

HOJA DE DISTRIBUCIÓN DE ACTIVIDAD

<u>DISTRIBUCIÓN DE ACTIVIDADES</u>		
ACTIVIDAD	DÍAS	FECHA
Elaborar el Programa de Planificación Preliminar	01	14 de enero de 2019
Visita Preliminar a la fundación	01	14 de enero de 2019
Solicitud de información mediante oficio	01	15 de enero de 2019
Resumen de Visita Preliminar (inspección)	01	16 de enero de 2019
Recepción de información documental requerida	01	17 de enero de 2019
Reporte de Planificación Preliminar	01	18 de enero de 2019
Elaborar el Programa de Planificación Específica	01	21 de enero de 2019
Elaboración del Control Interno	01	22 de enero de 2019
Evaluación de Control Interno y Riesgo	01	23 de enero de 2019
Elaboración del Programa de Auditoría	01	24 de enero de 2019
Ejecución de auditoria operativa – Hojas de Trabajo	08	25 de enero de 2019
Ejecución de auditoria operativa– Hojas de Hallazgo	01	05 de febrero de 2019
Presentación de Informe Final	02	06 de febrero de 2019
<i>Elaborado: I. Guaranda</i>		
<i>Revisado: A. Coello</i>		

PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN**PRELIMINAR*****Institución:*** “Fundación Inversión y Cooperación Ecuador”.***Periodo:*** Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017.***Objetivo:*** Conocer la estructura, instalaciones, estatuto, procesos y demás aspectos de la funcionalidad de la “Fundación Inversión y Cooperación Ecuador”.

No.	PROCEDIMIENTO	REF.	ELAB.	FECHA	OBSERVACIONES
1	Remitir Oficio de Notificación de inicio de auditoría.	AD/6	I. Guaranda /A. Coello	14/01/2019	
2	Realizar visita previa a las instalaciones de la fundación	--	I. Guaranda /A. Coello	14/01/2019	Los resultados de la visita previa se condensan en el papel de trabajo PP/1
3	Mantener conversaciones con la directiva de la fundación	---	I. Guaranda /A. Coello	15/01/2019	
4	Remitir oficio de solicitud de información.	AD/7	I. Guaranda /A. Coello	15/01/2019	
5	Elaborar la nómina del personal que interviene en la auditoría operativa.	NP/1	I. Guaranda /A. Coello	16/01/2019	
6	Conocer las áreas y departamentos de la fundación.	--	A I. Guaranda /A. Coello	17/01/2019	Los resultados de la visita previa se condensan en el papel de trabajo PP/1
7	Elaborar el informe de Planificación Preliminar	PP/1	I. Guaranda /A. Coello	18/01/2019	

Orden de trabajo No. 001
Portoviejo, 14 de enero de 2019

Señorita.
Ingrid Lilibeth Guaranda Cochea
JEFE DE EQUIPO AUDITOR
Ciudad.

De mi consideración:

Sirva el presente para poner a su conocimiento que, con fecha 20 de octubre de 2018, el tribunal de revisión de la Coordinación de la Carrera de Auditoría y Contabilidad de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, aprobó el trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniero en Auditoría y Contabilidad, ante lo cual por medio del presente me permito emitir autorización para la ejecución de un *Auditoria Operativa al proceso de otorgamiento de créditos y el análisis en la recuperación de la cartera de los clientes de la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador*, mismo que a pedido de parte interesada fue aprobado mediante Oficio No. 000039-CTAE-2019, suscrito por Ing. José Joaquín García Nieto en calidad de Gerente de la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador.

En este sentido expongo a usted los objetivos definidos para la auditoría arriba mencionada, mismos que se detallan:

- Realizar el diagnóstico de la situación actual del proceso de otorgamiento de créditos en la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador, para determinar soluciones efectivas, mediante la aplicación de tipos, métodos, técnicas e instrumentos de investigación.
- Efectuar una auditoria operativa al proceso de otorgamiento de créditos para determinar la recuperación de la cartera de los clientes de la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador.
- Presentar los informes de resultado de diagnóstico,
- Elaborar la propuesta de solución.

El equipo de trabajo estará conformado de la siguiente manera:

SUPERVISOR: Mgs. Mara Triviño Bonilla

JEFE DE EQUIPO 1: Ingrid Lilibeth Guaranda Cochea

MIEMBRO DEL EQUIPO: Anggie Milena Coello España

Por lo anterior expuesto, sírvase programar una visita preliminar a las instalaciones de la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador a fin de conocer los generalidades para la elaboración de la planificación preliminar y específica, mismos que serán desarrollados durante la ejecución de la auditoría operativa. El tiempo estimado para la ejecución desde la etapa preliminar hasta la comunicación de resultados es de 30 días hábiles contados a partir de la notificación de la visita a la entidad.

Sin otro particular me suscribo.

Atentamente,

Mgs. Mara Triviño Bonilla

SUPERVISOR DE AUDITORÍA

AD/6

NOTIFICACIÓN**Oficio No. 001**

Portoviejo, 14 de Enero de 2019

Señor

Sr. Jose Joaquin Garcia Nieto

GERENTE DE LA FUNDACIÓN INVERSIÓN Y COOPERACIÓN ECUADOR

Ciudad.

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted con el motivo de informarle que, mediante Orden de Trabajo No. 001, suscrita por la Mgs. Mara Triviño Bonilla, se aprobó el inicio para la ejecución de la *Auditoría Operativa al proceso de otorgamiento de créditos y el análisis en la recuperación de la cartera de los clientes de la fundación inversión y cooperación ecuador correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2017*, mismo que a pedido de parte interesada fue aprobado mediante Oficio No. CTTAEA-2018-032-Oficio, suscrito por usted, en calidad de Gerente de la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador, a la vez informarle que conforme la programación del equipo auditor, las visitas a la institución iniciarán con fecha 14 de Enero de 2019, por lo cual solicito de la manera más atenta se sirva disponer al personal administrativo y operativo de la fundación, brinden toda la colaboración y facilidad de acceso a la información, a fin de conseguir los objetivos propuestos en la presente auditoría.

Es menester indicar que el examen especial en cuestión se efectuará cumpliendo con los siguientes objetivos establecidos por el equipo auditor:

- Diagnosticar el estado actual de la concesión de créditos en la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador

- Efectuar una auditoria operativa al proceso de otorgamiento de créditos para determinar la recuperación de la cartera de los clientes de la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador.
- Presentar los informes de resultado de diagnostico
- Elaborar la propuesta de solución.

Para el cumplimiento de los objetivos y del cronograma de ejecución propuesto, el equipo de trabajo estará conformado por la Mgs. Mara Triviño Bonilla, en calidad de Supervisor de Auditoría, a la Tnlga. Ingrid Lilibeth Guaranda Cochea, Jefe de equipo auditor y la Tnlga Anggie Milena Coello España, como Auditor operativo.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente,

Tnlga. Ingrid Lilibeth Guaranda Cochea.

Tnlga Anggie Milena Coello España.

SUPERVISOR / AUDITOR – EGRESADOS DE LA CARRERA DE AUDITORÍA

AD/7

COMUNICACIÓN**Oficio No. 002**

Portoviejo, 14 de Enero de 2019

Señor

Sr. Jose Joaquin Garcia Nieto

GERENTE DE LA FUNDACION INVERSION Y COOPERACION ECUADOR
Ciudad.

De mi consideración:

De conformidad a la programación para la ejecución de la *Auditoría Operativa al proceso de otorgamiento de créditos y el análisis en la recuperación de la cartera de los clientes de la fundación inversión y cooperación ecuador de la ciudad de Quito, correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2017*, y notificación de inicio de acción de control en Oficio No. 001 de 14 de Enero de 2019, tengo a bien dirigirme a usted para solicitarle se facilite la siguiente información:

- Nómina de los representantes de la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador
- Información de constitución de la fundación.
- Misión, visión, valores, principales políticas de la fundación.
- Manuales, reglamentos y documentación normativa interna.
- Detalle de las principales medidas de control que se hayan implementado en la fundación.

La información solicitada formará parte de la evaluación preliminar de la Auditoría Operativa que se está desarrollando, por lo cual agradeceré su pronta atención.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente,

Tnlga. Ingrid Lilibeth Guaranda Cochea.

Tnlga Anggie Milena Coello España.

SUPERVISOR/AUDITOR – EGRESADOS DE LA CARRERA DE AUDITORÍA

NP/1

**NÓMINA DEL PERSONAL QUE INTERVIENE EN AUDITORÍA OPERATIVA
AL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS Y EL ANÁLISIS EN LA
RECUPERACIÓN DE LA CARTERA DE LOS CLIENTES DE LA FUNDACIÓN
INVERSIÓN Y COOPERACIÓN ECUADOR EN LA CIUDAD DE QUITO DEL
PERIODO COMPRENDIDO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL
2017**

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	CÉDULA
Sr. José Joaquín García Nieto	Gerente de la Fundación Inversión y Cooperación	1746274953
Ec. Rocio Iyasi Cillero	Supervisora	1765830598
Ec. Martha Miranda Sancho	Jefe de crédito	0923647561
Lcda. Evelyn Pincay	Contadora	0947593628
Joselyn Gonzabay	Oficial de Crédito	0945682048
Lester Gonzabay	Oficial de Crédito	0946372859
Alina Mendoza Rocafuerte	Ventanilla	0917293648
Karina Lainez Prudente	Tesorería	0983256372

PP/1

SOLICITUD DE INFORMACIÓN**Oficio No. 003**

Portoviejo, 15 de Enero de 2019

Señor

Sr. Jose Joaquin Garcia Nieto

GERENTE DE LA FUNDACION INVERSION Y COOPERACION ECUADOR

Ciudad.

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted con el motivo de informarle que, mediante Orden de Trabajo No. 001, suscrita por la Mgs. Mara Triviño Bonilla, se aprobó el inicio para la ejecución de la *Auditoría Operativa al proceso de otorgamiento de créditos y el análisis en la recuperación de la cartera de los clientes de la fundación inversión y cooperación ecuador correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2017*, mismo que a pedido de parte interesada fue aprobado mediante Oficio No. CTTAEA-2018-032-Oficio, suscrito por usted, en calidad de Gerente de la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador, a la vez informarle que conforme la programación del equipo auditor, y de acuerdo con la evaluación de control interno en sus diferentes componentes, solicitamos nos facilite la siguiente información para proceder con el proceso de auditoría.

- ✓ Instructivos y manuales aplicables para la concesión de créditos y cobranzas que utiliza la fundación.
- ✓ Requisitos establecidos por la fundación para la concesión de créditos.

- ✓ Expedientes de clientes que mantienen créditos en la fundación.
- ✓ Leyes y reglamentos a los cuales están sujetos.
- ✓ Confirmaciones de referencias de llamadas telefónicas
- ✓ Información de los establecimientos de los socios con créditos activos.
- ✓ Firmas y copias de cédulas de los prestamistas y garantes
- ✓ Manual de funciones de los funcionarios de fundación
- ✓ Procedimientos a llevar en la concesión de créditos

Atentamente,

Tnlga. Ingrid Lilibeth Guaranda Cochea.

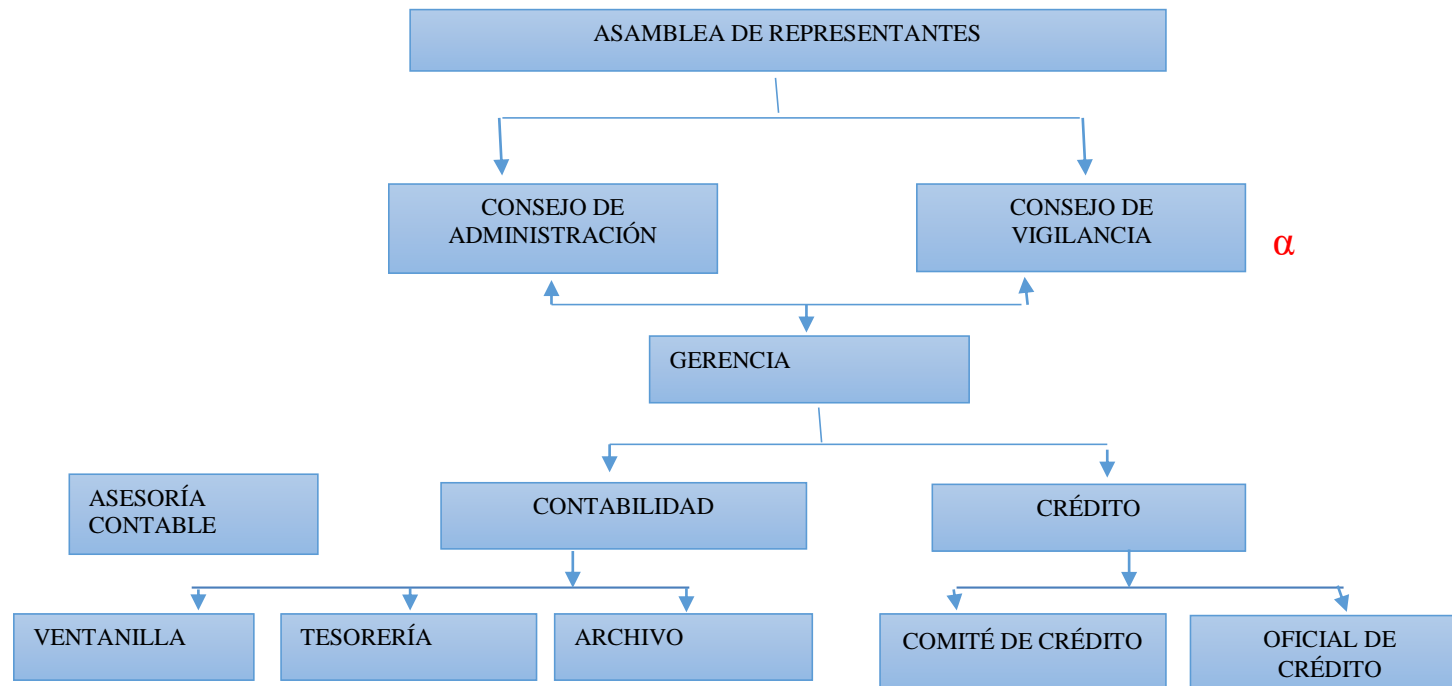
Tnlga Angie Milena Coello España.

SUPERVISOR / AUDITOR – EGRESADOS DE LA CARRERA DE AUDITORÍA

4.2.1 Fase I: Planificación Preliminar y Específica.

Estructura Orgánica:

La estructura orgánica¹ de la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador, es la siguiente:



α Área a auditar

¹ Tomado de Fundación Inversión y Cooperación Ecuador.

INFORME DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

Elaborado por: Tnlga. Ingrid Lilibeth Guaranda Cochea,
Revisado por: Tnlga Anggie Milena Coello España
Fecha: 18 de Enero 2019

ANTECEDENTES:

Mediante Orden de Trabajo No. 001, suscrita por la Mgs. Mara Triviño Bonilla, se aprobó el inicio para la ejecución de la Auditoría Operativa al proceso de otorgamiento de créditos y el análisis en la recuperación de la cartera de los clientes de la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador de la ciudad de Quito, correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2017, mismo que a pedido de parte interesada fue aprobado mediante Oficio No. CTTAEA-2019-032-Oficio, suscrito por el Ing. José Joaquín García Nieto, en calidad de Gerente de la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador.

DETALLE DE ACCIONES EJECUTADAS:

Conforme la programación del equipo auditor, las visitas a la institución se iniciaron con fecha 14 de Enero de 2019, en la cual el equipo auditor procedió a realizar una inspección en la sede de la fundación, se mantuvo reuniones con los representantes a fin de conocer en mayor proporción los procesos y áreas de la empresa; ejecutando estas actividades en un tiempo de tres días laborables.

Las visitas se efectuaron a la sede de la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador ubicada en la Av. Carlos Montufar N34B de la ciudad de Quito, en lo cual la primera acción fue el levantamiento de las áreas, observando que en la fundación se ejecutan procesos relacionados con la concesión de crédito, Para el desarrollo de sus actividades la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador. Dentro de su estructura organizativa, cuenta con la Gerencia General, Supervisores, Departamento de: Contabilidad, Asesoría de Créditos, Administración Financiera y Sistemas, Cajas

Las conversaciones se mantuvieron con el Gerente de la fundación, lo cual permitió conocer de mejor manera la forma en cómo se administra la fundación.

RESULTADOS:

Producto de la Planificación Preliminar el equipo auditor pudo realizar un análisis integral de la estructura organizacional de la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador obteniendo referencias sobre la misión, visión, objetivos, políticas, así como de sus principales actividades y procesos que se ejecutan en la institución.

En el mismo sentido se obtuvo un conocimiento más amplio sobre las áreas de la fundación, observando que no existe una infraestructura grande, la cual está acorde para la fundación y los procesos que en esta se ejecutan.

En cuanto a la interiorización al componente de control interno a priori se pudo identificar la existencia de algunas deficiencias en cuanto a la administración de los sistemas de control, de acuerdo a la información obtenida en las conversaciones sostenidas con el personal de la institución.

