UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADAS EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

FORMA: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

"AUDITORÍA OPERATIVA AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE CARTERA VENCIDA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VALLES DE LIRIO, AGENCIA GUARANDA, AÑO 2023".

AUTORA:

MARÍA DE LOS ÁNGELES YUNAPANTA CAMACHO

DIRECTOR:
ING. OSCAR TANQUEÑO COLCHA

GUARANDA – ECUADOR
2024

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

AUDITORÍA OPERATIVA AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE CARTERA VENCIDA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VALLES DE LIRIO, AGENCIA GUARANDA, AÑO 2023.

AGRADECIMIENTO

La realización de esta Auditoría Operativa Al Sistema De Control Interno en el proceso de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda, ha sido posible gracias a la colaboración y apoyo de diversas personas e instituciones, a quien le deseo expresar los más sinceros agradecimientos.

En primer lugar, agradezco profundamente a Dios, por darme la sabiduría, la salud, la paciencia, que necesitaba en el trascurso del desarrollo de este proyecto.

Quiero expresar mi gratitud a mi madre, A mis profesores y tutores, que me acompañaron en el trascurso de mis estudios académicos dentro de mi Alma Mater, también un profundo agradecimiento, A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda, que sin su apoyo no hubiese sido posible el desarrollo de la misma, A mis amigos y compañeros de estudios y Finalmente, agradezco a toda mi familia que, de una forma u otra, han contribuido a mi crecimiento personal y académico. Su influencia y apoyo ha sido invaluables para mí en este proceso de estudio.

María De Los Ángeles Yunapanta Camacho

DEDICATORIA

Este proyecto de investigación principalmente va dedicado a Dios, ya que a él le debo todo lo que soy cada logro conseguido hasta hoy asido gracias a su bendita misericordia gracias a su guía he llegado al final de mi carrera universitaria.

Dedico a mi madre mis hijas y mis hermanos, quienes han sido un pilar fundamental en mi camino, brindándome su apoyo incondicional, su guía y su aliento en cada paso que di en el trascurso de mis estudios nunca perdieron la fe en mí y me impulsaron cada día para continuar y no detenerme en el camino gracias por siempre estar conmigo en cada caída que tuve gracias por hacer un gran sacrificio incondicional este logro más que mío es suyo este es el fruto de todo su esfuerzo hacia su hija su amor y guía me llevó hoy hasta aquí.

María De Los Ángeles Yunapanta Camacho

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

iv

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. Oscar Paul Tanqueño Colcha, Ing. Anabel Monar Verdezoto e Ing. Maura Gavilánez Vega, en su orden Director y Pares Académicos del Trabajo de Integración Curricular "AUDITORÍA OPERATIVA AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE CARTERA VENCIDA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VALLES DE LIRIO, AGENCIA GUARANDA, AÑO 2023" desarrollado por las señoritas: María de Los Ángeles Yunapanta Camacho y Paula Celena Arevalo Chimbolema.

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Integración Curricular en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la carrera CONTABILIDAD Y AUDITORÌA, por lo tanto, autorizamos su presentación y defensa.

Guaranda, 02 del 10 del 2024

Ing. Oscar Paul Tanqueño Colcha
Director

Ing. Anabel Monar Verdezoto
Par Académico

Ing. Maura Gavilánez Vega
Par Académico

DERECHOS DE AUTOR

UEB | UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

BIBLIOTECA GENERAL

DERECHOS DE AUTOR

Yo María de los Ángeles Yunapanta Camacho. Portador de la Cédula de Identidad No 025000588-1 en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: Auditoría operativa al sistema de control interno en el proceso de cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, agencia Guaranda, año 2023. Modalidad Proyecto de Investigación, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a mi/nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

La autora declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Mari de los Ángeles
Yunapanta Camacho

ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN i

AGRADECIMIENTO ii

DEDICATORIA iii

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN iv

DERECHOS DE AUTOR v

ÍNDICE DE CONTENIDO vi

ÍNDICE DE TABLAS xi

ÍNDICE DE FIGURAS xii

INTRODUCCIÓN 1

RESUMEN 3

ABSTRACT 4

CAPÍTULO I 5

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO 5

1.1. Descripción del Problema 5

1.2. Formulación del Problema 6

1.3. Preguntas de Investigación 6

1.4. Justificación 8

1.5. Objetivos 9

1.5.1. Objetivo General 9

1.5.2. Objetivos Específicos 9

1.6. Idea a defender 10

1.7. Variables 10

1.7.1. Operacionalización de variables 11

CAPÍTULO II. 13

MARCO TEÓRICO 13

2.1. Antecedentes 13

2.1.1. Antecedentes Académicos 13

2.2. Marco Científico 17

2.2.1. Origen de auditoría operativa 17

2.2.2. Concepto de auditoría operativa 18

2.2.2.1. Objetivos de la Auditoria Operativa 19

2.2.2.2. Características de la Auditoría Operativa 20

2.2.2.3. Importancia de la Auditoria Operativa 20

2.2.2.4. Alcance 21

2.2.2.5. Tipos de Auditoria Operativa 21

2.2.2.6. Perfil del Auditor Operativo 22

2.2.2.7. Funciones de Auditoria Operativa 22

2.2.2.8. Evidencias de la Auditoria Operativa 23

2.2.2.9. Enfoques de la Auditoria Operativa 23

2.2.2.10. Fases de Auditoria Operativa 23

2.2.2.11. Informe de Auditoría Operativa 25

2.2.3. Control Interno en Auditoría Operativa 25
2.2.3.1. Tipos de Sistema de Control Interno 25
2.2.4. Crédito 26
2.2.4.1. Ventajas del crédito 27
2.2.4.2. Desventajas del Crédito 28
2.2.4.3. Las 5 "C" del Crédito 28
2.2.4.4. Cartera Vencida 29
2.2.4.5. Recuperación de la Cartera Vencida 30
2.2.4.6. Riesgos de la cartera vencida 31
2.2.5. Gestión de Cobranzas 31
2.2.5.1. Características del proceso de Cobranzas 32
2.2.5.2. Estrategias de cobranzas 32
2.2.5.3. Fases de la cobranza 34
2.2.6. Morosidad 34
2.3. Marco Conceptual 36
2.4. Marco Legal 39
2.4.1. Constitución de la República del Ecuador 39
2.4.2. Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria 39
2.4.3. Reglamento Interno de Crédito de la Cooperativa Valles de Lirio 40
2.5. Georeferencial 41
CAPITULO III. 42
METODOLOGÍA 42
3.1. Tipo de Investigación 42
3.2. Enfoque de la investigación 42

3.3. Métodos de Investigación 43

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos 43

3.5. Universo, Población y Muestra 44

3.6. Procesamiento de la Información 45

CAPITULO IV. 46

RESULTADOS Y DISCUSIÓN 46

4.1. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados 46

4.1.1. Resultados de la entrevista 46

4.1.2. Resultados de la encuesta 50

CAPITULO V. 60

PROPUESTA 60

4.2. Etapa de planificación 61

4.2.1. Planificación preliminar 61

4.2.2. Planificación específica 96

4.3. Etapa de ejecución 103

4.4. Etapa de comunicación de resultados 165

4.5. Etapa de seguimiento de Auditoría 181

CONCLUSIONES 189

RECOMENDACIONES 191

BIBLIOGRAFÍA 192

ANEXOS 198

Anexo 1 Cronograma (Gantt)..... 198

Anexo 2 Presupuesto Ejecutado..... 199

Anexo 3 Carta de aceptación de la organización donde se aplicó el trabajo de integración curricular. 200

Anexo 4 Instrumentos de recopilación de datos 201

Anexo 5 evidencias fotográficas 206

Anexo 6 Certificado Antiplagio 208

Anexo 7 Link del repositorio digital de biblioteca donde fue subido el proyecto 210

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización variable independiente Auditoría operativa 11
Tabla 2 Operacionalización variable dependiente Control interno en el proceso de cartera vencida 12
Tabla 3 Procedimientos de control interno 50
Tabla 4 Procedimientos actuales para prevenir la morosidad 51
Tabla 5 Protocolos estandarizados 52
Tabla 6 Seguimiento de cuentas vencidas 53
Tabla 7 Registros de cuentas vencidas 54
Tabla 8 Capacitación en técnicas de cobranza ha recibido en el último año 55
Tabla 9 Manejo efectivo de la cartera vencida 56
Tabla 10 Eficiencia de los controles preventivos en su área 57
Tabla 11 Registros y la gestión de cartera vencida 58
Tabla 12 Satisfacción / Sistema actual de gestión de cartera 59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Características de la Auditoría operativa 20
Figura 2 Funciones de auditoría 22
Figura 3 Enfoques de la Auditoria Operativa 23
Figura 4 Las 5 “C” del Crédito 28
Figura 5 Ubicación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio 41
Figura 6 Procedimientos de control interno 50
Figura 7 Procedimientos actuales para prevenir la morosidad 51
Figura 8 Protocolos estandarizados 52
Figura 9 Seguimiento de cuentas vencidas 53
Figura 10 Registros de cuentas vencidas 54
Figura 11 Capacitación en técnicas de cobranza ha recibido en el último año 55
Figura 12 Manejo efectivo de la cartera vencida 56
Figura 13 Eficiencia de los controles preventivos en su área 57
Figura 14 Registros y la gestión de cartera vencida 58
Figura 15 Satisfacción / Sistema actual de gestión de cartera 59

INTRODUCCIÓN

La auditoría operativa es un examen sistemático y objetivo de las actividades, procesos y procedimientos de una organización, con el fin de evaluar su eficiencia, eficacia y economía. A diferencia de la auditoría financiera tradicional, que se centra en la precisión de los estados financieros, la auditoría operativa busca mejorar el desempeño operativo y la gestión de riesgos de una entidad. Esta herramienta de gestión es particularmente valiosa en el sector financiero, donde la complejidad de las operaciones y la necesidad de un control interno robusto son fundamentales.

La importancia de la auditoría operativa radica en su capacidad para identificar áreas de mejora, optimizar procesos y fortalecer los sistemas de control interno. En un entorno cada vez más competitivo y regulado, la auditoría operativa proporciona a las organizaciones una visión crítica de sus operaciones, permitiéndoles adaptarse más eficazmente a los cambios del mercado; además, contribuye significativamente a la prevención de fraudes y errores operativos, lo que es crucial para mantener la confianza de los clientes y la integridad de las instituciones financieras.

Para las instituciones financieras, la auditoría operativa juega un papel vital en la gestión de riesgos y la mejora continua, ayuda a identificar ineficiencias en los procesos de crédito, cobranza y gestión de cartera, áreas críticas para la salud financiera de estas entidades. Al evaluar la efectividad de los controles internos y las estrategias operativas, la auditoría operativa contribuye a la optimización de recursos, la reducción de costos y el aumento de la rentabilidad. Además, fortalece la capacidad de las instituciones financieras para cumplir con las regulaciones cada vez más estrictas del sector.