<u>PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</u>					
<i>Institución:</i> Fundación Inversión y Cooperación Ecuador					
<i>Periodo:</i> Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017.					
<i>Objetivo:</i> Conocer la situación actual del control interno aplicado al proceso de concesión de crédito de la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador” de la ciudad de Quito.					
<i>Alcance:</i> Evaluar los niveles de riesgos a través de la ejecución del Cuestionario de Control Interno en los componentes de estructura organizacional, legal y normativa, área administrativa y área financiera de la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador para determinar el estado actual y la estructura del Control Interno aplicado en la empresa.					
No.	PROCEDIMIENTO	REF	ELAB.	FECHA	OBSERVACIONES
1	Elaborar el Cuestionario de Control Interno.	CI/1	I.Guaranda/ A. Coello	21/01/2019	
2	Ejecutar el cuestionario de Control Interno en el componente de condiciones de créditos y recepción de solicitudes.	CI/1	I.Guaranda/ A. Coello	21/01/2019	
3	Ejecutar el cuestionario de Control Interno en el componente de análisis, evaluación y desembolso de créditos	CI/1	I.Guaranda/ A. Coello	22/01/2019	
4	Ejecutar el cuestionario de Control Interno en el componente de cobranzas	CI/1	I.Guaranda/ A. Coello	22/01/2019	
5	Evaluar los resultados del Control Interno.	PE/2	I.Guaranda/ A. Coello	23/01/2019	
6	Determinar los niveles de riesgos en base al Control Interno.	PE/3	I.Guaranda/ A. Coello	23/01/2019	
7	Evaluar las áreas críticas en base a los niveles de riesgos determinados en el Control Interno y Elaborar la matriz de riesgo de auditoría.	PE/4	I.Guaranda/ A. Coello	24/01/2019	
8	Elaborar el Informe de Planificación Específica.	PP/5	I.Guaranda/ A. Coello	24/01/2019	

4.2.2 Evaluación de Control Interno

Papeles de trabajo

CI/1

PT: AI								
<u>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</u>								
Entidad: Fundación Inversión y Cooperación Ecuador							Supervisado	
Alcance: Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017							por: Mgs. Mara Triviño Bonilla	
#	Preguntas	PT	Si/No	CT	Nivel de confianza		Nivel de riesgo	
		22	Si/No	8	36 %	Bajo	63%	Alto
	Condiciones de créditos y recepción de solicitudes.	5	-	3	OBSERVACIONES			
1	Existen políticas establecidas para la concesión de créditos.	1	SI	1				
2	Se socializan las políticas de crédito al área de cobranza.	1	NO	0	En la fundación no se socializan las políticas de crédito con el personal en el área de cobranzas			
3	¿Se proporciona la información requerida sobre crédito, se informa las condiciones y los beneficios en cuanto a tasa de interés, plazo, y las políticas de cobranza que maneja la fundación?	1	NO	0	El personal de la Fundación desconoce sobre las políticas de créditos y cobranza, por ende no brindan una información adecuada sobre las condiciones establecidas al conceder un crédito.			
4	¿Se informa a la persona interesada que para acceder al crédito es indispensable apertura una cuenta de ahorros y depositar en certificados de aportación el valor mínimo establecido?	1	SI	1				
5	¿Se explica el llenado de la solicitud de crédito socio, garantes y cónyuges?	1	S1	1				
	Análisis , evaluación y desembolso de créditos	9	-	2	OBSERVACIONES			
6	¿Se verifica que las solicitudes de crédito estén llenadas correctamente?	1	S1	1				
7	¿Se verifica que el expediente contenga la solicitud de crédito más	1	NO	0	El personal de la fundación no revisa la documentación adicional, requerida, se			

	la documentación adicional requerida para luego ser archivada?				concentra en la solicitud de crédito.
8	¿Se corrobora que en la solicitud de crédito se encuentre detallada la información económica y financiera del solicitante?	1	NO	0	Al archivar la carpeta no corroboran la información emitida por el solicitante, el personal no cumple con las políticas de créditos debido a su desconocimiento.
9	¿Se verifica si el solicitante del crédito mantiene un buen historial de pagos dentro del buró de crédito?	1	SI	1	
10	¿Se revisa y verifica que las garantías respalden el monto de crédito, se corrobora telefónicamente las referencias otorgadas?	1	NO	0	Solo se recepta las garantías y se adjunta al expediente del cliente para luego ser archivada. Se realizan las llamadas a las referencias otorgadas, pero no se concreta una comunicación con dicha persona en tal caso de que no responda no se vuelve a llamar.
11	¿Se verifica la actividad económica a que se dedica y la antigüedad que tiene el negocio en caso de ser un microcrédito y se realiza la debida inspección?	1	NO	0	No se realiza inspección, se solicita fotos del negocio para adjuntar a la expediente del cliente.
12	¿Se verifican que la firma de solicitante y garantes sean iguales a la de la cedula de identidad?.	1	NO	0	Al momento de conceder el crédito solo firman pero el personal de fundación no valida dicha información
13	El personal que realiza los análisis de crédito cuenta con el perfil idóneo para el puesto	1	NO	0	El personal en la fundación asume algunos roles dentro de la institución y no cumple con el perfil idóneo para cada puesto
14	Se realizan capacitaciones constantes al personal.	1	NO	0	El personal no cuenta con capacitaciones constantes en la fundación
	Evaluación de riesgo y gestión de cobranza	8	-	3	OBSERVACIONES
15	¿El área de créditos y cobranzas se mantiene informada de nuevas resoluciones en cuanto a normas, leyes y reglamentos aplicables a la fundación?	1	SI	1	
16	¿El jefe del área de créditos inspecciona periódicamente y	1	NO	0	No, realiza inspecciones ya que el personal tiene varias

	notifica alguna infracción por parte del personal?				funciones a desempeñar dentro de la fundación,
17	¿Los créditos son aprobados por el comité de crédito?	1	SI	1	
18	¿Se verifica que los montos otorgados concuerden con los que indica el cliente que recibió, además de los plazos y fechas de pago?	1	NO	0	No, se verifica si el monto subido al sistema sea el mismo que recibió el cliente, tampoco se verifica si son las mismas condiciones pactadas.
19	¿Se realizan recordatorios a los clientes sean estos escritos o personales, realizados de 3 a 5 días antes del vencimiento del crédito?	1	NO	0	No se realizan recordatorios de pagos, se espera a que el cliente se acerque solo a cancelar la deuda.
20	¿Se envía estados de cuentas a los clientes, con el objetivo de recordar la deuda pendiente?	1	NO	0	El personal no envía estados de cuenta, indicando cómo va la evolución del crédito del cliente.
21	¿Una vez que el cliente paga su cuota, se imprime en comprobante de pago, para ser archivado en su expediente?	1	NO	0	Si se imprime, se entrega una copia al cliente y el original queda en las oficinas, en ocasiones no se archivan dicho comprobante ya que se traspapelan.
22	Existen provisiones sobre los créditos incobrables.	1	SI	1	

RESUMEN DEL CONTROL INTERNO	
------------------------------------	--

Calificación total = CT	14
--------------------------------	-----------

Ponderación total = PT	22
-------------------------------	-----------

Nivel de confianza (norma 200): NC=CT/PT*100	36.37%	Bajo
---	---------------	------

Nivel de riesgo inherente (norma 200): RI=100%-NC%	63.63%	Alto
---	---------------	------

RESUMEN DE LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO.

PE/2

Elaborado por: I. Guaranda**Revisado por:** A. Coello**Fecha:** 24/01/2019

Una vez que se aplicó el Cuestionario de Control Interno, a la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador de la ciudad de Quito, el equipo auditor pudo determinar los siguientes puntos débiles:

- No se elabora una proforma de crédito de acuerdo a la necesidad del socio o cliente.
- No se revisa detenidamente la documentación e información receptada.
- Se verifica en el del buró de crédito datos de créditos cancelados, con atrasos, con ejecución judicial o que hayan sido castigados en relación al solicitante y de su cónyuge.
- No se evalúa definitivamente la capacidad de pago del solicitante y no se corrobora telefónicamente las referencias personales y comerciales registradas en la solicitud de crédito.
- El comité de crédito no verifica que el proceso de concesión de créditos se lleve a cabo mediante los lineamientos expuestos en el manual de crédito de la fundación.
- El comité de crédito no analiza la documentación de la operación y tampoco considera los riesgos crediticios que esto puede ocasionar.
- No se verifica si las firmas de los deudores corresponden a las de la cédula de identidad respectiva.
- No se informa al socio o cliente con la debida tabla de amortización las fechas de pago de cada cuota, más no las sanciones que puede acarrear si no cumple.
- No se verifica la actividad económica a que se dedica y la antigüedad que tiene el negocio en caso de ser un microcrédito y se realiza la debida inspección.

4.2.3 CALIFICACIÓN DE LOS RIESGOS DE AUDITORÍA.

Elaborado por: I. Guaranda

Revisado por: A. Coello

Fecha: 24/01/2019

Calificación de los riesgos de auditoría

Fórmula:

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

Ponderación Total (PT)
 Calificación Total (CT)
 Calificación Porcentual (CP)
 Nivel de Riesgo (NR)

Determinación de los niveles de riesgo:

Confianza	Baja	Moderada	Alta
	15% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
Riesgo	Alto	Moderado	Bajo
	85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%

$$CP = \frac{CT \times 100}{PT} = \frac{17 \times 100}{17} = \frac{1700}{17} = 36.37\%$$

$$NR = 100\% - CP = 100.00 - 36.36 = 63.63\%$$

DETERMINACIÓN DEL RIESGO INHERENTE:

Siendo la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador una empresa dedicada al otorgamiento de crédito, misma que se encuentra dentro del sector de la Economía Popular y Solidaria y por tanto regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria – SEPS, el equipo auditor ha determinado los siguientes riesgos inherentes:

- **Riesgo de crecimiento:** Debido a la competencia existente en el mercado, los usuarios pueden preferir otras instituciones que se dediquen al otorgamiento de crédito, lo cual limitaría el crecimiento organizacional de la institución.
- **Riesgo de administración:** Siendo el sector de la economía y ámbito nuevo y cambiante en el Ecuador, pueden surgir nuevas regulaciones desconocidas por los directivos de la Fundación, lo cual puede conllevar al cometimiento de errores u omisiones de buena fe, traducidas en multas y sanciones para la institución.

Fase I:	Evaluación de áreas críticas	PE/4		
Fundación Inversión y Cooperación Ecuador				
Auditoría Operativa al proceso de otorgamiento de créditos y el análisis en la recuperación de la cartera de los clientes de la fundación inversión y cooperación ecuador de la ciudad de Quito, correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2017				
4.2.4 Matriz de riesgo y enfoque de la auditoría				
Componentes y afirmaciones	Riesgo y su fundamento	Controles claves	Enfoque de auditoría	
			Pruebas de cumplimiento	Pruebas sustantivas
Condiciones de créditos y recepción de solicitudes.	R.C. Alto: 63% - No se conoce las políticas ni instructivos para la concesión de créditos de la fundación Inversión y Cooperación Ecuador - No son difundidas las políticas de crédito en el área de cobranzas	- Estatuto de la fundación - Reglamento Interno de la fundación - Instructivos y políticas de créditos y cobranzas	- Comprobar que la máxima autoridad o su delegado hayan formulado o solicitado la elaboración de políticas e Instructivos aplicables al área.	- Solicitar la documentación de tipo sustentatoria, instructivos y Manuales aplicables para la concesión de créditos y cobranzas.
	R.C. Alto: 63% - No se verifica que el expediente contenga la solicitud de crédito más la documentación adicional requerida para luego ser archivada. - No se corrobora que en la solicitud de crédito se encuentre detallada la información económica	- Políticas de concesión de créditos. - Requerimientos para la concesión de créditos.	- Verificar si la documentación receptada está conforme a lo establecido en los reglamentos de la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador. - Verificar si la información receptada está conforme a la verdad. - Verificar autenticidad de documentos.	-Solicitar los requisitos establecidos para la concesión de créditos. -Solicitar expedientes completos de los clientes. -Solicitar comprobantes que sustenten sus ingresos y egresos del cliente

<p>Análisis , evaluación y desembolso de créditos</p>	<p>y financiera del solicitante.</p> <ul style="list-style-type: none"> - No se revisa y verifica que las garantías respalden el monto de crédito, se corrobora telefónicamente los referencias otorgadas - No se verifica la actividad económica a que se dedica y la antigüedad que tiene el negocio en caso de ser un microcrédito y no se realiza la debida inspección. - No se verifican que la firma de solicitante y garantes sean iguales a la de la cedula de identidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Control de garantías conforme a lo solicitado. - Llamadas telefónicas - Comprobación de Ruc de establecimientos. - Visita al local en la dirección indicada. - Políticas de créditos. - Análisis de documentación 	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar si la documentación receptada está conforme a lo establecido en los reglamentos de la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador. - Verificar la autenticidad de las referencias entregadas. - Verificar información en el servicio de rentas internas sobre la actividad económica del solicitante. - Llamar a firmar a los solicitante y garantes con sus cedula de ciudadanía originales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitar las Leyes y Reglamentos e instructivos utilizados y los documentos de registros de los procesos ejecutados. _ Solicitar información importante de los clientes en cada llamada a realizar. _ Receptar Ruc y dirección, y croquis del establecimiento a visitar. -Verificar la firma que se encuentra en la cedula con la que realizan en la documentación.
<p>Evaluación de riesgo y Gestión de Cobranza</p>	<p>R.C. Moderado: 42%</p> <ul style="list-style-type: none"> - El jefe del área de créditos inspecciona periódicamente y notifica alguna infracción por parte del personal -No se verifica que los montos otorgados concuerden con los que indica el cliente que recibió, además de los plazos y fechas de pago 	<ul style="list-style-type: none"> .- evaluación al personal. - Análisis de documentación 	<ul style="list-style-type: none"> - Revisar las funciones a desempeñar de cada funcionario de la institución. - Constatar que los registros se hayan realizado en los tiempos y formas establecidas. 	<ul style="list-style-type: none"> -Solicitar no se agreguen más funciones que no le competen a los trabajadores. - Solicitar los documentos donde se encuentren registrados los

	<p>-No se realizan recordatorios a los clientes sean estos escritos o personales, realizados de 3 a 5 días antes del vencimiento del crédito</p> <p>-No se envía estados de cuentas a los clientes, con el objetivo de recordar la deuda pendiente</p> <p>-Una vez que el cliente paga su cuota, se imprime en comprobante de pago, para ser archivado en su expediente?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reglamento Interno de la Fundación. - Políticas de cobranzas. - Estrategias de cobro. - Políticas de créditos y cobranzas. - Análisis de documentación 	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar recordatorios vía telefónica o vía email a cada uno de los clientes que mantengan deudas con la Fundación. - Imprimir los comprobantes de pagos de los clientes de la fundación. 	<p>procedimientos debidamente registrados en el los tiempos.</p> <p>-Solicitar base de datos con los números telefónicos o dirección de correo electrónico de los clientes que mantenga deudas.</p> <p>-Guardar los comprobantes de pagos de los clientes en sus respectivos expedientes.</p>
Elaborado por: I. Guaranda				
Revisado por: A. Coello				
Fecha: 24/01/2019				

PE/5

ANÁLISIS DE RIESGOS EN BASE A LOS RESULTADOS DEL CONTROL INTERNO.**Elaborado por:** I. Guaranda.**Revisado por:** A. Coello.**Fecha:** 24/01/2019

La aplicación general del Control Interno denota un riesgo de control del 36.00% lo cual se constituye en un riesgo moderado para la fundación, siendo los principales factores:

- Desconocimiento de las políticas de créditos y cobranzas
- Baja comunicación a los clientes de fundación en cuanto a los requerimientos para la solicitud de un crédito.
- Deficiencias en el manejo y control de la documentación y archivo de la fundación, lo cual limita la capacidad de brindar información oportuna cuando esta se requiera, ya sea para presentación o para supervisión por parte de los clientes y entes de control.
- Deficiencia del comité de crédito no verifica que el proceso de concesión de créditos se lleve a cabo mediante los lineamientos expuestos en el manual de crédito de la fundación.
- Deficiencias del comité de crédito no analiza la documentación de la operación y tampoco considera los riesgos crediticios que esto puede ocasionar.
- No se verifica si las firmas de los deudores corresponden a las de la cédula de identidad respectiva.
- No se informa al socio o cliente con la debida tabla de amortización las fechas de pago de cada cuota, más no las sanciones que puede acarrear si no cumple.
- No se verifica la actividad económica a que se dedica y la antigüedad que tiene el negocio en caso de ser un microcrédito y se realiza la debida inspección

PE/6

INFORME DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**Elaborado por:** I. Guaranda**Revisado por:** A.Coello**Fecha:** 24/01/2019**ANTECEDENTES:**

Mediante Orden de Trabajo No. 001, suscrita por la Mgs. Mara Triviño Bonilla, se aprobó el inicio para la ejecución de la Auditoría Operativa al control interno de la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador de la ciudad de Quito, correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2017, mismo que a pedido de parte interesada fue aprobado mediante Oficio No. CTTAEA-2019-032-Oficio, suscrito por el Ing. José Joaquín García Nieto, en calidad de Gerente de la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador

DETALLE DE ACCIONES EJECUTADAS:

Conforme la programación del equipo auditor, posterior a la ejecución de la visita previa a la institución, se preparó y ejecutó la Evaluación de Control Interno, mismo que fue aplicado de manera integral a la fundación, toda vez que en la misma no existen áreas o departamentos diferenciados, para efecto de lo cual se consideraron tres componentes: Información, negociación y recepción de solicitudes, Análisis y evaluación del crédito, Aprobación y desembolso del crédito; posterior a lo cual se realizó el análisis de los puntos débiles en base a la determinación del nivel de riesgo, mismo que de igual manera fue analizado.

RESULTADOS:

Producto de la Planificación específica el equipo auditor pudo realizar:

- Una aplicación y análisis de los resultados del control interno desarrollado en los procesos administrativos y financieros de la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador.
- La verificación de la existencia y aplicación de manuales y/o instructivos para la gestión de concesión y recuperación de los créditos otorgados a los clientes por parte de la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador.

Requerimiento de auditoría:

Borrador del Informe, Informe aprobado, conclusiones y recomendaciones.

Equipo multidisciplinario:

Supervisor de Auditoría, Jefe de equipo auditor y Auditor Operativo

Recursos materiales y financieros**Material de trabajo:****USD. 248.00**

- | | | |
|--------------------------|-----------------------------|------------|
| <input type="checkbox"/> | Papelería y oficina | USD. 88.00 |
| <input type="checkbox"/> | Impresiones y fotocopiado | USD.120.00 |
| <input type="checkbox"/> | Espiralado y encuadernación | USD. 35.00 |


Viáticos y movilización:**USD. 35.00**

- | | | |
|--------------------------|------------------------|------------|
| <input type="checkbox"/> | Jefe de Equipo Auditor | USD. 15.00 |
| <input type="checkbox"/> | Auditor Operativo | USD. 25.00 |

TOTAL**USD. 283.00**

Fase III:		<u>PROGRAMA DE TRABAJO</u>		PA/1	
Entidad: Fundación Inversión y Cooperación Ecuador					
Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017					
Componente / Cuenta: Control Interno					
#	Descripción	Tiempo		Elaborado Por:	Ref. P/T
		Estimado	Utilizado		
	Objetivo:				
	Ejecutar procedimientos de auditoría que permitan la probabilidad y pertinencia en la ejecución de las actividades relacionadas con el control interno de la institución, a través de matrices, cédulas analíticas y cálculos necesarios para encontrar evidencia suficiente y relevante que permitan emitir un criterio de auditoría.				
	Procedimientos:				
1	Verifique el cumplimiento de las políticas de crédito mediante un Check list	1 día	1 día	I. Guaranda/ A. Coello.	A1
2	Prepare cedula sumaria de las cuentas por cobrar	1 día	1 día	I. Guaranda/ A. Coello.	A2
1	Verifique el cumplimiento de los requisitos para el otorgamiento de crédito y la aplicación de las políticas generales establecidas para la concesión de créditos.	1 día	1 día	I. Guaranda/ A. Coello.	A3
2	Prepare cedula para verificar que el expediente contenga la solicitud de crédito más la documentación adicional requerida para luego ser archivada.	1 día	1 día	I. Guaranda/ A. Coello.	A2
3	Verifique que en la solicitud de crédito se encuentre detallada la información económica y financiera del solicitante.	1 días	1 días	I. Guaranda/ A. Coello.	B1
4	Verifique que las garantías respalden el monto de crédito, y se corrobore telefónicamente las referencias otorgadas.	1 días	1 días	I. Guaranda/ A. Coello.	B2
5	Verifique la actividad económica a que se dedica y la antigüedad que tiene el negocio en caso de ser un microcrédito y realizar la inspección.	1 día	1 día	I. Guaranda/ A. Coello.	B3
6	Verifique que se inspeccione periódicamente y notifique las infracciones por parte del personal.	1 día	1 día	I. Guaranda/ A. Coello.	B4
7	Verifique que los montos otorgados concuerden con los que indica el cliente que ha recibido	1 días	1 días	I. Guaranda/ A. Coello.	C1

8	Verifique que se realizan recordatorios a los clientes sean estos escritos o personales.	1 días	1 días	I. Guaranda/ A. Coello.	C2
9	Verifique el envío de los estados de cuentas a los clientes con el objetivo de recordar la deuda pendiente.	1 días	1 días	I. Guaranda/ A. Coello.	C3
10	Verifique que los comprobantes de pagos sean impresos y archivados.	1 días	1 días	I. Guaranda/ A. Coello.	C4
Elaborado: I. Guaranda					
Revisado: A. Coello					
Aprobado: M. Triviño.					
Fecha: 24 de Enero de 2019					

PT: AI <i>Fundación Inversión y Cooperación Ecuador</i> <i>Auditoría Operativa al Control Interno</i> <i>Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017</i>			
		Elaborado por: I. Guaranda Revisado por: A. Coello Fecha: 25 de Enero de 2019	
CHECK LIST DE REVISIÓN DE MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO			
CLIENTES	Cumple con las políticas y procedimientos.		
	SI	NO	
¿Existen políticas e instructivos aplicables al área de créditos y cobranzas?	X		S
¿La documentación receptada está conforme a lo establecido en los reglamentos de la fundación?	x		S
¿La información receptada está conforme a la verdad?	x		S
¿La documentación tiene total autenticidad?	x		S
¿La documentación está conforme a lo establecido en los reglamentos de la fundación?	x		S
¿Existe autenticidad de las referencias otorgadas?		X	¢
¿Existen información en el servicio de rentas internas sobre la actividad económica del solicitante?		X	¢
¿Se llama a firmar a los solicitantes y garantes con sus cédulas de ciudadanía original?	x		S
¿El personal cumple con las funciones a desempeñar en la fundación?	x		S
¿Los registros de los clientes se realizan en los tiempos y formas establecidas?		X	¢
¿Se les recuerda a los clientes vía telefónica o vía email que mantienen deudas pendientes con la fundación?	x		S
¿Los comprobantes de pagos de los clientes de la fundación son impresos?	x		S
∅ Inspección física			

PT: A2

*Fundación Inversión y Cooperación Ecuador
Auditoría Operativa al Control Interno
Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017*



Elaborado por: I. Guaranda


Revisado por: A. Coello


Fecha: 25 de Enero de 2019

ANALISIS PORCENTUAL DE LAS CUENTAS POR COBRAR

CODIFICACIÓN	TIPO DE CARTERA	CANTIDAD	PORCENTAJE
1.4.04	CARTERA MICROCREDITO POR VENCER	\$ 115,000.00	23%
1.4.49	CARTERA COMERCIAL VENCIDA	\$ 83,000.00	16%
1.4.50	CARTERA CONSUMO VENCIDO	\$ 55,000.00	11%
1.4.52	MICROCREDITO VENCIDO	\$ 253,000.00	50%
TOTAL		\$ 149,089.02	


Σ Comprobado sumas

			PT: A.2.2	
			ELABORADO POR: I.L.G.C	REVISADO POR: A.M.C.E
CUENTAS	Ref. a P/t	Registros		Saldo informe
		31/12/2017	Ajustes o reclasificación	31/12/2017
Cartera Microcrédito por Vencer	A.2.1	\$ 115,000.00	\$	\$ 115,000.00
Carteara Comercial Vencida	A.2.2	\$ 83,000.00	\$	\$ 83,000.00
Cartera Consumo Vencida	A.2.3	\$ 55,000.00	\$	\$ 55,000.00
Microcrédito Vencido	A.2.4	\$ 253,000.00	\$	\$ 253,000.00
		<u>\$ 506,000.00</u>	<u>\$</u>	<u>\$ 506,000.00</u>
		T		T
√ VERIFICADO				
T TOTALIZADO				

PT: A2.1				
<i>Fundación Inversión y Cooperación Ecuador Auditoría Operativa al Control Interno Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017</i>				
			Elaborado por: I. Guaranda Revisado por: A. Coello Fecha: 25 de Enero de 2019	
RESUMEN DE CONFIRMACIONES ENVIADAS				
Cliente	Confirmación enviada		Saldo contable	Saldo clientes
	si	no		
Carlos Manuel Chávez	v		\$ 25,000.00	\$ 25,000.00
María Candelaria Tómalá	v		\$ 25,000.00	\$ 25,000.00
Diego Armando Pincay	v		\$ 25,000.00	\$ 25,000.00
Juan Carlos Reyes	v		\$ 25,000.00	\$ 25,000.00
José Cristóbal Sánchez	v		\$ 25,000.00	\$ 25,000.00
TOTAL			\$ 115,000.00	\$ 115,000.00
Cartera Comercial Vencida				
Carolina Aquino	v		\$ 15,000.00	\$ 15,000.00
Alejandro Bautista Metiga	v		\$ 10,000.00	\$ 10,000.00
Domitila Alexandra Metiga	v		\$ 10,000.00	\$ 10,000.00
Jorge Murillo Ramirez	v		\$ 10,000.00	\$ 10,000.00
Daniela Reyéz Cochea	v		\$ 10,000.00	\$ 10,000.00
TOTAL			\$ 83,000.00	\$ 83,000.00
Cartera Consumo Vencida				
Carolina Aquino	v		\$ 15,000.00	\$ 15,000.00

Alejandro Bautista Metiga	✓		\$ 10,000.00	\$ 10,000.00
Domitila Alexandra Metiga	✓		\$ 10,000.00	\$ 10,000.00
Jorge Murillo Ramirez	✓		\$ 10,000.00	\$ 10,000.00
Daniela Reyez Cochea	✓		\$ 10,000.00	\$ 10,000.00
TOTAL			\$ 55,000.00	\$ 55,000.00
Microcrédito Vencido				
Jenny Zasmin Delgado	✓		\$ 13,500.00	\$ 13,500.00
Jessica Viviana Guale	✓		\$ 13,900.00	\$ 13,900.00
Olga Marina Santian	✓		\$ 12,860.00	\$ 12,860.00
Jampierr Joel Tomala	✓		\$ 7,645.00	\$ 7,645.00
Katuska Salcedo	✓		\$ 12,987.00	\$ 12,987.00
TOTAL			\$ 253,000.00	\$ 253,000.00
✓ verificado				

PT: A3					
Fundación Inversión y Cooperación Ecuador Auditoría Operativa al Control Interno Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017					
			Elaborado por: I. Guaranda Revisado por: A. Coello Fecha: 25 de Enero de 2019		
MATRIZ DE VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO DE LOS CLIENTES					
CLIENTES	¿Registró requisitos?		¿Existió seguimiento?		Marca
	SI	NO	SI	NO	
FULDIO EMILIO REYES JARA	X		X		S
DELIA FLOR ARMENDARIZ REYES	X		X		S
MAURA CATALINA TOMALA	X		X		S
JESSENIA PAOLA MARCILLO	X		X		S
RAFAELA ALEJANDRA ROJAS	X		X		S
TEODORA MATILDE CASTILLO	X		X		S
AURELIA MARIA SOLEDISPA	X		X		S
JOHANA GARDENIA PINCHAY	X		X		S
RUTH ESTHER REYES TOMALA	X		X		S
ERIKA JESSENIA PINCAY		X		X	C
COLOMBIA ESPAÑA	X		X		S
ANA DEL PILAR PARRALES	X		X		S
FLOR REBECA JATIVA	X		X		S
MARYORY CAROLINA LOZANO		X		X	C
Resumen: En la revisión de los expedientes de los clientes se encontró que estas presentan compromisos los cuales se cumplieron de conformidad a lo dispuesto en las políticas de la fundación. No existe evidencia de seguimiento.					
					 verificado

PT: A3.1				
Fundación Inversión y Cooperación Ecuador Auditoría Operativa al Control Interno Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017				
		Elaborado por: I. Guaranda Revisado por: A. Coello Fecha: 25 de Enero de 2019		
MATRIZ DE VERIFICACIÓN DE LA APLICACIÓN DE POLÍTICAS ESTABLECIDAS PARA LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS				
Políticas	Cumplimiento		OBSERVACIONES	
	SI	NO		
Los préstamos se deberán otorgar a personas naturales como jurídicas para actividades legalmente establecidas	x			✓
Los créditos deberán ser otorgados a los socios de la fundación de acuerdo a su capacidad de pago	X			✓
La colocación de carteras de crédito no se establecerá en socios o sectores susceptibles al incumplimiento de pago	X			✓
La gestión de cobranzas deberá realizarse antes de la fecha de vencimiento por medios electrónicos o telefónicos.		X	Esta política no se cumple ya que en gestión de cobros solo se espera a que el socio se acerque a pagar por su voluntad	✗
Las tasas de intereses para créditos no deben superar las tablas máximas establecidas por el Banco Central del Ecuador.	X			✓
Para la concesión de créditos se debe basar en el análisis de capacidad de pago del socio, garantizando el cumplimiento de la obligación	X			✓
La evaluación periódica de la cartera de crédito la realiza el jefe de crédito.	X			✓
La organización debe estar en todas las operaciones a realizarse	X			✓
Resumen: En la revisión de políticas se verifica que en ocasiones no son cumplidas en los créditos como están establecidas.				
				✓ verificado

CLIENTES		Revisión de requisitos				Revisión de requisitos				SEGUIMIENTOS			
		Tres últimos roles de pagos actualizados		Documentos que sustentan el patrimonio del cliente		Planilla de servicios básicos		Declaración del impuesto a la renta		Foliado		Archivado	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
FULDIO EMILIO REYES	S	X		X		X		X		X		X	
DELIA FLOR AEMENDARIZ	¢	X		X		X		X					X
MAURA CATALINA TOMALA	S	X		X		X		X		X		X	
JESSENIA PAOLA MARCILLO	¢	X				X		X		X			X
AURELIA MARIA SOLEDISPA	¢		X		X	X			X			X	
RUTH ESTEHER REYES	S	X				X		X		X		X	
ERIKA JESSENIA PINCAY	¢		X		X	X			X			X	
COLOMBIA ESPAÑA SOLEDISPA	S	X				X		X		X		X	
ANA DEL PILAR PARRALES	S	X				X		X		X		X	
FLORE REBECA JATIVA	¢		X		X	X			X				X

PT: A4

Fundación Inversión y Cooperación Ecuador
Auditoría Operativa al Control Interno
Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017



Elaborado por: I. Guaranda
Revisado por: A. Coello
Fecha: 25 de Enero de 2019

VERIFICACIÓN DE QUE LOS EXPEDIENTES CONTENGAN SOLICITUDES DE CRÉDITO Y DOCUMENTOS ADICIONALES REQUERIDOS PARA SER ARCHIVADOS

WASHINGTON AGNELIO SALAZAR	S	X				X		X		X		X	
BETSAIDA LUZ PARRALES	ϕ		X		X	X			X				X
Resumen: en la verificación se puede observar que los clientes o solicitantes no siempre constan con todos los documentos requeridos y no se los archiva correctamente													

∅ Inspección física

ϕ = No confirmado los requisitos de los clientes.

S = Documentación sustentatoria del cliente.


√ = verificado los expedientes de los clientes.

ϕ = No confirmado que se aplique la política de crédito

S = Documentación sustentatoria

ϕ = No confirmado los requisitos

∅ = Inspección física de los documentos requeridos

PT: B1			
Fundación Inversión y Cooperación Ecuador Auditoría Operativa al Control Interno Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017			
		Elaborado por: I. Guaranda Revisado por: A. Coello Fecha: 25 de Enero de 2019	
MATRIZ DE VERIFICACIÓN DE QUE LA SOLICITUD DE CRÉDITO SE ENCUENTRE DETALLADA LA INFORMACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA DEL SOLICITANTE.			
SOLICITUDES	Cumplimiento		
	SI	NO	
Tres últimos roles de pagos actualizados	X		S
Documentos que sustentan el patrimonio	X		S
Planilla de servicios básicos	X		S
Declaración del Impuesto a la renta		X	¢
Resumen: Se verifica que los clientes cumplen con su información económica y financiera requerida por la fundación para el proceso de otorgamiento de créditos.			
			✓ verificado

PT: B2

*Fundación Inversión y Cooperación Ecuador
Auditoría Operativa al Control Interno
Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017*



Elaborado por: I. Guaranda
Revisado por: A. Coello
Fecha: 25 de Enero de 2019

MATRIZ DE VERIFICACIÓN DE QUE LAS GARANTIAS RESPALDEN LOS MONTO, Y SE CORROBORE TELEFÓNICAMENTE LAS REFERENCIAS OTORGADAS

CLIENTES	Respaldo de garantías		Llamadas Contestadas		Referencias otorgadas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ELENA AGUSTINA GRANADO	X		X		X		C
FREDDY LEONEL CARVAJAR	X		X		X		C
JENNY NORA MUÑOZ	X		X		X		C
YULISSA JULIANA REYES	X		X		X		C
CARMEN YOLANDA RODRIGUEZ	X		X		X		C
GLADYS VIRGINIA RODRIGUEZ	X		X		X		C
ROY JOSUE SANTO	X		X		X		C
EDITA LIGIA GRANADO	X		X		X		C
YADIRA ESTEFANIA AQUINO		X	X			X	é
JENNYFFER KAREN RODRIGUEZ	X		X		X		C
KERLY GABRIELA RODRIGUEZ	X		X		X		C
JORGE MARCOS AQUINO	X		X		X		C
KEVIN MANUEL DELGADO	X		X		X		C
JANETH MARIBEL MUÑOZ	X		X		X		C
JACINTA ELIZABET MUÑOZ	X		X		X		C
JEFFERSON JOE SANTOS		X	X			X	é
ISABEL PIEDAD SUAREZ	X		X		X		C
STYBAN OSMAR CARBAJAL	X		X		X		C
LUIS ALBERTO RODRIGUEZ	X		X		X		C
JENNY ALEXANDRA SANTOS		X	X			X	é
LUCIANO ALCIVAR SUAREZ	X		X		X		C
JUAN ALEJANDRO MUÑOZ	X		X		X		C
LILIA MARIA ROSALES	X		X		X		C
MARIANA LEONILDA SANTOS	X		X		X		C
JASSBEL LILIANA LIMON	X		X		X		C
GINSON MANUEL SANTOS	X		X		X		C
JULISA MARIA MEDINA	X		X		X		C
JOHANA GABRIELA MUÑOZ	X		X		X		C
IRMA REBECA SUAREZ	X		X		X	X	

Resumen: verificación de que las llamadas hechas a las personas que constan como referencias se hayan hecho correctamente.

© Conciliado

PT: B3

Fundación Inversión y Cooperación Ecuador
Auditoría Operativa al Control Interno
Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017




Elaborado por: I. Guaranda
Revisado por: A. Coello
Fecha: 25 de Enero de 2019

**MATRIZ DE VERIFICACIÓN DE ACTIVIDAD ECONÓMICA E INSPECCIÓN FÍSICA
DEL DESTINO DE CRÉDITO**

CLIENTES	¿Registró actividad económica?		Verificar destino de crédito?		
	SI	NO	SI	NO	
LILIAN LOURDES FLOREANO	x		X		⊙
EVELIN TATIANA ANGEL	X		X		⊙
YORGI RAMIRES ARAUL	X		X		⊙
MARÍA ISABEL CANDO	X			X	∅
FILOMENA FLOREANO LIMON	X		X		⊙
MARIA TERESA SUAREZ	X		X		⊙
GREYS ESMERITA SUAREZ	X		X		⊙
BENEDICTA LIBERTA DE LA CRUZ	X		X		⊙
MARIA AZUCENA D ELA CRUZ	X		X		⊙
GERONIMO DE LA CRUZ	X			X	∅
ANA LORENA DEL PEZO	X		X		⊙
SARA JESSENIA DEL PEZO	X		X		⊙
ANA PRISCILA FLOREANO	X		X		⊙
LILY BIBIANA BARZOLA	X		X		⊙

Resumen: En la revisión se verifico que los clientes cumplen con el registro de actividades económicas sobre los negocios en caso de ser microcréditos.

∅ Inspección física

PT: B4			
Fundación Inversión y Cooperación Ecuador Auditoría Operativa al Control Interno Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017			
		Elaborado por: I. Guaranda Revisado por: A. Coello Fecha: 25 de Enero de 2019	
MATRIZ DE VERIFICAR QUE EL JEFE DE CRÉDITOS INSPECCIONE LAS INFRACCIONES POR PARTE DEL PERSONAL.			
PERSONAL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO	Cumplimiento de capacitaciones		
	SI	NO	
Capacitados para otorgamientos de créditos y cobranzas	X		C
Capacitados en atención al cliente		x	ϕ
Capacitados en el sistema de la fundación	X		C
Capacitados para el buen uso de los activos		X	ϕ
Resumen: Se verifica que el personal de la fundación especialmente en el departamento de créditos no siempre es capacitado para las actividades que debe cumplir, y sin embargo cumple algunos cargos a la vez, por los cual existen infracciones.			
			√ verificado

C = Confirmado

ϕ = No confirmado

√ = Verificado

S = Documentación sustentatoria

ϕ = No confirmado los requisitos

√ = Verificado

PT: CI

*Fundación Inversión y Cooperación Ecuador
Auditoría Operativa al Control Interno
Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017*




Elaborado por: I. Guaranda
Revisado por: A. Coello
Fecha: 25 de Enero de 2019

MATRIZ DE VERIFICAR QUE LOS MONTOS OTORGADOS CONCUERDEN CON LOS QUE INDICA EL CLIENTE QUE HA RECIBIDO

CLIENTES	MONTO CRÉDITO OTORGADO O EMPRESA	MONTO CRÉDITO OTORGADO O CLIENTE	CUMPLE		
			SI	NO	
CARLOS MANUEL CHAVEZ	25,000.00	25,000.00	X		Ø
MARIA CANDELARIA TOMALA	25,000.00	25,000.00	X		Ø
DIEGO ARMANDO PINCAY	25,000.00	25,000.00	X		Ø
JUAN CARLOS REYES	20,000.00	20,000.00	X		Ø
JOSE CRISTOBAL SANCHEZ	20,000.00	20,000.00	X		Ø
TATIANA INES CATUTO	20,000.00	20,000.00	X		Ø
ROSA ZOILA GUTIERREZ	19,000.00	19,000.00	X		Ø
KIMBERLY NATALY GAURANDA	19,000.00	19,000.00	X		Ø
JESSENIA ESTEFANIA CAICHE	18,000.00	18,000.00	X		Ø
CRISTINA VERONICA MENDEZ	18,000.00	18,000.00	X		Ø
JENIFFER FABIOLA ARROYO	17,000.00	17,000.00	X		Ø
FELICITA ANABEL RODRIGUEZ	15,000.00	15,000.00	X		Ø
ROSA MURILLO RAMIREZ	15,000.00	15,000.00	X		Ø
CAROLINA AQUINO	15,000.00	15,000.00	X		Ø
ALEJANDRO BAUTISTA METIGA	10,000.00	10,000.00	X		Ø
DOMITILA ALEXANDRA METIGA	10,000.00	10,000.00	X		Ø
JORGE MURILLO RAMIREZ	10,000.00	10,000.00	X		Ø
DANIELA REYEZ COCHEA	10,000.00	10,000.00	X		Ø

Resumen: En la revisión se verifica que los montos otorgados concuerdan con los indicados por los clientes.

Ø Inspección física

PT: C3					
Fundación Inversión y Cooperación Ecuador Fundación Inversión y Cooperación Ecuador Auditoría Operativa al Control Interno Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017					
			Elaborado por: I. Guaranda Revisado por: A. Coello Fecha: 25 de Enero de 2019		
MATRIZ DE VERIFICACIÓN DE LOS ENVÍOS DE ESTADOS DE CUENTAS A LOS CLIENTES CON EL OBJETIVO DE RECORDAR LA DEUDA PENDIENTE.					
CLIENTES	PLA ZO	MON TO	ESTADO DE CUENTA ENVIADO		
			SI	NO	
CARLOS MANUEL CHAVEZ	36	25,000.00	X		Σ
MARIA CANDELARIA TOMALA	36	25,000.00	X		Σ
DIEGO ARMANDO PINCAY	24	25,000.00	X		Σ
JUAN CARLOS REYES	24	20,000.00			¢
JOSE CRISTOBAL SANCHEZ	36	20,000.00	X		Σ
TATIANA INES CATUTO	24	20,000.00	X		Σ
ROSA ZOILA GUTIERREZ	24	19,000.00	X		Σ
KIMBERLY NATALY GAURANDA	36	19,000.00	X		Σ
JESSENIA ESTEFANIA CAICHE	24	18,000.00		X	¢
CRISTINA VERONICA MENDEZ	24	18,000.00	X		Σ
JENIFFER FABIOLA ARROYO	18	17,000.00	X		Σ
FELICITA ANABEL RODRIGUEZ	24	15,000.00	X		Σ
ROSA MURILLO RAMIREZ	18	15,000.00	X		Σ
CAROLINA AQUINO	12	15,000.00	X		Σ
ALEJANDRO BAUTISTA METIGA	36	10,000.00	X		Σ
DOMITILA ALEXANDRA METIGA	24	10,000.00		X	¢
JORGE MURILLO RAMIREZ	48	10,000.00	X		Σ
DANIELA REYEZ COCHEA	24	10,000.00	X		Σ
Resumen: En la revisión de los envíos de estados de cuentas se verifica que estos son enviados a los clientes, con el objetivo de recordar la deuda pendiente.					
					Σ Comprobado sumas

PT: C2

*Fundación Inversión y Cooperación Ecuador
Auditoría Operativa al Control Interno
Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017*



Elaborado por: I. Guaranda

Revisado por: A. Coello

Fecha: 25 de Enero de 2019

VERIFICACIÓN DE QUE SE REALIZAN RECORDATORIOS A LOS CLIENTES

Clientes	Escritos / personales	Recordatorios		
		Sí	No	
JENNY ZASMIN DELGADO	ESCRITOS	X		S
JESSICA VIVIANA GUALE	ESCRITOS	X		S
OLGA MARINA SANTIAN	ESCRITOS	X		S
JAMPIERR JOEL TOMALA	ESCRITOS	X		S
KATIUSKA SALCEDO	ESCRITOS	X		S
JENNY MOSQUERA	ESCRITOS	X		S
LISBETH ARTEAGA			X	€
EVELIN MORA LARA	ESCRITOS	X		S
JOHANNA DE LA CRUZ			X	€
MARIA RODRIGUEZ	ESCRITOS	X		S
JULIA TOMALA	ESCRITOS	X		S
MARGOT RODRIGUEZ	ESCRITOS	X		S
RUTH DEL ROCIO			X	€
BETTY MALAVE			X	€
KARIN SUAREZ	ESCRITOS	X		S
LUPE ORRALA	ESCRITOS	X		S
ALEXANDRA RODRIGUEZ	ESCRITOS	X		S
RICARDO MEJILLON			X	€
CECILIA BONE SUAREZ	ESCRITOS	X		S
MARTHA MUÑOZ	ESCRITOS	X		S
WILLIAN CRISTOBAL	ESCRITOS	X		S
PAMELA CAROLINA VITE			X	€
ALEXANDRA BELTRAN	ESCRITOS	X		S
SOFIA RODRIGUEZ	ESCRITOS	X		S

Resumen: En la revisión se verifica que la fundación hace los recordatorios de manera escrita a los clientes.