El presente trabajo de investigación se estructura en cinco capítulos que abordan de manera integral la auditoría operativa al sistema de control interno en el proceso de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda.

El Capítulo I presenta la formulación general del proyecto, incluyendo la descripción del problema, los objetivos de la investigación y la justificación del estudio.

El Capítulo II desarrolla el marco teórico, proporcionando una base conceptual sólida sobre auditoría operativa, control interno y gestión de cartera vencida.

El ||Capítulo III detalla la metodología empleada, describiendo el tipo de investigación, el enfoque, los métodos y las técnicas utilizadas para la recopilación y análisis de datos.

El Capítulo IV expone los resultados y la discusión de la auditoría, presentando los hallazgos clave y su análisis.

Finalmente, el Capítulo V presenta la propuesta de mejora basada en los resultados de la auditoría, ofreciendo recomendaciones concretas para optimizar el sistema de control interno en el proceso de cartera vencida.

Esta investigación no solo contribuye al conocimiento académico sobre la aplicación de auditorías operativas en cooperativas de ahorro y crédito, sino que también proporciona aportes valiosos para mejorar la gestión operativa y financiera de estas instituciones, especialmente en el crucial proceso de manejo de cartera vencida.

RESUMEN

La investigación titulada “Auditoría Operativa al Sistema de Control Interno en el Proceso de Cartera Vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda, Año 2023”, tuvo como objetivo desarrollar una auditoría operativa para evaluar el sistema de control interno en la gestión de cartera vencida, identificando deficiencias y proponiendo mejoras que optimicen la recuperación de créditos y fortalezcan la estabilidad financiera de la cooperativa. Para ello, se empleó una metodología mixta que incluyó entrevistas con el personal directivo y operativo, revisión documental de los informes financieros, y encuestas sobre la efectividad de los controles internos. Los resultados revelaron importantes deficiencias en la automatización de los procesos, falta de integración en los sistemas de seguimiento de cuentas vencidas, y escaso monitoreo en tiempo real de la cartera. Aunque existen políticas y procedimientos, estos no se ejecutan eficazmente en todas las áreas, lo que ha contribuido al aumento de la morosidad. Se concluye que es necesario implementar un sistema automatizado que centralice la información, mejorar la capacitación del personal en técnicas de cobranza, y estandarizar los protocolos de recuperación de créditos, lo que permitirá reducir la morosidad y mejorar la sostenibilidad financiera de la cooperativa a largo plazo.

Palabras clave: Auditoría operativa, Control interno, Cartera vencida.

ABSTRACT

The research titled “Operational Audit of the Internal Control System in the Management of Overdue Portfolio at the Valles de Lirio Savings and Credit Cooperative, Guaranda Agency, Year 2023”, aimed to conduct an operational audit to evaluate the internal control system in managing overdue portfolio, identifying deficiencies, and proposing improvements to optimize credit recovery and strengthen the cooperative's financial stability. A mixed methodology was employed, which included interviews with management and operational staff, a review of financial reports, and surveys on the effectiveness of internal controls. The results revealed significant deficiencies in process automation, lack of integration in the overdue portfolio tracking systems, and insufficient real-time monitoring of the portfolio. Although policies and procedures are in place, they are not effectively implemented across all areas, contributing to the increase in delinquency. It was concluded that it is necessary to implement an automated system to centralize information, improve staff training in collection techniques, and standardize credit recovery protocols, which will help reduce delinquency and enhance the cooperative's long-term financial sustainability.

Keywords: Operational audit, Internal control, Overdue portfolio.

CAPÍTULO I.
FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1. Descripción del Problema

En el año 2023, el sector financiero en Ecuador ha experimentado una desaceleración en su crecimiento económico, junto con un aumento de la inflación y de las tasas de interés, factores que han generado un entorno económico desafiante. Este escenario ha impactado a las cooperativas de ahorro y crédito, entre ellas la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, que enfrenta un incremento considerable en la morosidad de sus créditos; la reducción del poder adquisitivo de los prestatarios ha dificultado el pago de los créditos, lo que ha incrementado la cartera vencida, generando presión sobre la liquidez de la cooperativa.

Según la Alianza Cooperativa Internacional (2018), las auditorías operativas son esenciales para asegurar la eficiencia y efectividad de las operaciones en las cooperativas de ahorro y crédito, ya que permiten gestionar adecuadamente los riesgos asociados a la cartera vencida; la falta de una gestión eficaz de esta cartera no solo afecta la solvencia de la cooperativa, sino que también daña su reputación (Toala y otros, 2024); asimismo, la ausencia de auditorías operativas periódicas impide la identificación temprana de deficiencias en los controles internos, lo que agrava los problemas financieros y de confianza en la cooperativa (Seme et al., 2023).

En este contexto, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, ubicada en Guaranda, ha visto cómo su cartera vencida creció de $100,000 en 2022 (8% del total de créditos otorgados) a $130,000 en 2023, lo que equivale al 12% del total de créditos (Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles del Lirio, 2023). Este aumento del 30% refleja la falta de efectividad en la gestión de la morosidad y ha generado una presión considerable sobre la liquidez de la institución, comprometiendo su capacidad de otorgar nuevos créditos.