© Conciliado

PT: C4

*Fundación Inversión y Cooperación Ecuador
Auditoría Operativa al Control Interno
Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017*



Elaborado por: I. Guaranda
Revisado por: A. Coello
Fecha: 25 de Enero de 2019

VERIFICACIÓN DE QUE LOS COMPROBANTES DE PAGOS SEAN IMPRESOS Y ARCHIVADOS.

CLIENTES	N° de Comprobante de pago cliente	N° de Comprobante de pago empresa	Archivado		OBSERVACIÓN	
			SI	NO		
JENNY ZASMIN	11	11	X			✓
JESSICA VIVIANA	7	7	X			✓
OLGA MARINA SANTIAN	2	2	X			✓
JAMPIERR TOMALA	8	6		X	No se encontraron archivados los comprobantes en la carpeta de clientes.	✗
KATIUSKA SALCEDO	5	5	X			✓
JENNY MOSQUERA	5	5	X			✓
LISBETH ARTEAGA	1	1	X			✓
EVELIN MORA LARA	11	10		X	No se encontró el comprobante	✗
JOHANNA DE LA CRUZ	0	0	X			✓
MARIA RODRIGUEZ	7	7	X			✓
JULIA TOMALA	11	11	X			✓
MARGOT RODRIGUEZ	8	8	X			✓
RUTH DEL ROCIO	2	2	X			✓
BETTY MALAVE	0	0	X			✓
KARIN SUAREZ	6	6	X			✓
NATALY RODRIGUEZ	10	10	X			✓
LUPE ORRALA	4	3		x	El comprobante se encuentra extraviado pero el pago si esta realizado.	✗
RICARDO MEJILLON	10	10	X			✓

Resumen: En la revisión se verifica que los comprobantes de pagos una vez emitidos son impresos y archivados.

∅ Inspección física

PT: C5 Fundación Inversión y Cooperación Ecuador Auditoría Operativa Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017	
Elaborado por: I. Guaranda Revisado por: A. Coello Fecha:	
INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE TRATAMIENTO, CONTROL Y RECUPERACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	
Solicitudes de créditos $\frac{\text{de solicitudes de creditos con la documentacion adicional completa}}{\text{Total solicitudes de credito}} = \frac{9}{12} = 75\%$ $\frac{\# \text{ de garantias conforme al credito}}{\# \text{ total de garantias}} = \frac{4}{30} = 13\%$	
Cobranza $\frac{\# \text{ de recordatorios enviados}}{\# \text{ total de recordatorios a enviar}} = \frac{18}{24} = 75\%$ $\frac{\# \text{ de socios con créditos en mora}}{\# \text{ total de créditos concedidos}} = \frac{6}{30} = 20\%$	
Resumen: Los índices obtenidos denotan una inadecuada gestión de la cartera de créditos concedidos a los socios en calidad de asistencia económica solidaria, dado que existe un elevado número de socios que se encuentran en mora y los valores recaudados en tiempo previstos son muy por debajo de los programados recaudar de conformidad a las cuotas de pago programadas.	
Σ Comprobación de suma	

4.3. Hojas de hallazgos

HOJA DE HALLAZGO # 001	
FUNDACIÓN INVERSIÓN Y COOPERACIÓN ECUADOR AUDITORÍA OPERATIVA AL CONTROL INTERNO PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017	
Elaborado: Ingrid Guaranda Cochea / Anggie Coello España	Fecha elaboración: 05 de Febrero de 2019
Aprobado: Mgs. Mara Triviño Bonilla.	Fecha aprobación: 05 de Febrero de 2019
Condición:	Deficiencias en las solicitudes y requisitos para el otorgamiento de crédito de la fundación, estas no se cumplen debidamente por lo que no se han archivado para su conservación. De acuerdo a una revisión aleatoria a los expedientes de las solicitudes y requisitos, se pudo constatar que en su totalidad no se cumple con la recepción de cada documento requerido de los socios para otorgar un crédito. De la muestras de 14 clientes con créditos de consumo, examinados al azar 2 de ellos no presenta en su expediente toda la documentación requerida.
Criterio:	<p>Según el manual de crédito de la fundación CONDICIONES A CUMPLIR EN LA CONCESIÓN DE CRÉDITO, manifiesta los siguiente: contar con una solicitud de crédito debidamente llena y firmada por el solicitante de crédito.</p> <p>El reglamento de crédito en sus artículos del 44 al 55, y el manual de operaciones en la sección “Modalidades Operativas para la estructuración del crédito establece los requisitos mínimos para el proceso de evaluación, y decisión del crédito.</p> <p>a) Evaluación y visita a solicitantes: Una vez receptada la solicitud de crédito, se procede con la recolección de información, documentos y datos necesarios para realizar los análisis pertinentes como económico, financiero, de moralidad del socio, entre otros. En esta etapa se deberá verificar la consistencia y veracidad de la información obtenida, pudiendo incluir visitas personalizadas.</p> <p>b) Propuesta y recomendación para aprobación de créditos: Posterior a la etapa de evaluación y visita, si el Responsable de crédito recomienda la aprobación del mismo, realizará la propuesta al correspondiente nivel de aprobación. Si el responsable de crédito no recomienda la aprobación de la solicitud, entonces finaliza el proceso. La propuesta deberá encontrarse documentada y contener como mínimo:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones del financiamiento • Análisis de la información financiera y capacidad de pago, presentada por el solicitante. • Determinación de la voluntad de pago • Historial de crediticio
Causa:	<p>La falta de una adecuada metodología y/o técnica de registro de la fundación, puede conllevar a que en la institución no se tenga un registro actualizado y ordenado de las solicitudes de crédito, que pueda ser requerida por los entes de control, la falta de documentación requerida es debido a las preferencias de amistad o familiar de los funcionarios de la Fundación.</p>
Efecto:	<p>Eleva el nivel de riesgo y cartera vencida.</p>
Conclusiones:	<p>La información requerida por la fundación a los clientes que solicitan los créditos, en su totalidad no se cumple con la recepción de cada documento solicitado para otorgar los créditos. No existe un adecuado registro sobre estos requisitos y conllevan a que no haya un registro actualizado y ordenado del solicitante.</p>
Recomendaciones:	<p>Llevar un adecuado registro sobre todos los requisitos que la fundación solicita para el otorgamiento de crédito a los clientes, y lograr así tener orden sobre estos para que se pueda hacer el respectivo seguimiento y verificar que la información requerida sea verídica para poder tener constancia y tener un archivo completo por cada solicitante.</p>

HOJA DE HALLAZGO # 002	
FUNDACIÓN INVERSIÓN Y COOPERACIÓN ECUADOR AUDITORÍA OPERATIVA AL CONTROL INTERNO PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017	
Elaborado: Ingrid Guaranda Cochea / Anggie Coello España Aprobado: Mgs. Mara Triviño Bonilla.	Fecha elaboración: 05 de Febrero de 2019 Fecha aprobación: 05 de Febrero de 2019
Condición:	Deficiencia en la aplicación de políticas establecidas para la concesión de crédito de la fundación. De acuerdo a una revisión aleatoria a los expedientes de las solicitudes la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador está incumpliendo con la gestión de cobro antes de las fechas de vencimiento y no disponen de las políticas de créditos para mayor conocimiento.
Criterio:	<p>Lo observado por el equipo de auditoría en cuanto a las deficiencias que se han presentado, según políticas internas de acuerdo al manual de créditos, la administración debe disponer de las políticas de créditos y darlas a conocer a todos los funcionarios. Además deben realizar la gestión de cobro antes de las fechas de vencimientos mediante medios electrónicos o telefónicos.</p> <p>(La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera define en las “Normas de Regular la Segmentación de la Cartera de Crédito de las entidades del sistema financiero” los segmentos de crédito que se presentan en la lista posterior. La fundación deberá mantener en los manuales solos aquellos que la fundación otorga, y eliminar aquellos que no aplica.</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Los préstamos se otorgarán a personas naturales, jurídicas o ambas para actividades lícitas dentro de los segmentos establecidos por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera. b. Los créditos podrán ser otorgados a socios de la cooperativa de acuerdo a la capacidad de pago de estos. c. La colocación de crédito deberá evitar la concentración en pocos socios, en sectores o actividades susceptibles al riesgo de incumplimiento. d. La gestión de cobranza deberá realizarse antes de las fechas de vencimiento y en forma permanente, al menos mediante medios telefónicos o electrónicos, evidenciado de alguna manera la gestión realizada
Causa:	El personal cumple con varias funciones a la vez no se logra cumplir con la respectiva gestión de cobro, además la administración solo explica en breves palabras las funciones a desempeñar sin poner a su disposición el manual de créditos.
Efecto:	La mala cobranza e impuntualidad de pagos por los socios provocan ineficiencia en la gestión de crédito de la fundación.

Conclusiones:	Debido a que el personal cumple varias funciones dentro de la fundación y a que no se cumplen las políticas establecidas internas de acuerdo al manual de créditos se incumplen con la respectiva gestión de cobros de los créditos otorgados a los clientes.
Recomendaciones:	La administración de la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador debe disponer de políticas de créditos y darlas a conocer a todo el personal de la fundación con el fin de realizar los cobros de los créditos y lograr así la puntualidad de los pagos.

HOJA DE HALLAZGO # 003	
FUNDACIÓN INVERSIÓN Y COOPERACIÓN ECUADOR AUDITORÍA OPERATIVA AL CONTROL INTERNO PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017	
Elaborado: Ingrid Guaranda Cochea / Anggie Coello España	Fecha elaboración: 05 de Febrero de 2019
Aprobado: Mgs. Mara Triviño Bonilla.	Fecha aprobación: 05 de Febrero de 2019
Condición:	Carencias en las garantías de los clientes, que respaldan el monto de los créditos otorgados por la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador, se corroboran de manera telefónica las referencias otorgadas. A través de una matriz de verificación de que se corroboren telefónicamente las referencias otorgadas, las llamadas realizadas a todos los clientes fueron contestadas, sin embargo cuatro de los socios tomados de la fundación indicaron su insatisfacción con el servicio recibido, los mismos presentan quejas tales como: mala atención al usuario, tiempos de espera, poca información proporcionada.
Criterio:	<p>Lo verificado por el equipo de auditoría, se debe hacer las respectivas confirmaciones externas obteniendo así la evidencia dentro de la auditoria, los procedimientos de confirmación externa se aplican para solicitar o recaudar información relativa a los saldos contables, de la misma manera para confirmar condiciones de acuerdos, contratos o transacciones entre la entidad y terceros.</p> <p>(La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera define en el artículo 9 de la “Norma para la Gestión del Riesgo de Crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito” las garantías que las entidades podrán aceptar)</p> <p>La Fundación Inversión y Cooperación Ecuador aceptará las siguientes garantías: garantías hipotecarias, prendarias, auto-liquidables, personales o garantías solidarias, grupales, fianzas solidarias, garantías o avales otorgados por entidades financieras</p> <p>Los niveles de aprobación deberán evaluar como mínimo los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estabilidad del socio y de la actividad que constituye la fuente de pago. • Estabilidad del garante, si lo tuviere, y de la actividad económica que realiza. • Naturaleza del negocio. • Referencias bancarias, personales o comerciales. • En el caso de Personas Jurídicas, estados financieros y análisis de los mismos, principales indicadores de liquidez, solvencia y rentabilidad, flujo de efectivo donde se incluya todas las obligaciones que tiene el solicitante de crédito y se determine la capacidad de pago.

	<ul style="list-style-type: none"> • Historial crediticio en la cooperativa y en el sistema financiero. • Condiciones financieras: <p>a.- Monto.- El monto a concederse debe encontrarse relacionado a la capacidad de pago, a la viabilidad de la actividad a financiar y a las garantías. El monto otorgado a una misma persona natural o jurídica no deberá superar el 10% del patrimonio de la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador.</p>
Causa:	De las toma de cuarenta clientes de la fundación cuatro de los clientes a quienes se les realizo la llamada, se siente inconforme ya que no se les proporcionó una amplia información sobre las condiciones de créditos, y que se espera mucho tiempo para recibir una información, mencionan que los funcionarios no cumplen con su función y en algunos casos no requieren de la información que se les pide.
Efecto:	Inconformidad de los clientes por los servicios brindados y la fundación no recolecta toda la información requerida ya que se basan al mal funcionamiento de la institución y no a otorgar los datos o información que se requiere.
Conclusiones:	Las llamadas a las referencias se las hace con el fin de recaudar toda la información externa que se necesita del cliente, pero en ocasiones las referencias se basan en reclamos o inconformidad con la institución, y no proceden a dar toda la información requerida,
Recomendaciones:	Lograr tener una mejor atención a los clientes y que las llamadas se centren únicamente en obtener la información externa requerida sobre el cliente para el beneficio de la fundación y el orden sobre el proceso de otorgamiento de los créditos.

HOJA DE HALLAZGO # 004	
FUNDACIÓN INVERSIÓN Y COOPERACIÓN ECUADOR AUDITORÍA OPERATIVA AL CONTROL INTERNO PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017	
Elaborado: Ingrid Guaranda Cochea / Anggie Coello España. Aprobado: Mgs. Mara Triviño Bonilla.	Fecha elaboración: 05 de Febrero de 2019 Fecha aprobación: 05 de Febrero de 2019
Condición:	Deficiencias en el área de créditos el jefe de área inspecciona periódicamente y notifica alguna infracción por parte del personal. Mediante la matriz de verificación de la inspecciones periódicas de infracciones por parte del personal, la falta de capacitación especialmente en el área de créditos que el personal no cumpla con actividades que se les encomiendan, y sin embargo cumplen con más actividades dentro de la fundación y existen infracciones.
Criterio:	Lo analizado y comprobado por el equipo de auditoría según el MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS DE LA FUNDACIÓN , la institución debe contar con la adecuada capacitación para el personal de fundación en todas las áreas especialmente en el departamento de créditos y cobranzas. Esta función no es desempeñada cabalmente por el departamento de crédito, debido entre otras razones a la falta del tiempo necesario para dedicarse a esta actividad; así como a la falta de capacidades técnicas de su personal que no cuentan con la debida formación en temas financieros, lo que trae como consecuencia que no existan planes de contingencia al respecto y la función sea manejada en forma poco eficiente.
Causa:	No se analiza el riesgo que existe al no capacitar al personal debido entre otras razones a la falta del tiempo necesario para dedicarse a esta actividad; así como a la falta de capacidades técnicas de su personal que no cuentan con la debida formación en temas financieros, lo que trae como consecuencia que no existan planes de contingencia al respecto y la función sea manejada en forma poco eficiente.
Efecto:	El incumplimiento de la información enviada de los estados de cuentas existen deficiencias en el control del archivo de documentación de los socios receptadas. Por los que ocasiona que no exista un adecuado control sobre los envíos de los estados de cuentas, un buen orden sobre los documentos archivados.
Conclusiones:	Escaso desempeño de la administración de la liquidez de la fundación como consecuencia de la falta de tiempo dedicado a esta actividad de

	parte del departamento de crédito y de la falta de capacidades técnicas de su personal.
Recomendaciones:	<p>Al departamento de créditos:</p> <p>Se recomienda que coordine mejor sus actividades, para que los trabajo operativo que actualmente desempeña, no le ocupe demasiado tiempo, y consecuentemente no pueda dedicarse a la concesión de créditos que es una función primordial del departamento.</p> <p>Al Gerente:</p> <p>Procurar dar las suficientes alternativas al personal del departamento de créditos para tomar capacitación en temas financieros y crediticios que contribuyan a mejorar su desempeño.</p>

HOJA DE HALLAZGO # 005	
FUNDACIÓN INVERSIÓN Y COOPERACIÓN ECUADOR AUDITORÍA OPERATIVA AL CONTROL INTERNO PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017	
Elaborado: Ingrid Guaranda Cochea / Anggie Coello España. Aprobado: Mgs. Mara Triviño Bonilla.	Fecha elaboración: 05 de Febrero de 2019 Fecha aprobación: 05 de Febrero de 2019
Condición:	Carencias en el adecuado control en los envíos de los estados de cuentas a los clientes con el objetivo de recordar la deuda pendiente e información sobre sus pagos. Mediante la matriz de verificación de los envíos de estados de cuentas, los índices de morosidad en la recaudación de los valores correspondientes a créditos entregados por la fundación y del total de los comprobantes de pago efectuados se han extraviado a los clientes, mismos que no se encuentran en los expedientes de los clientes examinados.
Criterio:	Lo analizado y comprobado por el equipo de auditoría según el MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS DE LA FUNDACIÓN , la institución debe contar con la documentación de cada socio, y reglamentar la integración de un expediente de crédito, en ese contexto se designa al encargado de actualizar los expedientes, controlar la consulta o entrega de los mismos, y asegurar el control para detectar faltantes en el expediente de cada socio.
Causa:	No se analiza correctamente la capacidad de pago del solicitante de crédito, para determinar si éste, está en capacidad de adquirir un nuevo endeudamiento o está en condiciones de hacer los pagos correspondientes. Sin embargo en la fundación los comprobantes de pago de los socios examinados se verifico que hay comprobantes extraviados, no se encontraron archivados en la carpeta del cliente, pero los respectivos pagos si reflejan en el sistema.
Efecto:	El incumplimiento de la información enviada de los estados de cuentas existen deficiencias en el control del archivo de documentación de los socios receptadas. Por los que ocasiona que no exista una adecuado control sobre los envíos de los estados de cuentas, un buen orden sobre los documentos archivados.
Conclusiones:	No se evalúa la información económica de los clientes y no se tiene un correcto archivo de los pagos ya que en ocasiones no hay sido impresos

	y por ende no se puede enviar la información de los estados de cuentas a los clientes.
Recomendaciones:	Evaluar detenidamente la información económica proporcionada por el solicitante del crédito con la finalidad de determinar la capacidad de pago. Respecto a los envíos de los estados de cuenta después de evaluar la información económica de los clientes llevar un correcto archivo de los pagos para poder enviar la información verídica y confiable.

4.4. Fase III: Comunicación de resultados.

Notificación de resultados.

Portoviejo, 05 de febrero 2019

Ing. José Joaquín García Nieto

Gerente de la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador

Ciudad.

De nuestra consideración:

De acuerdo a autorización mediante Oficio No. 000039-CTAE-2018, suscrito por usted, en calidad de Gerente de la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador de la ciudad de Quito, para la ejecución de una Auditoria Operativa al Proceso de Concesión de créditos, correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2017, y conforme al cronograma de actividades para el desarrollo del mismo, me complace comunicarle que hemos concluido con las visitas a la Fundación por lo que de acuerdo con lo convenido con nosotros en calidad de auditores ejecutores de la auditoria, es responsabilidad nuestra emitir un informe que contenga un resumen de todo la auditado.

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.

Se realizó la auditoría de acuerdo con las normas ecuatorianas de auditoría aplicables a la auditoría de gestión. Estas normas requieren que la auditoria se planifique y se ejecute de tal manera que se obtenga una seguridad razonable en cuanto a si los estados financieros están exentos de errores importante en su contenido y que sirvieron de base para la preparación de indicadores; 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; y si es confiable la información que sirvió de base para el cálculo de los indicadores de gestión en la evaluación de los resultados de la administración.

En nuestra opinión, según los resultados de la evaluación al control interno aplicado en la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador, este se presenta medianamente adecuado en los aspectos de mayor importancia para la cooperativa, excepto en los siguientes aspectos:

- ✓ Las solicitudes de crédito no se llenan adecuadamente, es decir no contienen información completa sobre el solicitante de crédito
- ✓ Al ejecutar las verificaciones telefónicas, se puede constatar que los números otorgados por los solicitantes no son reales, es decir, no se realiza una verificación previa que compruebe que los datos entregados por los prestatarios no sean ficticios.
- ✓ No se realizan las respectivas inspecciones domiciliarias a los solicitantes del crédito, lo que imposibilita comprobar la veracidad de la información otorgada por el prestatario.

Particular que informamos para su conocimiento.

Atentamente,

Tnlga. Ingrid Guaranda Cochea.

Tnlga. Anggie Coello España.

**SUPERVISOR / AUDITOR – EGRESADOS DE LA CARRERA DE AUDITORÍA
Y CONTABILIDAD**

Auditoría Operativa al Proceso de Otorgamiento de Créditos

Componente: Proceso de concesión de créditos

4.4.1 Tema N.1: Solicitudes de crédito.

El 70% de las solicitudes de crédito se hallaron adecuadamente llenadas, es decir 4 de un total de 14 solicitudes de crédito, lo que significa que el 30% de las solicitudes de crédito no fueron adecuadamente llenadas, pues no detallan la dirección exacta de su vivienda, lo que ocasiona que existan problemas en la recuperación de la cartera por el desconocimiento del domicilio del solicitante.

4.4.1.1 Recomendación

- ✓ Implantar mayores controles en el área de recepción de solicitudes de créditos.
- ✓ Cumplir con lo que establece el reglamento verificando adecuadamente la información entregada por el solicitante del crédito.

4.4.1.2 Plazo de ejecución: Inmediato

4.4.2 Tema N.2: Verificación de información

El 53% de las solicitudes de crédito fueron verificadas telefónicamente, es decir 16 de un total de 30 solicitudes de crédito y por diferencia el 47% de las solicitudes de crédito no fueron constatadas telefónicamente lo cual disminuye la fiabilidad de los datos entregados en el expediente del solicitante.

4.4.2.1 Recomendación

- ✓ Solicitar números telefónicos reales y si es posible constatar los mismos con una llamada telefónica para comprobar que los datos no sean ficticios.

4.4.2.2 Plazo de ejecución: Inmediato

4.4.3 Tema N.3: Inspecciones

El 63% de los solicitantes de crédito fueron visitados para verificar su domicilio y constatar la información descrita en la solicitud de crédito es decir 19 de un total de 30

solicitantes, lo que significa que el 37% restante no fueron visitados para confirmar la autenticidad de los datos entregados.

4.4.3.1 Recomendación

- ✓ Realizar las respectivas inspecciones domiciliarias y verificaciones del negocio para obtener información acerca de las ventas e ingresos mensuales del solicitante de crédito

4.4.3.2 Plazo de ejecución: Inmediato

4.4.4 Tema N.4: Análisis de la capacidad de pago

El 47% de los solicitantes de crédito fueron evaluados detenidamente para determinar su capacidad de pago, es decir 4 de un total de 14 solicitantes, mientras que el 53% de los solicitantes de crédito no tuvieron una correcta evaluación de su estabilidad económica por lo que esto representa un riesgo de cobro.

4.4.4.1 Recomendación

- ✓ Evaluar detenidamente la información económica proporcionada por el solicitante del crédito con la finalidad de determinar su capacidad de pago.

4.4.4.2 Plazo de ejecución: Inmediato

4.5 Opinión

Los estados financieros no expresan la imagen fiel del estado de situación financiera de la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador del 31 de diciembre de 2017, así como de sus resultados y flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con las NIIF. Se constató que no se ha realizado una auditoría a las cuentas por cobrar, que permita evaluar la eficiencia de sus operaciones, donde se recomienden acciones y reajustes para el fortalecimiento financiero de la empresa, y se sugiera el cumplimiento de las normas establecidas. Cabe destacar que

con un sistema de control interno apropiado se salvaguarda los recursos de la organización.

En base a los resultados obtenidos a las cuentas por cobrar de la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador, se pudo alcanzar los objetivos propuestos en la auditoría, por medio del análisis y recolección de datos en la empresa objeto de investigación, para lo cual se determinó que no se realizan los procesos adecuados para el control de las cuentas por cobrar esto debido a la deficiencia en la aplicación de las normativas, leyes, reglamentos, por lo que se encuentran determinadas irregularidades en las cuentas por cobrar, dados también por la falta de cumplimiento en el proceso de otorgamiento de créditos, considerando que los créditos son los que tienen mayores movimientos.

Al efectuar la auditoría a las cuentas por cobrar, el gerente y personal, se pusieron al tanto de las anomalías que están perjudicando o podrían perjudicar a la entidad, por lo que se sugiere al Gerente, realizar las gestiones adecuadas para dar cumplimiento a las leyes y reglamentos, de tal forma que puedan llevar los procesos de auditoría de forma adecuada y de acuerdo a los objetivos estratégicos de la empresa. Así mismo que se efectúen los controles periódicos, con clasificación de inventarios que presenten baja rotación.

4.6 Conclusiones

En este capítulo se analizó e interpreto los resultados obtenidos de la investigación, a través de la recolección de datos conseguidos en la encuesta realizada a los funcionarios que se encuentran en el departamento de concesión de créditos y cobranza de la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador.

Se ejecutó el proceso de auditoria en todas sus fases, realizando como primera instancia el cronograma con la distribución de actividades, aplicando los procedimientos establecidos en los programas de auditoría operativa, finiquitando su calificación de los factores de riesgo mediante los componentes del cuestionario de control interno, mismo que se distribuyeron así: condiciones de crédito y recepción de solicitudes, control, análisis, evaluación y desembolso de créditos y gestión de cobranza.

Mediante los componentes se pudo evidenciar hallazgos significativos, mismo que se encuentran detallado en los diferentes papeles de trabajos, donde se demuestra la evidencia adecuada determinando los atributos de condición, criterio, causa y efecto, respaldando la opinión y el informe a presentarse.

4.7 Recomendaciones

- ✓ Dar cumplimiento a los que está establecido en el manual de procedimientos y en las políticas de créditos y cobranzas de la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador, para que las actividades se desarrollen correctamente.
- ✓ Establecer parámetros para evaluar el desempeño de los funcionarios, además de establecer las actividades competentes a cada uno.
- ✓ Implantar mayores controles en el área de recepción de solicitudes de créditos.
- ✓ Cumplir con lo que establece el reglamento verificando adecuadamente la información entregada por el solicitante del crédito.
- ✓ Solicitar números telefónicos reales y si es posible constatar los mismos con una llamada telefónica para comprobar que los datos no sean ficticios.
- ✓ Realizar las respectivas inspecciones domiciliarias y verificaciones del negocio para obtener información acerca de las ventas e ingresos mensuales del solicitante de crédito
- ✓ Evaluar detenidamente la información económica proporcionada por el solicitante del crédito con la finalidad de determinar su capacidad.

Capítulo V

5 Propuesta

5.1 Título de la propuesta

Diseño de un manual de políticas y procedimientos para el departamento de créditos y cobranzas, encaminada a mejorar el proceso de otorgamiento de crédito mediante el análisis en la recuperación de la cartera de los clientes, de la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador.

5.2 Autores de la propuesta

Guaranda Cochea Ingrid Lilibeth

Coello España Anggie Milena

5.3 Empresa auspiciante

Fundación Inversión y Cooperación Ecuador.

5.4 Área que cubre la propuesta

Departamento de créditos y cobranzas de la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador

5.5 Participantes del proyecto

Jefe de área

Funcionarios del departamento de créditos y cobranzas

5.6 Objetivo general de la propuesta

Ejecutar un manual de procedimientos en el manejo de créditos, mediante el cual se pueda realizar cobros eficaces y minimizar los índices de la cartera vencida y la cuenta incobrable.

5.7 Objetivos específicos

- ✓ Optimizar el trabajo del personal estableciendo perfiles para cada funcionario.
- ✓ Disminuir los riesgos de mora en la otorgación y recuperación del crédito
- ✓ Reducir la cartera vencida, disminuir el porcentaje y evitar la morosidad.

5.8 Beneficiarios directos

Socios de la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador

Empleados de la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador

5.9 Beneficiarios indirectos

Universidad Particular San Gregorio de Portoviejo

Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología

Autores de la Tesis

5.10 Impacto de la propuesta

Actualmente es indispensable fijar procedimientos adecuados, que ayuden a facilitar los procesos, dirigiéndonos a un buen funcionamiento y a una adecuada toma de decisiones.

El manual de procedimientos de créditos y cobranzas tendrá un gran impacto dentro de la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador, debido que este instituirá una herramienta elemental para la recuperación de la cartera, mediante estrategias de cobranzas y procesos sistemáticos que permitirán la adecuada ejecución y tratamientos en cada caso. El implementar un manual permitirá tener una cartera saludable, con índices de morosidad bajos y con un personal orientado al cumplimiento de los objetivos, mejorando la imagen institucional y generando confianza a sus clientes.

5.11 Descripción de la propuesta

En la actualidad aún existen organizaciones que no cuentan con manuales estrictamente encaminados a mejorar sus procesos, ofrecen a las organizaciones mejoramiento interno, orientándonos a la buena toma de decisiones. Estos son una guía muy dinámica de fácil utilización, ordenada, sencilla, sistemática y completa que debe implementarse para así cumplir con los objetivos planteados por la organización.

Este manual deberá ser creado con el fin de obtener lineamientos e información de manera formal, clara, detallada y precisa de cómo deben realizarse los procesos para el buen manejo del departamento de créditos y cobranzas y la recuperación de carteras vencida y por vencer. Además ayudará a identificar las funciones, políticas, responsabilidades y procedimientos a llevarse a cabo, siendo una guía fundamental para los funcionarios en el área, evitando dificultades y armonizando el buen trabajo, además estará regulado por La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (JPRMF)

Una vez auditado el departamento de créditos y cobranzas de la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador e identificados sus problemas, se propone el plan de acción al mejoramiento del departamento, el mismo que estará basado en un manual donde se establecerán políticas, indicando como se debe llevar a cabo las actividades mediante procedimientos.

Este manual debe estar diseñado considerando los hallazgos encontrados en el departamento de créditos y cobranzas, mediante observación de las actividades y el análisis de la cartera. Será estructurado en cuatro procedimientos, compuesto desde el ingreso del cliente hasta el seguimiento posterior al crédito.

<p>Procedimiento de Otorgamiento del crédito: Confirmación de la veracidad de la información, aseguramiento las posibilidades de pago y aprobación o no el crédito.</p>	<p>Procedimiento Manejo y control de créditos: Recepción de la documentación que respalde la información obtenida, para que no existan inconvenientes al realizar el seguimiento del crédito.</p>
<p>Procedimiento Cobranzas: Control que se debe llevar de la cartera para su recuperación, mediante la gestión previo al vencimiento, para que evite que la cuenta caiga en mora.</p>	<p>Procedimiento Recuperación de la mora: Gestión y acciones que se llevaran a cabo para la exigencia del pago cuando la cartera este vencida o por vencer.</p>



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL
DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS

Índice

1. Introducción.....	161
2. Objetivo general.	161
3. Objetivos específicos.	161
4. Marco legal.	161
5. Glosario de términos.	162
6. Alcance.	163
7. Aprobación, divulgación y actualización.	163
8. Políticas generales.	164
9. Políticas de crédito	165
10. Procedimiento.....	167
10.1 Etapas de concesión de créditos.....	167
10.2 Condiciones a cumplir en la concesión de créditos.....	168
10.3 Análisis y evaluación de un crédito.....	169
10.4 Condiciones financieras:.....	169
10.5 Niveles de aprobación.....	169
10.6. Responsabilidades.....	170
10.6.1 Consejo de administración.....	170
10.6.2. Gerente.....	171
10.6.3 Jefe de crédito.....	171
10.6.4 Oficial de crédito.....	172
10.6.5 todos los responsables.....	172
10.6.7 Expedientes de crédito.....	173
10.6.7 Desembolsos.....	179
10.6.8 Flujo N° 1 proceso de concesión de créditos.....	180
11. Acta de aprobación.....	181
12. Seguimiento y recuperación.....	183
13. Cobranza.....	184
13.1 Base de datos actualizada.....	184
14. Reportes diarios de la cartera.....	186
15. Proceso de cobranza.....	188
15.1 Flujo N° 2: Procedimiento de cobranza.....	189
15.2 Flujo N° 3: Procedimiento de cobranza.....	190

 <p>Fundación I&C Inversión y Cooperación</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Fundación Inversión y Cooperación Ecuador</p>	<p>Elaborado por: Ingrid Guaranda y Angie Coello</p>
--	--	---

1. Introducción

Es necesario contar con un respectivo manual estableciendo procedimientos y políticas para el manejo de la colocación de la cartera, con la finalidad de contar con una excelente gestión de crédito y cobranza de la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador, cumpliendo con las disposiciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (JPRMF) y de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).

2. Objetivo general

Mitigar el riesgo crediticio de la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador mediante la incorporación de políticas y procedimientos que establecen los lineamientos principales para administrar la cartera de créditos correctamente.

3. Objetivos específicos

- ✓ Implementar políticas y procedimientos de crédito y cobranza, estandarizados, claros y de fácil comprensión.
- ✓ Promover el orden en los procesos de colocación de crédito, con calidad.
- ✓ Definir criterios metodológicos para un manejo eficiente de la cartera.

4. Marco legal

- ✓ Código Orgánico Monetario y Financiero (COMF).
-

<p>Fundación  Inversión y Cooperación</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Fundación Inversión y Cooperación Ecuador</p>	<p>Elaborado por: Ingrid Guaranda y Anggie Coello</p>
--	--	--

- ✓ Ley de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento (SEPS).
- ✓ Norma para la Gestión del Riesgo de Crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, emitido por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (JPRMF).
- ✓ Estatuto de la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador (I&C).

5. Glosario de términos

- ✓ Cartera vencida: Es la parte del saldo del capital de la cartera de crédito que reporta atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones de pago.
 - ✓ Crédito: Corresponde a un activo de la cooperativa generado por la colocación de recursos, siendo responsabilidad de la entidad velar por la recuperación de los mismos.
 - ✓ Garantía: Es cualquier obligación que se contrae para la seguridad de otra obligación propia o ajena. Se constituyen para asegurar el cumplimiento de las obligaciones contraídas por el deudor.
 - ✓ Incumplimiento: No cumplir la obligación dentro del plazo estipulado; o hacerlo después de dicho plazo o en condiciones diferentes a las pactadas.
 - ✓ Manual de crédito: Documento que contiene procedimientos y políticas que se debe considerar en la colocación de recursos, para mantener una adecuada Gestión de Crédito.
-

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Fundación Inversión y Cooperación Ecuador	Elaborado por: Ingrid Guaranda y Angie Coello
---	---	--


- ✓ Plazo crediticio: Es el tiempo establecido para la recuperación de un crédito, que inicia desde el desembolso del efectivo en la cuenta del solicitante hasta el pago del último dividendo.
- ✓ Riesgo de crédito: Es la probabilidad de pérdida que asume la entidad como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por la contraparte.
- ✓ Tasa de interés: Es el costo del dinero resultante de una operación crediticia, se expresa en porcentaje respecto al capital que lo produce.

6. Alcance

Comprende disposiciones de cumplimiento obligatorio, involucrado con todo el personal encargado del proceso de aprobación y otorgamiento de créditos de la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador.

7. Aprobación, divulgación y actualización


Deberá ser aprobado por el Consejo de Administración, ajustándose a las disposiciones de la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera, y de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, deberá ser puesto a conocimiento de todo el personal que interviene en el proceso de concesión de créditos, por el Ing. José Joaquín García

Fundación  I&C Inversión y Cooperación	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Fundación Inversión y Cooperación Ecuador	Elaborado por: Ingrid Guaranda y Angie Coello
---	--	---

Nieto, Gerente de la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador, para un mejor manejo y planificación de la cartera de crédito.

8. Políticas generales

- ✓ Los préstamos se otorgarán para actividades lícitas dentro de los segmentos establecidos por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera (JPRMF).
- ✓ Los créditos podrán ser otorgados a socios basándose en un análisis adecuado de la capacidad de pago del socio, garantizando el cumplimiento oportuno de la obligación adquirida.
- ✓ La colocación de crédito deberá evitar la concentración en pocos socios, en sectores o actividades susceptibles al riesgo de incumplimiento.
- ✓ La gestión de cobranza deberá realizarse antes de las fechas de vencimiento y en forma permanente, al menos mediante medios telefónicos o electrónicos, evidenciado de alguna manera la gestión realizada.
- ✓ Las tasas de los créditos que conceda la fundación no podrán superar los máximos establecidos para cada segmento por el Banco Central del Ecuador.
- ✓ El manual de crédito deberá estar disponible para el conocimiento de todo el personal de la Fundación. Para el cumplimiento obligatorio a los límites

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Fundación Inversión y Cooperación Ecuador	Elaborado por: Ingrid Guaranda y Anggie Coello
---	---	---


fijados por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera, y a las disposiciones establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (JPRMF).