A nivel operativo, la cooperativa enfrenta deficiencias significativas en el sistema de control interno en el proceso de cartera vencida, que incluyen la ausencia de un protocolo estandarizado para la recuperación de cuentas vencidas, una inadecuada integración de los sistemas de monitoreo y la falta de herramientas tecnológicas que permitan gestionar de manera eficiente la información de las cuentas vencidas; además, los procesos actuales de seguimiento se basan en procedimientos tradicionales, como recordatorios de pago y llamadas telefónicas, lo que limita la proactividad en la recuperación de deudas.

Por otro lado, el personal encargado de la gestión de cartera vencida tiene habilidades básicas en técnicas de cobranza, pero carece de una capacitación especializada en técnicas avanzadas de gestión de riesgos, lo que reduce la efectividad en la recuperación de créditos; la falta de estandarización en los protocolos de gestión de mora también afecta la consistencia de los resultados.

Estos desafíos presentan una oportunidad para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio de optimizar sus procesos a través de la implementación de un sistema automatizado de seguimiento, una mejor integración de los registros y una capacitación continua de su personal, lo que podría mejorar significativamente la recuperación de la cartera vencida y fortalecer la estabilidad financiera de la cooperativa.

1.2. Formulación del Problema

¿Cómo desarrollar una auditoría operativa al sistema de control interno en el proceso de cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, agencia Guaranda, año 2023?

1.3. Preguntas de Investigación

- ¿Cómo se llevan a cabo actualmente los procedimientos de colocación, recuperación y cobranza de préstamos vencidos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda, y cuáles son las limitaciones identificadas en estos procedimientos durante el año 2023?

- ¿Qué procesos y procedimientos específicos se aplican en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda, para la recuperación de créditos vencidos, y en qué medida cumplen con las políticas internas y los estándares esperados?
- ¿Qué estrategias y medidas pueden ser recomendadas para optimizar el sistema de control interno y mejorar la gestión financiera de la cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda, durante el año 2023?

1.4. Justificación

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, ubicada en la Agencia Guaranda, ha experimentado un aumento significativo en su cartera vencida, pasando de $100,000 en 2022 (8% del total de créditos otorgados) a $130,000 en 2023 (12% del total). Este incremento del 30% supera el límite de tolerancia del 5% establecido por la cooperativa y evidencia problemas en la gestión de cuentas vencidas. Esta situación refleja un desafío que enfrentan muchas instituciones financieras debido a un entorno económico difícil, marcado por la alta inflación y el aumento de las tasas de interés.

Desde una perspectiva operativa, este escenario plantea la necesidad urgente de revisar y mejorar el sistema de control interno en la gestión de la cartera vencida, con el fin de reducir los riesgos financieros y operacionales asociados a la falta de eficiencia en los procesos de seguimiento y recuperación de créditos; la auditoría operativa permitirá identificar las debilidades y deficiencias existentes en los controles internos y proponer mejoras que optimicen el proceso de recuperación de créditos vencidos.

Dado que una auditoría operativa permitirá identificar las debilidades en los controles internos actuales y establecer medidas correctivas para mejorar la eficiencia en la recuperación de la cartera vencida, siendo esenciales para detectar debilidades en los controles internos y optimizar la gestión de riesgos, lo cual es vital para instituciones como la Cooperativa Valles de Lirio, que buscan mantener su solvencia y reputación.

Actualmente, los procesos se basan en métodos tradicionales que no permiten una respuesta rápida y eficiente; la implementación de herramientas tecnológicas que automaticen el seguimiento reducirá la carga administrativa y mejorará la proactividad en la gestión de la morosidad. Adicionalmente, la integración y sincronización de los registros de las cuentas vencidas, dispersos en múltiples plataformas, será fundamental para asegurar que la información se gestione de manera precisa y en tiempo real, minimizando errores y aumentando la eficiencia operativa.

Además, esta auditoría ayudará a la cooperativa a fortalecer su gestión financiera, desarrollando estrategias y mejores prácticas basadas en los hallazgos de la auditoría, contribuyendo a una gestión financiera más robusta y adaptada a las necesidades actuales de la cooperativa. Los resultados de la auditoría también mejorarán la transparencia y la toma de decisiones, ya que proporcionarán un análisis detallado y basado en datos, facilitando una mayor claridad en el manejo de la cartera vencida.

Los beneficiarios directos de esta investigación serán los directivos y el personal operativo de la cooperativa, quienes recibirán herramientas y estrategias para optimizar la recuperación de créditos. De manera indirecta, esta investigación también contribuirá al conocimiento académico sobre la gestión de riesgos en cooperativas, proporcionando material de referencia valioso para futuros estudios y sirviendo como recurso bibliográfico relevante para estudiantes interesados en la metodología crediticia y la gestión financiera.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Desarrollar una auditoría operativa al sistema de control interno en el proceso de cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, agencia Guaranda, año 2023

1.5.2. Objetivos Específicos

- Evaluar la efectividad del sistema de control interno en el proceso de gestión de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda, identificando las principales deficiencias en los componentes de ambiente de control, evaluación de riesgos y actividades de control durante el año 2023.
- Analizar el grado de cumplimiento y la eficacia de las políticas y procedimientos de crédito y cobranza implementados por la Cooperativa, con énfasis en los procesos de evaluación de capacidad de pago,

seguimiento post-desembolso y estrategias de recuperación de cartera vencida.

- Determinar el impacto de las deficiencias en los sistemas informáticos y controles generales de TI en la gestión de la cartera vencida, proponiendo mejoras en la automatización, integración de registros y seguridad de la información para optimizar el proceso de recuperación de créditos.
- Emitir recomendaciones de acuerdo a los hallazgos identificados en la auditoría.

1.6. Idea a defender

La auditoría operativa al sistema de control interno en el proceso de cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, agencia Guaranda, año 2023, permitirá identificar deficiencias en este proceso. A través de un análisis exhaustivo de los procedimientos de crédito y cobranza, se evidenciará que las deficiencias en la automatización, la integración de registros y la seguridad de los sistemas informáticos están contribuyendo a la ineficiencia en la recuperación de la cartera vencida. Se sostiene que la implementación de las mejoras derivadas de esta auditoría fortalecerá la gestión de riesgos, incrementará la eficiencia operativa y reducirá los niveles de morosidad, lo que impactará positivamente en la estabilidad financiera de la cooperativa.

1.7. Variables

Variable independiente: Auditoría operativa.

Variable dependiente: Control interno en el proceso de cartera vencida.

1.7.1. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización variable independiente Auditoría operativa

N°	Variable	Concepto	Dimensión	Indicadores	Items	Técnicas
1	Sistema de Control interno	Se refiere al conjunto de procedimientos y Políticas implementadas por una entidad para asegurar la eficiencia operativa, la efectividad en el cumplimiento de objetivos, y la fiabilidad en la elaboración de informes financieros. Un sistema de control interno robusto ayuda a prevenir errores, fraudes y a garantizar la integridad de la información financiera. (Actualicese, 2021)	Efectividad de los Procedimientos	Cumplimiento de Procedimientos	¿Se lleva a cabo una revisión periódica de los procedimientos para asegurar su eficacia? ¿Qué aspectos específicos de la cartera vencida se analizan durante la auditoría? ¿Se realizan revisiones periódicas para asegurar que las responsabilidades se estén cumpliendo adecuadamente?	Técnicas encuestas y entrevistas Instrumentos cuestionario de preguntas estructuradas
			Controles Preventivos, Detectivos y Correctivos	Eficiencia de Controles	¿Existen controles para prevenir la morosidad? ¿Se detectan eficazmente los créditos vencidos? ¿Qué medidas correctivas se implementan para abordar las desviaciones?	
			Claridad en la Gestión de Responsabilidades	Definición y Transparencia de Responsabilidades	¿Las responsabilidades para la gestión de la cartera vencida están claramente definidas? ¿Hay transparencia en la información relacionada con la gestión de cartera vencida?	

Elaborado por: María Yunapanta y Paula Arevalo

Tabla 2

Operacionalización variable dependiente Control interno en el proceso de cartera vencida

N°	Variable	Concepto	Dimensión	Indicadores	Items	Técnicas
2	Control interno en el proceso de cartera vencida	Se refiere al manejo de créditos y documentos que han superado su fecha de vencimiento. Es crucial en la planificación financiera ya que una alta cartera vencida indica riesgos significativos para la estabilidad financiera de la entidad y puede afectar su liquidez y rentabilidad. (Santos, 2020, pág. 102)	Cumplimiento normativo	Número y monto de préstamos vencidos	¿Cuál es el monto total de préstamos vencidos en la cooperativa? ¿Cómo se calculan las pérdidas por préstamos vencidos en los estados financieros? ¿Cuál es el índice de riesgo crediticio actual?	Técnicas encuestas y entrevistas Instrumentos
			Relación entre Pérdidas y Beneficios	Análisis de Pérdidas por Créditos Vencidos	¿Cómo afecta la cartera vencida a los beneficios obtenidos? ¿Qué porcentaje de las pérdidas por préstamos vencidos se refleja en los estados financieros?	cuestionario de preguntas estructuradas
			Riesgo Crediticio	Probabilidad de Incumplimiento de Deudores	¿Qué métodos se utilizan para evaluar el riesgo crediticio de los préstamos? ¿Qué probabilidad de incumplimiento se asigna a los distintos segmentos de la cartera vencida?	
			Planeación Financiera	Gestión y Planeación de la Cartera Vencida	¿Cómo se gestiona la cartera vencida en la planificación financiera? ¿Qué medidas se toman para minimizar el impacto de la cartera vencida en la estabilidad financiera de la cooperativa?	

Elaborado por: María Yunapanta y Paula Arevalo

CAPÍTULO II.
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

En esta sección, se presentará una visión general sobre la auditoría operativa, el sistema de control interno y la gestión de la cartera vencida se explicará cómo estos conceptos están interrelacionados entre si con diversos contextos investigativos a través de métodos académicos e investigativos.

2.1.1. Antecedentes Académicos

La literatura académica ofrece una visión detallada sobre la relación entre la auditoría operativa y el control interno; según (Hernández & Martínez, 2021), la implementación efectiva de auditorías operativas puede mejorar significativamente la precisión de los informes financieros y reducir el riesgo de morosidad (p. 234). Además, estudios como el de (González A. , 2019) destacan cómo un sistema de control interno bien diseñado es crucial para la gestión eficiente de la cartera vencida y para la prevención de pérdidas financieras (p. 102).