9. Políticas de crédito

La Fundación Inversión y Cooperación Ecuador, mediante Resolución No. 043-2015-F y Resolución No. 059-2015-F de La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (JPRMF), deberá mantener en el manual solo aquellos créditos que la Fundación otorga, y eliminar aquellos que no aplica por ende otorgará los siguientes tipos de crédito:

Crédito inmobiliario	Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la construcción, reparación, remodelación y mejora de inmuebles propios; para la adquisición de terrenos destinados a la construcción de vivienda propia; y, para la adquisición de vivienda terminada para uso del deudor y su familia no categorizada en el segmento de crédito Vivienda de Interés Público.
Crédito educativo	Comprende las operaciones de crédito otorgadas a personas naturales para su formación y capacitación profesional o técnica y a personas jurídicas para el financiamiento de formación y capacitación profesional o técnica de su talento humano; en ambos casos la formación y capacitación deberá ser debidamente acreditada por los órganos competentes.
Crédito de consumo prioritario	Es el otorgado a personas naturales, destinado a la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, comercial y otras compras y gastos no incluidos en

	<p>el segmento de consumo ordinario, incluidos los créditos prendarios de joyas</p>
<p>Crédito productivo</p>	<p>Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas por un plazo superior a un año para financiar proyectos productivos cuyo monto, en al menos el 90%, sea destinado para la adquisición de bienes de capital, terrenos, construcción de infraestructura y compra de derechos de propiedad industrial. Se exceptúa la adquisición de franquicias, marcas, pagos de regalías, licencias y la compra de vehículos de combustible fósil.</p>
<p>Microcrédito</p>	
<p>Es el otorgado a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 100.000, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, verificados adecuadamente por la entidad del Sistema Financiero Nacional.</p>	
<p>Microcrédito minorista</p>	<p>Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero, sea menor o igual a USD 1.000, incluyendo el monto de la operación solicitada.</p>
<p>Microcrédito de acumulación simple</p>	<p>Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero sea superior a USD 1.000 y hasta USD 10.000, incluyendo el monto de la operación solicitada.</p>

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Fundación Inversión y Cooperación Ecuador	Elaborado por: Ingrid Guaranda y Anggie Coello
---	---	---

Microcrédito de acumulación amplia	Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero sea superior a USD 10.000, incluyendo el monto de la operación solicitada.
------------------------------------	---

10. Procedimiento

10.1 Etapas de concesión de créditos

En esta sección se presentan las etapas básicas en la concesión de créditos, descritas de forma general

Evaluación y visita a solicitantes:	Una vez receptada la solicitud de crédito, se procede con la recolección de información, documentos y datos necesarios para realizar los análisis pertinentes como económicos, financiero, de moralidad del socio, entre otros. En esta etapa se deberá verificar la consistencia y veracidad de la información obtenida, pudiendo incluir visitas personalizadas.
Propuesta y recomendación para aprobación de créditos:	Posterior a la etapa de evaluación y visita, si el responsable de créditos recomienda la aprobación de la misma, realizara la propuesta al correspondiente nivel de aprobación. Si no recomienda la aprobación de la solicitud entonces finaliza el proceso. La propuesta deberá encontrarse documentada y contener como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Condiciones del financiamiento ✓ Análisis de la información financiera y capacidad de pago, presentada por el solicitante. ✓ •Determinación de la voluntad de pago ✓ Historial Crediticio.
Decisión de aprobación:	La aprobación o negación de las solicitudes se realizará de acuerdo a los niveles establecidos en este manual.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Fundación Inversión y Cooperación Ecuador	Elaborado por: Ingrid Guaranda y Angie Coello
---	---	--

Seguimiento y recuperación:	Posterior al desembolso del crédito se deberá realizar las gestiones de seguimiento y recuperación de la operación concedida de forma permanente, evitando el vencimiento.
-----------------------------	--

10.2 Condiciones a cumplir en la concesión de créditos

Para la concesión de créditos, se debe cumplir como mínimo con las siguientes condiciones:

<p>Contar con una solicitud de crédito debidamente llena y firmada por el solicitante de crédito y verificar en toda operación la cédula de identidad original del solicitante, garante y sus cónyuges, si los tuviere</p>
<p>Para la evaluación de una solicitud de crédito se deberá contar con los datos actualizados de créditos vigentes y garantías.</p>
<p>Comprobar los ingresos que el solicitante declara con todos los documentos originales de respaldo necesarios, los mismos que deberán ser confiables y encontrarse actualizados.</p>
<p>En caso de créditos aprobados bajo condiciones especiales, debe contar con la constancia de la aprobación del Consejo de Administración</p>
<p>Contar con el reporte que demuestre el análisis realizado de la solicitud de crédito y las conclusiones acerca de su aprobación o rechazo.</p>
<p>Para el otorgamiento del crédito es necesario que se haya realizado inspecciones y verificaciones sobre la actividad productiva o comercial del socio.</p>
<p>Realizar el desembolso solo después de aprobado el crédito por el nivel correspondiente.</p>
<p>Si el solicitante registra atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones con la cooperativa, no se deberá otorgar un crédito.</p>
<p>Todo crédito aprobado será desembolsado en la cuenta del socio.</p>
<p>Para realizar el desembolso del préstamo en la cuenta del socio, se deberá tener previamente firmados los documentos de crédito; esto es, el contrato de préstamo</p>

	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Fundación Inversión y Cooperación Ecuador</p>	<p align="right">Elaborado por: Ingrid Guaranda y Anggie Coello</p>
---	---	--

y la tabla de pagos o el pagaré según sea el caso, y de acuerdo a las condiciones del crédito aprobado.

10.3 Análisis y evaluación de un crédito

Los niveles de aprobación deberán evaluar como mínimo los siguientes aspectos:

Estabilidad del socio y de la actividad que constituye la fuente de pago.
Estabilidad del garante, si lo tuviere, y de la actividad económica que realiza.
Naturaleza del negocio.
Referencias bancarias, personales o comerciales.
En el caso de Personas Jurídicas, estados financieros y análisis de los mismos, principales indicadores de liquidez, solvencia y rentabilidad, flujo de efectivo donde se incluya todas las obligaciones que tiene el solicitante de crédito y se determine la capacidad de pago.
Historial crediticio

10.4 Condiciones financieras:

Monto a considerarse debe relacionarse a la capacidad de pago, viabilidad de la actividad a financiar y las garantías
Plazo coherentes con el destino del crédito, con el monto y tipo de créditos

10.5 Niveles de aprobación

Los montos de aprobación determinados por el Consejo de Administración son los siguientes:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Fundación Inversión y Cooperación Ecuador	Elaborado por: Ingrid Guaranda y Anggie Coello
---	---	---

Rango	Monto de Aprobación	
	Desde	Hasta
1	100,00	5.000,00
2	5.001,00	10.000,00
3	10.001,00	20.000,00
4	20.001,00	En adelante

10.6. Responsabilidades

10.6.1 Consejo de administración

Aprobar las operaciones de crédito y contingentes con personas naturales o jurídicas vinculadas.
Reportar al consejo de vigilancia las operaciones de crédito y contingentes con personas vinculadas, el estado de los mismos y el cumplimiento del cupo establecido.
Aprobar refinanciamientos y reestructuraciones.
Aprobar las operaciones de crédito por sobre los límites establecidos para la administración.
Conocer el informe de gestión de crédito presentado por el área de crédito.
Aprobar el manual de crédito.
Definir los límites de endeudamiento sobre la capacidad de pago de los empleados de la entidad.
Conocer y disponer la implementación de las observaciones y recomendaciones emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria


<p>Fundación  I&C Inversión y Cooperación</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Fundación Inversión y Cooperación Ecuador</p>	<p>Elaborado por: Ingrid Guaranda y Anggie Coello</p>
--	--	--

10.6.2. Gerente

<p>Proponer las tasas de interés de los créditos que otorgue la cooperativa, en función a un análisis técnico realizado; (Se deberá considerar las Tasa de Interés Efectivas vigentes que se encuentran publicadas en la página web del Banco Central del Ecuador http://www.bce.fin.ec)</p>
<p>Velar por el cumplimiento normativo de las tasas de interés en los créditos vigentes y nuevos de la fundación</p>
<p>Vigilar la adecuada administración de la cartera de crédito y la gestión de cobranza</p>
<p>Velar porque los documentos de crédito estén actualizados, cumplan con la normativa legal vigente y las políticas de la fundación.</p>
<p>Autorizar las excepciones que el Consejo de Administración le permita y vigilar su regularización en un plazo prudencial.</p>
<p>Vigilar que el proceso de avalúo se realice de forma adecuada, cumpliendo con las condiciones establecidas en la normativa legal vigente y dentro de los plazos previstos.</p>

10.6.3 Jefe de crédito

<p>Evaluar las solicitudes de crédito y aprobar, suspender o negar aquellas dentro de su cupo asignado.</p>
<p>Administrar adecuadamente la cartera y gestionar con su equipo la cobranza, con el fin de mantener un bajo nivel de morosidad.</p>
<p>Llevar un control de las posibles excepciones y los plazos en que deben ser regularizadas, sin prórroga.</p>
<p>Velar para que los funcionarios de crédito ejecuten todas las acciones pertinentes y oportunas para cumplir con el seguimiento y recuperación.</p>

<p>Fundación  I&C Inversión y Cooperación</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Fundación Inversión y Cooperación Ecuador</p>	<p>Elaborado por: Ingrid Guaranda y Angie Coello</p>
--	--	---

Establecer un sistema permanente de análisis de su cartera, bajo conocimiento del Gerente, con el fin de determinar potenciales riesgos e implementar correctivos inmediatos que permitan limitar la exposición de riesgo de la cartera.

Analizar y proponer ajustes al manual de crédito, los procedimientos y las políticas de crédito

10.6.4 Oficial de crédito

Analizar las solicitudes de crédito y el entorno, con el objetivo de asegurar la recuperación oportuna y determinar los posibles riesgos.

Demostrar la capacidad de pago del solicitante de crédito y de sus garantes si los tuviere.

Analizar el destino de crédito, de acuerdo a la política y segmento de atención de la Fundación.

Respaldar cada operación con la documentación completa.

Recomendar la aprobación, suspensión o negación de las operaciones, sustentando técnicamente su recomendación.

10.6.5 todos los responsables

Cumplir y hacer cumplir los requisitos reglamentarios y legales, en el proceso de aprobación de créditos.

Aprobar o negar las solicitudes de crédito de acuerdo a los montos asignados por el Consejo de Administración y a la normativa legal vigente.


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Fundación Inversión y Cooperación Ecuador	Elaborado por: Ingrid Guaranda y Angie Coello
---	---	--

Respetar y mantener el carácter confidencial de la información.
Mantener la objetividad en su análisis.
Mantener las actas de aprobación por fecha de las operaciones aprobadas y mantener actualizado el archivo de las mismas.

10.6.7 Expedientes de crédito

Los documentos que integrarán los expedientes de crédito de los socios, son:

Solicitud de crédito,
Informe de crédito, en el cual constará: monto solicitado, monto aprobado, nivel de aprobación, fecha de concesión, fecha de vencimiento, destino del crédito, plazo, tasa, factor de ajuste de tasa, información de la garantía
Copia del documento de identificación del deudor, garante, titular y sus respectivos cónyuges de ser el caso.
Copia del Registro Único de Contribuyentes o RISE, de ser el caso.
Copias actualizadas de documentos que certifiquen la situación financiera del socio y garantes
Copias de documentos de respaldo legal de las garantías constituidas o bitácora original firmada por el responsable de la custodia de los documentos.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Fundación Inversión y Cooperación Ecuador	Elaborado por: Ingrid Guaranda y Anggie Coello
---	---	---

	Cta. Corriente ____ Cta. Ahorros ____ Código de Archivo _____ Nº de préstamo _____
---	--

SOLICITUD DE CRÉDITO

I DATOS DEL CRÉDITO SOLICITADO

Cantidad Solicitada ____ Plazo ____ Interés Mensual ____ Cuotas ____
Destino del Préstamo _____
Clase de garantías _____

II DATOS PERSONALES DEL SOLICITANTE

Nombres y apellidos _____
Fecha de nacimiento ____/____/____ Edad ____ Estado Civil ____
Cedula de Identidad _____ Lugar de Expedición _____
Fecha de expedición _____ Fecha de expiración _____
Profesión u Oficio _____ Nacionalidad _____
Dirección _____ actual

Tiempo de residencia _____
Nº de familia bajo su protección _____
Vive en casa Propia ____ Alquilada ____ Nombre del dueño de la casa _____
E-mail _____ Telf. Fijo _____ Celular _____

III DATOS PERSONALES DEL CONYUGE

Nombres y apellidos _____
Fecha de nacimiento ____/____/____ Edad ____ Estado Civil ____
Cedula de Identidad _____ Lugar de Expedición _____
Fecha de expedición _____ Fecha de expiración _____
Profesión u Oficio _____ Nacionalidad _____

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Fundación Inversión y Cooperación Ecuador	Elaborado por: Ingrid Guaranda y Anggie Coello
---	---	---

Dirección actual _____
Dirección del trabajo _____
Nombre Jefe Inmediato _____
E-mail _____ Telf. Fijo _____ Celular _____

IV SITUACION LABORAL

Empleado _____ Nombre de la Empresa _____ Dirección _____ _____ Teléfono _____ Cargo _____ Sueldo _____ Jefe Inmediato _____ Tiempo Trabajo ____ Años ____ Meses	Negocio Propio _____ Nombre del Negocio _____ Dirección _____ _____ Teléfono _____ Actividad Principal _____ T. Establecimiento _ N° Empleados _ Capital Actual _____
--	---

V INGRESOS Y EGRESOS MENSUALES

INGRESOS	EGRESOS
Sueldo \$ _____	Gastos de Vida \$ _____
Comisiones \$ _____	Pago de deudas \$ _____
Otros Ingresos \$ _____	Otros Egresos \$ _____
Total \$ _____	Total \$ _____
Explique _____	Explique _____

VI OBLIGACIONES POR PAGAR (Sírvase adjuntar constancias de sus deudas)

Nombre del Acreedor	Monto de la deuda	Saldo	Cuota	Garantía

Hago constar que el total de mis obligaciones pendientes ascienden a: \$

¿Es usted garante? _____ ¿De quién? _____ ¿Institución? _____

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Fundación Inversión y Cooperación Ecuador	Elaborado por: Ingrid Guaranda y Angie Coello
---	---	--

_____ ¿Es su familiar? _____ ¿Qué parentesco tienen? _____
 ¿Actualmente es Ud. Deudor? _____

VII PROPIEDAD (Inmuebles del grado familiar)

Clase de Propiedad	Propietario	Dirección	V. del Inmueble	Saldo Actual

VIII REFERENCIAS PERSONALES

Nombre	Dirección	Teléfono

IX REFERENCIAS FAMILIARES

Nombre	Parentesco	Dirección	Teléfono

Croquis:

X DATOS PERSONALES DEL GARANTE	
Nombres y apellidos _____	
Fecha de nacimiento ____/____/____ Edad ____ Estado Civil _____	
Cedula de Identidad _____ Lugar de Expedición _____	
Fecha de expedición _____ Fecha de expiración _____	
Profesión u Oficio _____ Nacionalidad _____	
Dirección actual _____	
Tiempo de residencia _____	
Nº de familia bajo su protección _____	
Vive en casa Propia ____ Alquilada ____ Nombre del dueño de la casa _____	
E-mail _____ Telf. Fijo _____ Celular _____	
XI DATOS PERSONALES DEL CONYUGE	
Nombres y apellidos _____	
Fecha de nacimiento ____/____/____ Edad ____ Estado Civil _____	
Cedula de Identidad _____ Lugar de Expedición _____	
Fecha de expedición _____ Fecha de expiración _____	
Profesión u Oficio _____ Nacionalidad _____	
Dirección actual _____	
Dirección del trabajo _____	
Nombre Jefe Inmediato _____	
E-mail _____ Telf. Fijo _____ Celular _____	
XII SITUACION LABORAL	
Empleado _____ Nombre de la Empresa _____ Dirección _____ _____ Teléfono _____	Negocio Propio _____ Nombre del Negocio _____ Dirección _____ _____ Teléfono _____


Fundación  Inversión y Cooperación	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Fundación Inversión y Cooperación Ecuador	Elaborado por: Ingrid Guaranda y Angie Coello
--	---	--

Cargo _____ Sueldo _____ Jefe Inmediato _____ Tiempo Trabajo ____ Años ____ Meses	Actividad Principal _____ T. Establecimiento ____ N° Empleados ____ Capital Actual _____
---	--

XIII INGRESOS Y EGRESOS MENSUALES

INGRESOS	EGRESOS
Sueldo \$ _____	Gastos de Vida \$ _____
Comisiones \$ _____	Pago de deudas \$ _____
Otros Ingresos \$ _____	Otros Egresos \$ _____
Total \$ _____	Total \$ _____
Explique _____	Explique _____

Croquis:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Fundación Inversión y Cooperación Ecuador	Elaborado por: Ingrid Guaranda y Angie Coello
---	---	--

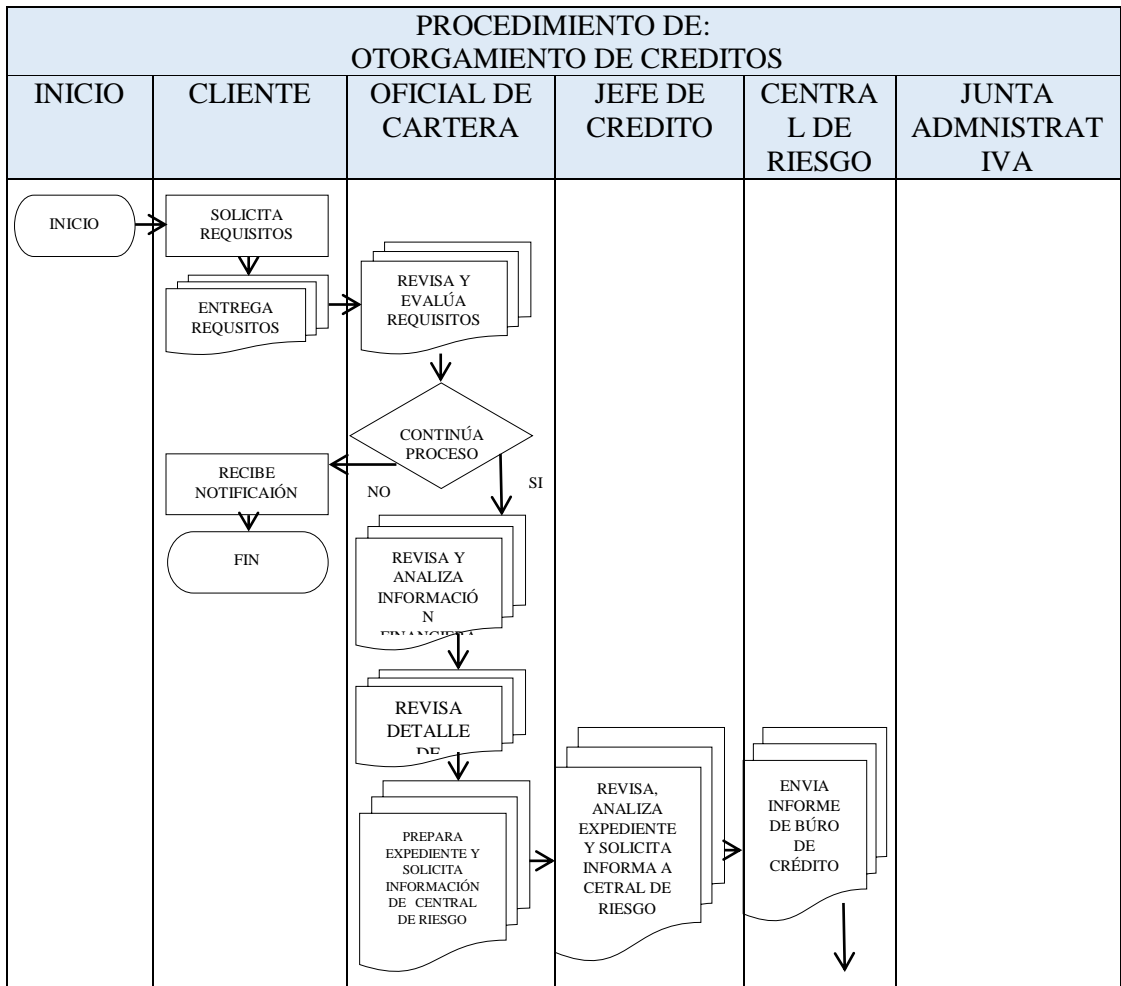
<p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;">Firma del Solicitante</p> <p>C.I: _____</p>	<p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;">Firma del Garante</p> <p>C.I: _____</p>
<p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;">Firma del Cónyuge</p> <p>C.I: _____</p>	<p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;">Firma del Cónyuge</p> <p>C.I: _____</p>
<p>ANEXOS</p> <p>Copia del documento de identificación del deudor, garante, titular y sus respectivos cónyuges de ser el caso.</p> <p>Planilla de energía Eléctrica</p> <p>Rol de pagos</p> <p>Copia del Registro Único de Contribuyentes o RISE, de ser el caso.</p> <p>Copias actualizadas de documentos que certifiquen la situación financiera del socio y garantes</p> <p>Copias de documentos de respaldo legal de las garantías constituidas o bitácora original firmada por el responsable de la custodia de los documentos.</p>	