La auditoría operativa juega un papel crucial en la gestión de la cartera vencida, ya que evalúa la eficacia de los procesos y controles diseñados para manejar los créditos no cobrados. Según (Gordon & Smith, 2020) “la auditoría operativa permite a las instituciones financieras identificar deficiencias en los procedimientos de gestión de cartera vencida y desarrollar recomendaciones para mejorar la recuperación de créditos” (p. 102); este tipo de auditoría examina los procesos internos para asegurar que sean eficientes y efectivos en el manejo de préstamos morosos.

Además, (Martínez A. , 2019) señala que “una auditoría operativa bien implementada ayuda a detectar ineficiencias y a establecer controles más robustos para prevenir la acumulación de cartera vencida, lo cual es crucial para la estabilidad financiera de las cooperativas” (p. 56). Esto subraya la importancia de revisar periódicamente los procedimientos y controles internos para mantener un manejo efectivo de la cartera vencida.

El sistema de control interno es fundamental para la gestión de la cartera vencida, ya que asegura que los procesos y políticas para la recuperación de créditos sean efectivos. (COSO, 2013), define el control interno como “un proceso diseñado para proporcionar una seguridad razonable sobre la efectividad y eficiencia de las operaciones, incluyendo la gestión de la cartera vencida” (p. 12). Este marco asegura que las políticas para el manejo de créditos morosos sean adecuadas y que los procedimientos sean seguidos rigurosamente.

Según (Gómez P. &., 2021)“los controles internos eficaces en la gestión de la cartera vencida permiten a las cooperativas minimizar el riesgo de pérdidas financieras y mejorar su capacidad para recuperar préstamos” (p. 89). Un sistema de control interno sólido es esencial para detectar señales tempranas de morosidad y para implementar medidas correctivas a tiempo.

La relación entre auditoría operativa y control interno es estrecha, ya que la auditoría operativa evalúa la efectividad del sistema de control interno en la gestión de la cartera vencida. (Ramírez C. &., 2020)explican que “la auditoría operativa revisa cómo los controles internos están funcionando para manejar la cartera vencida y proporciona recomendaciones para optimizar estos controles” (p. 142). Esto asegura que los procedimientos de recuperación de créditos sean revisados y mejorados continuamente.

(Ríos J. &., 2022), añaden que “la auditoría operativa no solo identifica deficiencias en los controles internos, sino que también ofrece soluciones para fortalecer los procesos de recuperación y minimizar la morosidad” (p. 67). Esta integración de auditoría y control interno es vital para mejorar la gestión de la cartera vencida y para mantener la salud financiera de la cooperativa.

Los hallazgos de esta investigación podrían proporcionar valiosas recomendaciones para las cooperativas, especialmente en la optimización de su sistema de control interno y la gestión de cartera vencida. Concluye que la auditoría operativa desempeña un papel crucial en la identificación y corrección de deficiencias en los procesos de recuperación de créditos y en la implementación de controles más efectivos. La auditoría operativa ofrece a los profesionales la

oportunidad de realizar evaluaciones detalladas para mejorar la gestión de la cartera vencida, asegurando así el cumplimiento normativo y fortaleciendo la transparencia financiera de la cooperativa. Esta investigación recomienda que se utilicen técnicas y procedimientos de auditoría operativa para obtener información precisa y relevante que permita tomar decisiones informadas y mejorar la eficiencia en la recuperación de créditos. La implementación de una auditoría operativa rigurosa puede ser una herramienta eficaz para reducir el riesgo de morosidad y mejorar la estabilidad financiera en la Cooperativa.

2.1.2. Antecedentes de Artículos de Investigación

Según (García E. , 2023) en su investigación titulada "Auditoría operativa en cooperativas de ahorro y crédito: Evaluación del control interno en el manejo de la cartera vencida", el autor destaca la importancia de la auditoría operativa como herramienta fundamental para fortalecer los sistemas de control interno en las cooperativas de ahorro y crédito. El estudio tiene como objetivo principal evidenciar la efectividad de los procedimientos de auditoría operativa en la gestión de la cartera vencida, enfocándose en identificar áreas de mejora y buenas prácticas.

Utilizando una metodología mixta que combina investigación documental y análisis cualitativo de datos obtenidos a través de entrevistas con auditores y personal clave de las cooperativas, García encuentra que las cooperativas enfrentan desafíos significativos en la gestión de la cartera vencida debido a la falta de controles adecuados y la necesidad de capacitación continua del personal. Además, destaca la importancia de implementar recomendaciones específicas derivadas de la auditoría operativa para mejorar la eficiencia y reducir riesgos operativos en estas instituciones financieras.

La investigación concluye que la auditoría operativa no solo debe enfocarse en la detección de problemas una vez que ocurren, sino también en la prevención proactiva de problemas relacionados con la cartera vencida, subrayando la necesidad de un enfoque integrado y colaborativo entre auditores internos y personal operativo dentro de las cooperativas de ahorro y crédito.

Según (González A. &., 2023), en su estudio titulado “Auditoría Operativa en Cooperativas de Ahorro y Crédito: Mejora del Control Interno en la Gestión de Cartera Vencida”, se investigó la eficacia de la auditoría operativa como herramienta para fortalecer el control interno en cooperativas similares a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda. El estudio se centró en métodos explicativos y descriptivos, utilizando tanto enfoques inductivos como deductivos para evaluar la implementación de políticas y procedimientos en la gestión de la cartera vencida.