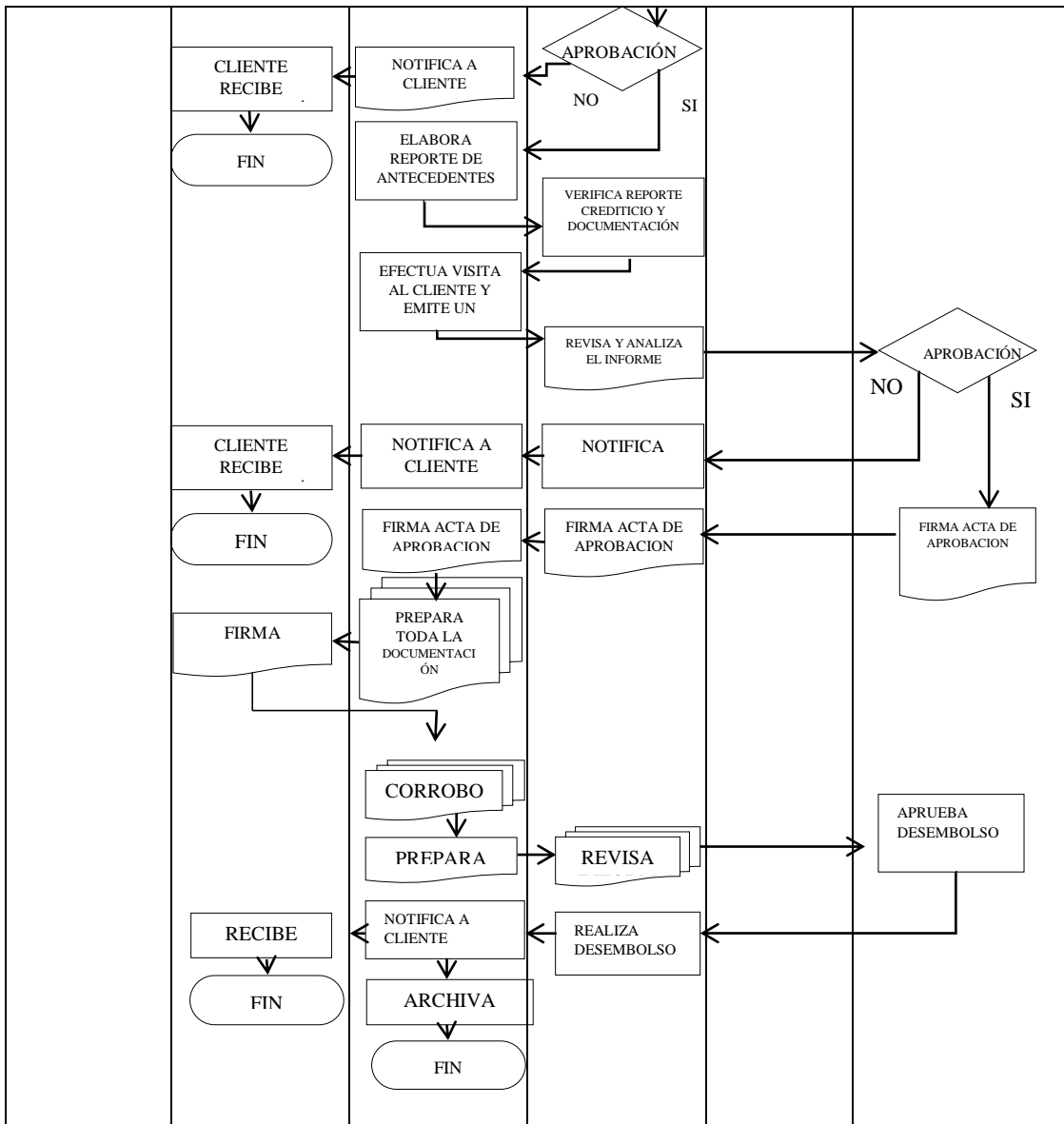
10.6.7 Desembolsos

Consiste en la entrega del dinero al socio, después de ser analizado.

10.6.8 Flujo N° 1 proceso de concesión de créditos


Verificar coincidencia de firmas con las cédulas de identidad.
Verificar coincidencia en números y letras en el pagaré o en el contrato de crédito.
Verificar la coincidencia de información del pagaré o contrato de crédito con información proporcionada en la solicitud de crédito.
Verificar firmas en la tabla de amortización.
Verificar consistencia de condiciones del crédito, entre la tabla de amortización y el contrato de crédito.
Verificar las autorizaciones de débito, si aplica.





11. Acta de aprobación

La constancia de aprobación, deberán constar en el acta correspondiente, misma que deberá contener lo siguiente:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Fundación Inversión y Cooperación Ecuador	Elaborado por: Ingrid Guaranda y Angie Coello
---	---	--

Fecha, hora y responsables.
Descripción de las solicitudes de crédito presentadas, donde deberá constar el número de solicitud, identificación y nombre del solicitante, tipo de crédito, detalle de la garantía, plazo, monto solicitado, monto aprobado y plazo aprobado.
Comentarios de los participantes y decisión final de aprobación o negación.
Firmas de los participantes.



ACTA DE APROBACIÓN

En sesión celebrada a las _____ horas _____
minutos del día _____ de _____ de _____

El Comité Ejecutivo acuerda:

Petición de crédito:

Nombres y apellidos _____

Fecha de nacimiento ____/____/____ Edad ____ Estado Civil _____

Cedula de Identidad _____ Lugar de Expedición _____

Fecha de expedición _____ Fecha de expiración _____


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Fundación Inversión y Cooperación Ecuador	Elaborado por: Ingrid Guaranda y Angie Coello
---	---	--

Profesión u Oficio _____	Nacionalidad _____
Dirección actual _____	
Tiempo de residencia _____	
Cantidad Aprobada _____	
Plazo Aprobado _____	
Interés Mensual _____	
Cuotas _____	
Destino del Préstamo _____	
Clase de garantías _____ _____ _____ _____ _____	
FIRMAS	

12. Seguimiento y recuperación

Una vez desembolsado el crédito, se debe realizar un seguimiento el cual contendrá un plan de recuperación por el Ing. José Joaquín García Nieto, donde incluirán llamadas telefónicas, correo electrónico, visitas específicas, mensajes de texto.

Cabe recalcar que el seguimiento tiene como objetivo recuperar la cartera, manteniendo un bajo nivel de morosidad, buscando estrategias adecuadas para la recuperación.

	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Fundación Inversión y Cooperación Ecuador</p>	<p align="center">Elaborado por: Ingrid Guaranda y Anggie Coello</p>
---	---	---

13. Cobranza

13.1 Base de datos actualizada

Mantener la información actualizada de cada socio es de vital importancia, esto permite asegurar la calidad y gestión de cobro, manteniendo canales de comunicación claros con los socios. Esta actualización se deberá realizar cada 60 días, con los siguientes requerimientos:

- ✓ Nombres y apellidos
- ✓ Cedula de identidad
- ✓ Número de teléfono, (celular, convencional.)
- ✓ Email personal
- ✓ Dirección de domicilio
- ✓ Lugar de trabajo
- ✓ Dirección laboral
- ✓ Número de teléfono laboral, (convencional, ext.)
- ✓ Datos del garante:


Nombres y apellidos

Dirección de domicilio

Teléfono de domicilio

Dirección laboral


Número de teléfono, (convencional, ext.)

 <p>Fundación I&C Inversión y Cooperación</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Fundación Inversión y Cooperación Ecuador</p>	<p>Elaborado por: I.L.G.C Revisado por: A.M.C.E</p>
--	--	--

14. REPORTES DIARIOS DE LA CARTERA

Mediante los reportes diarios La Fundación Inversión y Cooperación Ecuador, conocerá el número y monto exacto vencido, con la información receptada se tomara acciones para el cobro efectivo y recuperación de los valores, el reporte contendrá los siguientes ítems:

- ✓ Fecha de emisión,
 - ✓ plazo,
 - ✓ fecha de vencimiento,
 - ✓ fecha actual,
 - ✓ número de días vencidos,
 - ✓ número de dividendos vencidos,
 - ✓ valor vencido y observación.
-

	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Fundación Inversión y Cooperación Ecuador</p>	<p>Elaborado por: I.L.G.C Revisado por: A.M.C.E</p>
---	---	--

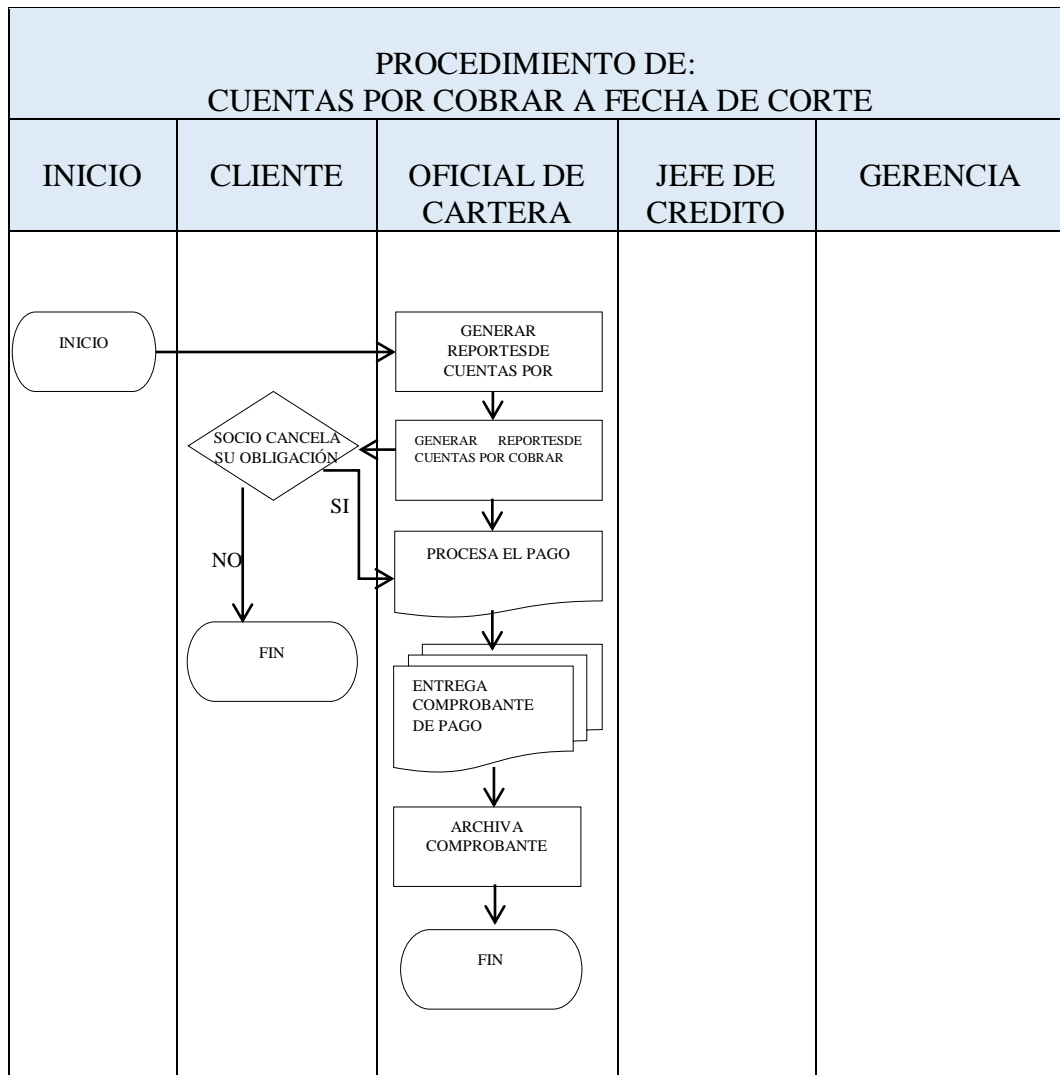
15. Proceso de cobranza.

Pasos para realizar la gestión de cobro

<p>El departamento de cobranza verifica el estado de las cuentas por cobrar de los socios mediante el reporte diario de cartera y por vencer</p>
<p>Identificar los créditos vencidos y por vencer con el objeto de iniciar la gestión de cobro</p>
<p>Comunicarse con el socio con la finalidad de establecer un diálogo y así saber cuál es el motivo que lo conlleva a no poder cumplir con sus obligaciones de pago, además se deberá establecer una promesa de pago</p>
<p>Realizar un seguimiento a cada una de las promesas de pago, si estas no se cumplen se deberá notificar al socio si incumplimiento de la siguiente manera: visita al domicilio, correo electrónico, notificaciones escritas o llamadas telefónicas y exigir la cancelación inmediata con un plazo.</p>
<p>Si el socio incumple la promesa de pago y la notificación de pago inmediata, el área de cartera procede a efectuar transferencias del disponible de ahorro para el pago de la deuda</p>
<p>Si el socio no dispone del efectivo en la cuenta y se han realizado todas las acciones de cobro, el área de cartera emitirá una notificación prejudicial</p>
<p>Cumplido los 120 días de morosidad la cooperativa iniciará el proceso de cobro judicial</p>
<p>Para los créditos por vencer, se deberá enviar recordatorios de pago a los socios mediante: e-mail, mensajes de texto o vía telefónica</p>

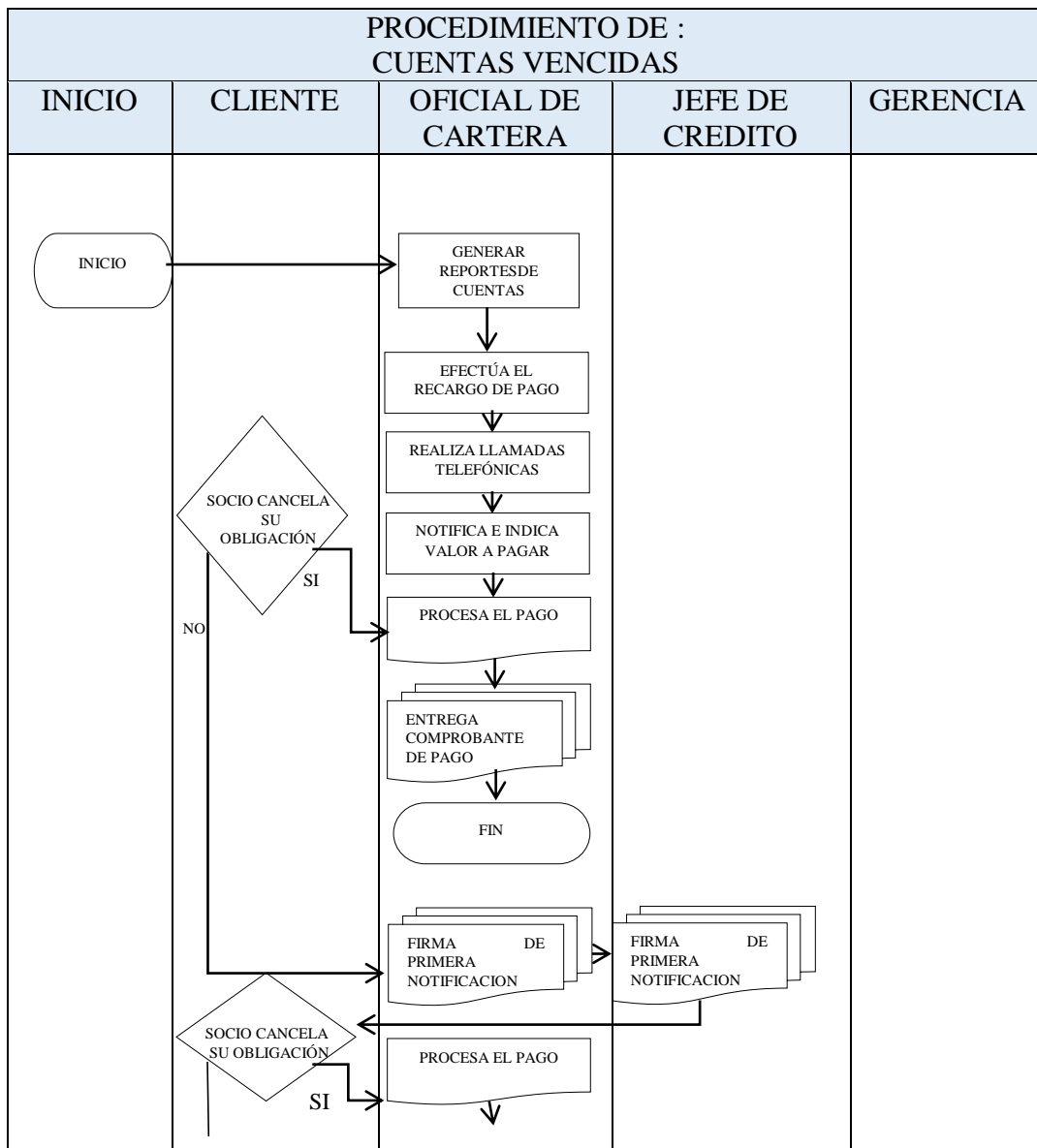
15.1 Flujo N° 2: Procedimiento de cobranza.

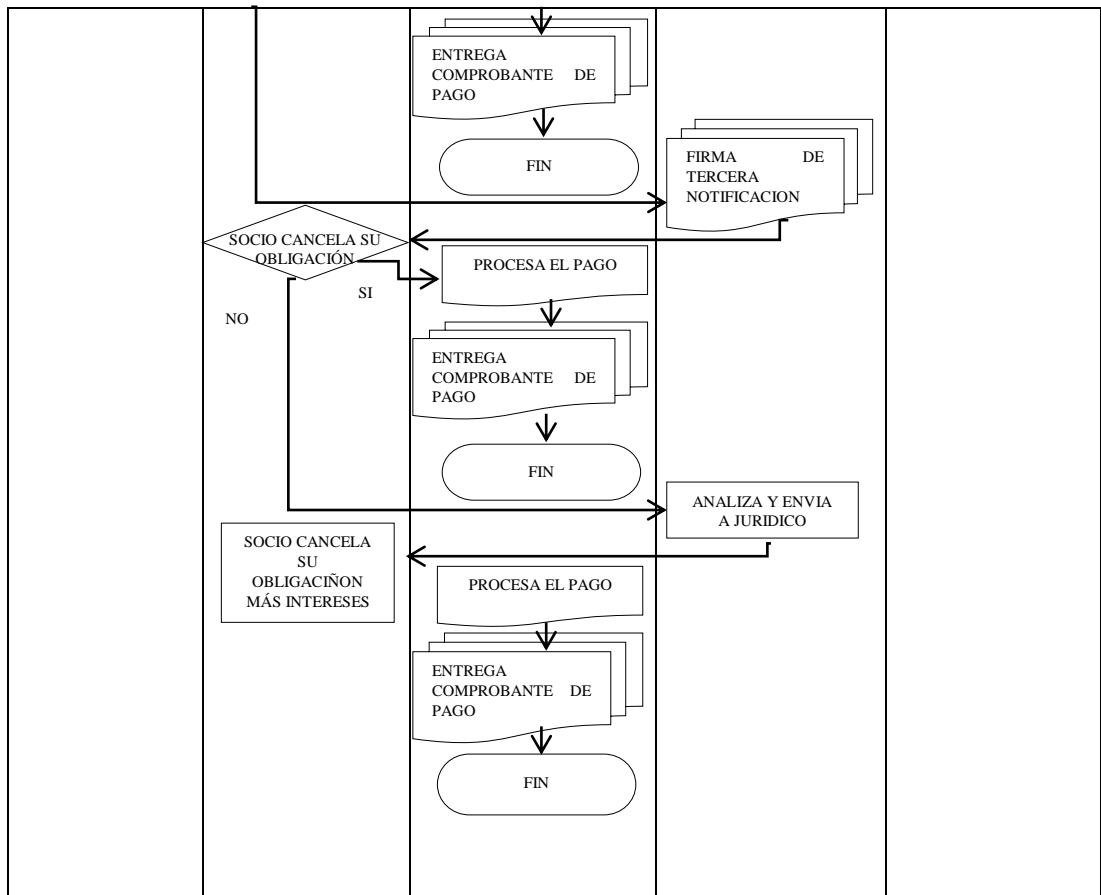
Procedimiento de cuentas por cobrar a fecha de corte.