Los resultados destacaron que el riesgo de cartera vencida puede mitigarse mediante la combinación de medidas preventivas y correctivas, así como el uso efectivo de procedimientos y técnicas de auditoría operativa. Además, se concluyó que para mejorar el modelo de control interno en cooperativas, los auditores responsables deben poseer una formación profesional sólida en contabilidad y auditoría, complementando así las funciones de investigación y asegurando la obtención de pruebas sustanciales para respaldar las decisiones gerenciales.

Es esencial entender que la auditoría operativa, aunque fundamental, no garantiza la eliminación completa del riesgo de fraude financiero. Por lo tanto, es crucial que las auditorías proporcionen herramientas y recomendaciones concretas para fortalecer el control interno y mejorar la gestión de la cartera vencida en instituciones financieras como las cooperativas de ahorro y crédito.

En el estudio realizado por (Gevara, 2021)titulado “Gestión de Cartera Vencida y su Impacto en la Rentabilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Ecuador”, se exploró la relación entre la gestión de la cartera vencida y la rentabilidad en cooperativas de ahorro y crédito utilizando el método de deducción lógica como metodología de investigación. El objetivo principal fue determinar cómo la efectividad en la gestión de la cartera vencida afecta la rentabilidad financiera de estas instituciones.

La rentabilidad se define como el resultado positivo obtenido por las cooperativas después de evaluar costos, gastos y aplicar estrategias de producción e inversión durante un período determinado. Los resultados del estudio indicaron que una

gestión efectiva de la cartera vencida puede mejorar significativamente la rentabilidad de las cooperativas, reduciendo riesgos financieros y mejorando la eficiencia operativa.

Desde la perspectiva de la auditoría operativa, se observó que es crucial implementar políticas y procedimientos adecuados para el manejo de la cartera vencida. Esto incluye la capacitación del personal en técnicas de auditoría específicas para identificar áreas de mejora en el control de procesos y en la detección de clientes o transacciones que puedan representar riesgos financieros, como el fraude o la morosidad.

Se concluyó que fortalecer el sistema de control interno mediante una auditoría operativa adecuada puede contribuir significativamente a la estabilidad financiera y a la sostenibilidad de las cooperativas de ahorro y crédito. Es esencial que estas instituciones implementen auditorías operativas continuas y efectivas para gestionar de manera óptima la cartera vencida y garantizar una adecuada rentabilidad financiera.

2.2. Marco Científico

En este apartado se expone la fundamentación teórica del estudio, resaltando una base científica que ayuda a comprender mejor diversas teorías pertinentes.

2.2.1. Origen de auditoría operativa

La auditoría operativa se enfoca en la eficacia operativa y la gestión efectiva de riesgos en las organizaciones modernas, contribuyendo directamente a la sostenibilidad y la rentabilidad a largo plazo de las cooperativas y otras entidades financieras.

Uno de los puntos de partida para entender la auditoría operativa se remonta a los trabajos pioneros de J. Maurice Parker en la década de 1940. Parker introdujo el concepto de “auditoría operativa” como una forma de complementar la auditoría financiera tradicional, destacando la importancia de evaluar la eficiencia operativa y la utilización de recursos dentro de las organizaciones (Parker, 1949).

La auditoría operativa se define como el proceso sistemático y estructurado de revisión y evaluación de los objetivos organizacionales, las estructuras administrativas y los procesos operativos de una entidad. Su propósito fundamental es proporcionar una evaluación independiente y objetiva de cómo una organización gestiona sus recursos y actividades para alcanzar sus metas estratégicas y operativas.

En resumen, el concepto de auditoría operativa se originó como una extensión de la auditoría financiera, enfocándose en evaluar y mejorar los procesos operativos internos para aumentar la eficiencia y eficacia organizacional.

2.2.2. Concepto de auditoría operativa

La auditoría operativa es una disciplina específica dentro del campo de la auditoría que se centra en evaluar y mejorar los procesos operativos de una organización. Según (García A. P., 2019), la auditoría operativa se define como el examen detallado de los sistemas y procedimientos internos de una entidad para optimizar la eficiencia, efectividad y gestión de riesgos en sus operaciones.

Este tipo de auditoría utiliza técnicas y procedimientos analíticos y de evaluación para identificar áreas de mejora en aspectos como la gestión financiera, administrativa, tecnológica y de recursos humanos. Los auditores operativos, mediante su competencia y objetividad, actúan para recomendar mejoras que fortalezcan el desempeño organizacional y aseguren el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa (García A. P., 2019)

La auditoría operativa desempeña un papel crucial como herramienta proactiva para las organizaciones, permitiendo identificar áreas de alto riesgo y vulnerabilidades en los procesos internos que podrían ser explotados por individuos dentro de la organización en beneficio propio. Según estudios recientes (García A. &., 2020)la auditoría operativa no solo evalúa la eficiencia y efectividad de los procesos organizacionales, sino que también ayuda a fortalecer los controles internos para prevenir el fraude y mejorar la gestión de riesgos.