15.2 Flujo N° 3: Procedimiento de cobranza.

Procedimiento de cuentas por cobrar vencidas





5.12 Conclusión

La propuesta para dar solución a los hallazgos encontrados en la auditoría operativa al proceso de otorgamiento de créditos y el análisis en la recuperación de la cartera de los clientes de la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador, fue implementar un manual de políticas y procedimientos al proceso de concesión de créditos y cobranza mismo que está diseñado por las políticas y regulaciones del Código Orgánico Monetario y Financiero, Ley de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento, Norma para la Gestión del Riesgo de Crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, emitido por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, Estatuto de la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador, enfocado a mejorar el control interno

Con respecto a lo anterior se puede concluir que el manual de políticas y procedimientos es una guía clara y específica que garantiza la excelente operación y desarrollo de cada una de las actividades, ya que se describe de forma detallada, ordenada y secuencial el procedimiento a seguir de cada actividad laboral, con ello se persigue incrementar la eficiencia en el recurso humano y la emisión de una información oportuna y confiable en la medida en la cual represente fielmente los hechos económicos.

APÉNDICES

APÉNDICES 1**CARRERA DE: INGENIERIA EN AUDITORÍA Y CONTABILIDAD CPA**

ENCUESTA DIRIGIDA AL DEPARTAMENTO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS Y LA RECUPERACIÓN DE CARTERA DE LOS CLIENTES EN LA FUNDACIÓN INVERSIÓN Y COOPERACIÓN ECUADOR DE LA CIUDAD DE QUITO.

La realizan los estudiantes **COELLO ESPAÑA ANGGIE MILENA Y GUARANDA COCHEA INGRID LILIBETH**, quienes realizan el proyecto de investigación con el tema **“Auditoría Operativa al Proceso de Otorgamiento de Créditos y el Análisis en la Recuperación de la Cartera de los Clientes de la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador.”**, para optar por el título de: Ingenieros en Auditoría y Contabilidad CPA

INDICACIONES: La presente encuesta tiene la finalidad de obtener información necesaria, para el análisis en la recuperación de la cartera de los clientes en la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador, detectar áreas para realizar mejoras concretas.

Siga las siguientes instrucciones

1. Lea detenidamente cada pregunta
 2. Analice las alternativas de contestación
 3. Conteste con absoluta sinceridad
 4. Marque su respuesta con una X
-

DESARROLLO:**CUESTIONARIO DE PREGUNTAS**

1.- ¿Considera usted que se establecen y documentan las políticas de la empresa para otorgar créditos a los clientes?

1. Si

2. No

2.- ¿Cree usted que la entidad tiene definido el valor máximo que puede otorgar créditos a un cliente?

1. Si

2. No

3.- ¿Considera usted que la Fundación Inversión y Cooperación Ecuador tiene definidas multas, recargos e intereses en caso de retrasos en los pagos de los clientes?

1. Si

2. No

4.- ¿Considera usted que la evaluación crediticia que se realiza antes de otorgar un crédito es?

Satisfactoria

Poco satisfactorio

Nada satisfactorio

5.- ¿Se investiga al cliente en el Buró de crédito?

- 1. Si
- 2. No

6.- ¿Se cuenta con un expediente por cada cliente que se le otorga el crédito?

- 1. Si
- 2. No

7.- ¿El expediente cuenta con toda la documentación solicitada en el proceso de evaluación crediticia?

- Completa
- Incompleta

8.- ¿Confirman que el cliente firma un contrato para el otorgamiento de crédito?

- 1. Si
- 2. No

9.- ¿Se le entrega al cliente un documento donde se especifican las condiciones de su crédito (monto, plazo, etc.)?

- Nunca
 - De repente
 - Siempre
-

10.- ¿La entidad cuenta con un detalle actualizado de saldos y vencimientos por clientes (actualizado mínimo mensualmente)?

1. Si

2. No

11.- ¿El cliente firma algún documento que soporte la cobranza de la cartera?

1. Si

2. No

12.- ¿Con qué frecuencia el departamento de cobranza emite informe de su gestión de cobro?

1. Si

2. No

13.- ¿La entidad evalúa y asigna una calificación a cada cliente en función al cumplimiento en el pago de las facturas?

Nunca

De repente

Siempre

Bibliografía

- Aguirre, D. J. (2005). *AUDITORIA Y CONTROL INTERNO*. Madrid España: CULTURAL S.A.
- Alberto, M. (2009). *Auditoría Financiera*. Bogotá: Alexander Acosta Quintero.
- Alzate. (2001).
- Arens, A. (1996). Auditoria Practica. En J. Loebbecke, *Auditoria Practica*. Mexico: Casa de la Cultura.
- Arens, A. (1996). *Auditoria Practica*. Mexico: Casa de la Cultura.
- Asobancaria. (2017, 09 8). *Saber mas*. Retrieved 09 10, 2018, from Saber mas: <http://www.asobancaria.com/sabermassermas/las-consecuencias-de-no-pagar-a-tiempo/>
- Augusto, R. S. (2012). *Auditoría de Costos*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Aznar, M. (2005). *Auditoría Físcal*. Mexico: ISEF.
- Aznar, V. E. (2005). *Auditoria Fiscal*. Mexico: ISEF.
- Aznar, V. E. (2005). *Auditoría Fiscal* . Mexico: ISEF.
- Barrio, J. F. (1999). *la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad*. Fundación Confemental.
- Barrio, J. F. (1999). La auditoría de los sistemas de gestión de la calidad. En J. F. Barrio, *La auditoría de los sistemas de gestión de la calidad*. Fundacion Confemental.
- Blanco, S. A. (2009). *Auditoría de Información Financiera*. Bogotá: Eco Ediciones.
- Bosch, M. A. (2013, Septiembre 30). *Planificación de la auditoría ADGB0108*. Antequero: IC Editorial, 2013. Retrieved from http://www.aempresarial.com/servicios/revista/239_11_ZPGKBKOBWMTDUPGAVWHEZUGPGAMVWCYVREGTOUULGOOBEVBZRI.pdf
- Bosch, M. A. (2013). *Planificación de la auditoría. ADGD0108*. Antequera : IC Editorial, 2013.
- Cabrera, J. (25 de 05 de 2019). *Derecho, criminología y Ciencias Sociales* . Obtenido de <https://leyderecho.org/cartera-vencida/>
-

- Calameo. (2014). *Manual de Creditos*. Retrieved 10 09, 2018, from Manual de Creditos: <https://es.calameo.com/read/0050541539abe1ab82c91>
- Carpio, A. (2012). *Gestion de Cobranzas*.
- Castro. (2015).
- Castro, C. (2015). *Auditoría Interna* . ISEF. Retrieved from <http://www.seps.gob.ec/>
- Comercio, D. E. (2014). *El Comercio*. Retrieved 09 14, 2018, from El Comercio: <https://www.elcomercio.com/opinion/opinion-historia-banca-sistema-economia.html>
- COMF. (12 de 12 de 2014). *Código Orgánico Monetario y Financiero*. Recuperado el 9 de 7 de 2019, de Registro Oficial: <http://www.pge.gob.ec/documents/Transparencia/antilavado/REGISTROOFICIAL332.pdf>
- Córdoba, J. (2012). *Gerencia Financiera*. Colombia: Ecoediciones.
- Córdoba, J. (2012). *Gerencia Financiera*. Colombia: Ecoediciones. Retrieved from <http://www.seps.gob.ec/>
- Creditos, M. d. (2016). *Manuel de creditos*. Retrieved 10 09, 2018, from Manuel de creditos: <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/340294/MANUAL+DE+CREDITO+COOPERATIVAS+DE+AHORRO+Y+CR%3%89DITO+SEG+4+y+5.doc/22f61539-5b3a-48fd-90c5-fc03eae07b7a>
- Cuenca, E. C. (2012). *Conseccion de Creditos*.
- Cuervo, A. P. (1990). Manual del Sistema Financiero Español. In A. Cuervo, & J. y. Parejo, *Manual del Sistema Financiero Español*. Ariel.
- Curriel, G. S. (2006). Auditoria de Estados Estados Financieros. En G. S. Curriel, *Auditoria de Estados Estados Financieros*. Mexico: Pearson .
- Ecuador, F. I. (2019).
- Fernandez, D. (2000). *Creditos y Cobranzas*.
- Forero, . D. (1996). AUDITORIA OPERACIONAL. En . D. Forero, *AUDITORIA OPERACIONAL*. Colombia: Universidad Nacional.
- Fuente. (2010).
-

- Fuente. (2010). *Gerencia Financiera*. Ecoediciones. Retrieved from <http://www.seps.gob.ec/>
- Gaitan, R. E. (2004). *Papeles de trabajo en la Auditoría Financiera*. Colombia: Ecoe.
- Gironzini, M. A. (2012). *Auditool*. Ediciones Deusto.
- Gironzini, M. A. (24 de Mayo de 2012). *Auditool*. Obtenido de Auditool: <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/2153-papeles-de-trabajo-lo-que-todo-auditor-debe-conocer>
- Gómez, R. (2005). *Generalidades de la Auditoría*. Von Generalidades de la Auditoría: <http://www.eumed.net/cursecon/libreria/rgl-genaud/1.htm> abgerufen
- Gonzales, J. R. (2002). *Contabilidad y Auditoría Gubernamental*.
- González, J. R. (2002). Contabilidad y Auditoria Gubernamental. En J. R. González, *Contabilidad y Auditoria Gubernamental*.
- Guillén. (2001).
- Guillén. (2001). *Gerencia Financiera*. Ecoedici. Retrieved from <http://www.seps.gob.ec/>
- I&C. (2016). *Fundación Inversión y Cooperación Ecuador*. Quito.
- John, S. M. (2008). *Principios de Economía Política*. Reino Unido: Editorial Síntesis, S.A.
- JPRMF, J. d. (2015). *Ministerio de Finanzas del Ecuador*. Recuperado el 09 de 07 de 2019, de Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera: <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/340294/MANUAL+DE+CREDITO+COOPERATIVAS+DE+AHORRO+Y+CR%89DITO+SEG+4+y+5.doc/22f61539-5b3a-48fd-90c5-fc03eae07b7a>
- Julián Rodríguez Ruíz, Á. A. (2012). Auditoría Ambiental. En Á. A. Julián Rodríguez Ruíz, *Auditoría Ambiental*.
- Julián Rodríguez, Á. A. (2012). Auditoría Ambiental. En Á. A. Julián RODRÍGUEZ RUIZ, *Auditoría Ambiental*.
- Lilian, C. N. (01 de Septiembre de 2003). *Técnicas de auditoría*. Obtenido de Técnicas de auditoría: <https://www.gestiopolis.com/tecnicas-de-auditoria/>
- López Gómez, R. (2015, Septiembre 15). *eumed.net*. Retrieved from eumed.net: <http://www.eumed.net/cursecon/libreria/rgl-genaud/1.htm>
-

- López, Ó. R. (2008). *López, Óscar Ramón Sánchez* (Primera Edición 2008 ed., Vol. 1). México: Pearson Education.
- LORTI, L. O. (2015). *Ley Organica de Regimen Tributario Interno*. Servicio de Rentas Internas , Departamento de Normativa Jurídica. Sri. Retrieved from SRI.
- Luna, Y. B. (2012). Auditoría integral: normas y procedimientos. En Y. B. Luna, *Auditoría integral: normas y procedimientos*.
- Luna, Y. B. (2012). *Auditoría Integral: normas y procedimientos* .
- Macedo, J. J. (2007). Introducción a la Contabilidad. En J. J. Macedo, *Introducción a la Contabilidad* (pág. 12). Zapopan, Jalisco, México: Umbral Editorial, S.A de C.V.
- Macedo, J. J. (2007). Introducción a la Contabilidad. In J. J. Macedo, *Introducción a la Contabilidad*. Zapopan, Jalisco, México: Umbral Editorial, S.A de C.V.
- Macedo, J. J. (2007). Introducción a la Contabilidad. In J. J. Macedo, *Introducción a la Contabilidad*. Zapopan, Jalisco, México: Umbral Editorial, S.A de C.V.
- Madariaga, J. M. (2003). *Manual Practico de Auditoría*. España: Ediciones Deusto.
- Manjarrez, D. (2011). *Creditos y sus procesos*.
- Mantilla, S. A. (2009). *Auditoría de Informacion Financiera*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Manzo. (2015).
- Martínez. (2008).
- Mexico. (2005). *Colegio de Contadores Públicos Mexico*. Obtenido de Colegio de Contadores Públicos.
- Miranda. (2000).
- Miranda, A. (2000, Septiembre 30). *Auditoría*. Ediciones. Retrieved from http://www.aempresarial.com/servicios/revista/239_11_ZPGKKBKOBWMTDUPGAVWHEZUGPGAMVWCYVREGTOUULGOOBEVBZRI.pdf
- Molina, V. E. (2005). *Auditoría Fiscal* . Mexico: ISEF.
- Montes, J. (2018). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/credito.html>
- NAGA, N. d. (2013). *Normas de Auditoria generalmente aceptadas*.
-

- NIA. (2013). *NIA 200 Responsabilidades*.
- NIA. (2013). *NIA 400 Evaluación de riesgo y control interno*.
- NIA. (2013). *NIA 500 Evidencia de auditoría*.
- NIA. (2013). *Planificación de la auditoría de estados financieros*.
- NIC, N. I. (2006). *Presentación de estados financieros*.
- NIIF, N. I. (2014). *NIIF 9 Instrumentos Financieros*.
- Niif-Pymes. (2016). *Normas Internacionales de Información Financiera*.
- NIIF-PYMES. (2016). *Normas Internacionales de Información Financiera*.
- Ormaechea, J. M. (2005). *Auditoría y Control Interno* (EDICION MMVI ed.). Madrid-España: INMAGRAG.S.L.
- Pallerola, J. (2013). *Auditoría Enfoque Teórico*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Pallerola, J. (2013, Septiembre 30). *Auditoría Enfoque Teórico*. Bogotá: Ediciones de la U. Retrieved from http://www.aempresarial.com/servicios/revista/239_11_ZPGKKBKOBWMTDUPGAVWHEZUGPGAMVWCYVREGTOUULGOOBEVBZRI.pdf
- Palma, T. (2011). *Repositorio Universidad Tecnica de Ambato* . Obtenido de Repositorio Universidad Tecnica de Ambato : <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/1843>
- Paniagua, C. C. (2016). Auditoría Administrativa. En C. C. Paniagua, *Auditoría Administrativa*. Editorial Digital UNID .
- Paniagua, C. C. (2016). *Auditoría Administrativa* . Editorial Dijital UNID.
- Peña, D. N. (1999). Control de gestión social: la auditoría de los recursos humanos. En D. N. Peña, *Control de gestión social: la auditoría de los recursos humanos*.
- Peña, D. N. (1999). *Control de Gestión Social: la auditoría de los recursos humanos*.
- Pesantes, C. T. (2013). *Políticas de Creditos*.
- Pisfil, C. F. (30 de Septiembre de 2011). *Área Auditoría* . Recuperado el 01 de Septiembre de 2018, de Área Auditoría : http://www.aempresarial.com/servicios/revista/239_11_ZPGKKBKOBWMTDUPGAVWHEZUGPGAMVWCYVREGTOUULGOOBEVBZRI.pdf
-

- Pisfil, C. F. (2011, Septiembre 30). *Área Auditoría* . Retrieved from http://www.aempresarial.com/servicios/revista/239_11_ZPGKBKOBWMTDUPGAVWHEZUGPGAMVWCYVREGTOUULGOOBEVBZRI.pdf
- Quinteros, O. (2007). *Auditoria Financiera*. Colombia: Ecoediciones.
- Ramirez, A. C. (2017, Octubre 28). *SlideShare*. Retrieved from SlideShare: <https://es.slideshare.net/ancadira/poblacin-y-muestra-3691707>
- Real, D. A. (Agosto de 2011). *Pontificada Universidad Técnica del Ecuador* . Obtenido de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/696/1/75497.pdf>
- Revollar, C. S. (15 de Septiembre de 2016). *GERENCIA.COM*. Recuperado el 01 de Septiembre de 2018, de GERENCIA.COM: <https://www.gerencie.com/auditoria-operativa.html>
- Rivas, G. A. (1989). *Auditoría Informática*.
- Rivas, G. A. (1989). Auditoría informática. En G. A. Rivas, *Auditoría informática*.
- Rodriguez. (2012). Auditoría Ambiental. pág. 28.
- Rodriguez. (2012). Auditoría Ambiental. pág. 28.
- Rodriguez, A. (2012). *Auditoría Ambiental*.
- Romero, B. (2015, 08 31). *Tus Finanzas*. Retrieved 10 09, 2018, from Tus Finanzas: <https://tusfinanzas.ec/blog/2015/08/31/la-estructura-del-sistema-financiero-ecuadoriano/>
- SEPS. (2008). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Recuperado el 7 de 9 de 2019, de SEPS: www.seps.gob.ec
- Sinchiguano. (2012).
- Sinchiguano, R. (2012). *Auditoria*. Eco. Retrieved from <http://www.seps.gob.ec/>
- Solidaria, S. d. (2011). *Manual de Crédito*. Retrieved from <http://www.seps.gob.ec/>
- Solidaria, S. d. (2011). *Manual de Creditos*. Recuperado el 14 de 09 de 2018, de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: <http://www.seps.gob.ec/>
- Solidaria, S. d. (2015, 03 12). *Resolucion N° 129-2015-F*. Retrieved 10 09, 2018, from Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Resol129.pdf/3e459b17-7585-4953-8447-6936ea56b462>
-

- Soto, C. R. (2012). *Auditoría de Costo*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Soto, C. R. (2012, Septiembre 30). *Auditoría de Costo*. Bogotá : Ecoe Ediciones.
Retrieved from
http://www.aempresarial.com/servicios/revista/239_11_ZPGKBKOBWMTDU PGAVWHEZUGPGAMVWCYVREGTOUULGOOBEVBZRI.pdf
- Sotomayor, A. A. (2008). *Auditoría Administrativa Proceso y Aplicacion*. Mexico: Editorial Mexicana.
- Sotomayor, A. A. (2008). *AUDITORIA ADMINISTRATIVA Proceso y aplicaciòn* . Mexico: Litografica ingramex.
- Sotomayor, A. A. (2008). *AUDITORIA ADMINISTRATIVA PROCESOS Y APLICACIÓN*. México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES,S.A.de C.V.
- Tobón. (2016).
- Tovar, C. M. (2016). Contabilida Financiera para Contaduría y Administración. En C. M. Tovar, *Contabilidad Financiera para Contaduría y Administración* (pág. 1). Barranquilla: Editorial Universidad del Norte.
- Unknown. (2012). *Tecnicas de Auditoría* . Obtenido de Tecnicas de Auditoría :
<http://tecnicasdeauditoriainvest.blogspot.com/?view=flipcard>
- Vaca. (2014).
- Vaca, L. (2014). *Auditoría*. ISEF. Retrieved from <http://www.seps.gob.ec/>
- Valda. (2012).
- Valdiviezo, C. (18 de Julio de 2014). *Asociación de Auditores Externos de Chile*. Recuperado el 25 de Septiembre de 2017, de Asociación de auditores Externos de Chile: <http://aechile.cl>
- Valdiviezo, C. (18 de Julio de 2014). *Asociación de Auditores Externos de Chile*. Recuperado el 25 de Septiembre de 2017, de Asociación de auditores Externos de Chile: <http://aechile.cl>
- Vega, J. A. (2016, 07 26). *Soy Conta*. Retrieved 10 09, 2018, from Soy Contav:
<https://www.soyconta.mx/que-es-la-cartera-vencida/>
- Vivas, A. F. (2014). *Auditoría de Gestión-Papeles de Trabajo*. Colombia: illustrated.
-