Esta disciplina no se limita solo al ámbito financiero y contable, sino que también incorpora tecnologías avanzadas de análisis y evaluación que permiten identificar patrones irregulares y comportamientos sospechosos dentro de la organización. Esto asegura que las operaciones se realicen de manera transparente y conforme a las políticas y regulaciones establecidas, contribuyendo así a la integridad y la reputación de la organización en su conjunto (García A. &., 2020)

2.2.2.1. Objetivos de la Auditoria Operativa

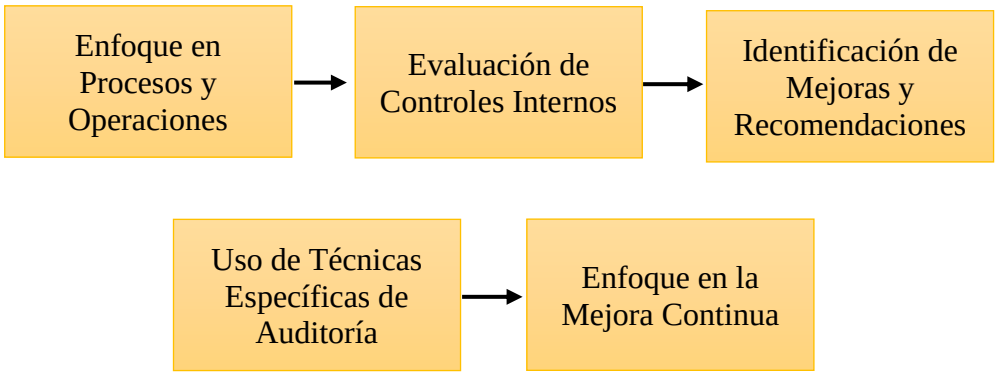
Estos objetivos de Auditoria Operativa están basados en la investigación y enfoques de algunos autores según la bibliografía consultada, proporcionando un marco claro y estructurado para comprender sus metas centrales en el contexto de la gestión de la cartera vencida en cooperativas de ahorro y crédito.

- Mejora de la eficiencia operativa evaluar y optimizar los procesos internos para garantizar que se realicen de manera eficiente, minimizando costos y recursos innecesarios (Vélez, 2018)
- Fortalecimiento del control interno revisar los controles internos existentes para identificar debilidades y proponer recomendaciones que mejoren la gestión de riesgos y prevengan fraudes (García A. P., 2019)
- Cumplimiento de normativas y políticas verificar que las actividades de la organización se realicen conforme a las normativas legales y políticas internas establecidas (Hernández M. &., 2020)
- Optimización de recursos evaluar el uso de recursos financieros, humanos y tecnológicos para asegurar su óptimo aprovechamiento y alineación con los objetivos estratégicos de la organización (Villalobos, 2021)
- Apoyo a la toma de decisiones proporcionar información y recomendaciones basadas en evidencia para mejorar la toma de decisiones gerenciales y estratégicas (Ríos C. &., 2017)

2.2.2.2. Características de la Auditoría Operativa

Figura 1

Características de la Auditoría operativa



Nota: realizado en base a las fuentes de literatura especializada y estudios académicos.

2.2.2.3. Importancia de la Auditoria Operativa

La auditoría operativa es fundamental en las organizaciones, ya que es un proceso sistemático y detallado que tiene como objetivo evaluar y mejorar los procesos operativos y administrativos. Según (Arens A. e., 2019) su importancia radica en la capacidad para fortalecer el control interno, identificar áreas de mejora en la eficiencia y efectividad de las operaciones, así como en proporcionar recomendaciones para optimizar el uso de recursos organizacionales.

Además, la auditoría operativa es crucial para la gestión proactiva de riesgos operativos y para garantizar el cumplimiento de normativas y políticas internas, como señalan (González M. &., 2021). Proporciona a la alta dirección información objetiva y detallada que facilita la toma de decisiones estratégicas orientadas al logro de los objetivos organizacionales y a la mejora continua de los procesos.

En un entorno empresarial cada vez más competitivo y regulado, las auditorías operativas no solo ayudan a prevenir fraudes y irregularidades, sino que también contribuyen significativamente a la transparencia y a la eficacia operativa de las organizaciones.

2.2.2.4. Alcance

El alcance de la auditoría operativa debe ser exhaustivo y adecuadamente definido para asegurar el logro de sus objetivos propuestos. Según (Arens A. e., 2019)el éxito de la auditoría operativa radica en la amplitud y relevancia de las áreas evaluadas, asegurando que se cubran todos los procesos críticos y áreas de riesgo dentro de la gestión de la cartera vencida en cooperativas de ahorro y crédito.

De acuerdo con (Gómez R. &., 2018) la auditoría operativa debe abarcar desde la revisión detallada de políticas y procedimientos relacionados con la gestión de cartera vencida hasta la evaluación de la efectividad de los controles internos implementados para mitigar riesgos financieros y operativos. Es esencial que el alcance permita la identificación de debilidades y áreas de mejora significativas, proporcionando recomendaciones concretas para optimizar la recuperación de créditos vencidos y mejorar la rentabilidad de la cooperativa.

2.2.2.5. Tipos de Auditoria Operativa

Según (Márquez A. , 2018) la auditoría operativa se desglosa en dos tipos principales: la auditoría operativa detectiva y la preventiva. La auditoría operativa detectiva se orienta hacia la revelación de posibles irregularidades dentro de una organización mediante una investigación profunda. Este tipo de auditoría implica analizar tanto los efectos directos como indirectos de las deficiencias operativas, determinar el alcance y el impacto económico de las fallas identificadas, clasificar las áreas vulnerables a riesgos y fraudes, y detectar a posibles colaboradores involucrados que puedan tener conflictos de interés. En última instancia, su objetivo es identificar y documentar las prácticas desviadas o fraudulentas dentro de los procesos operativos auditados.

Esta perspectiva resalta la importancia de una auditoría operativa diligente y exhaustiva para fortalecer el control interno, mitigar riesgos y asegurar la integridad operativa de la organización.

2.2.2.6. Perfil del Auditor Operativo

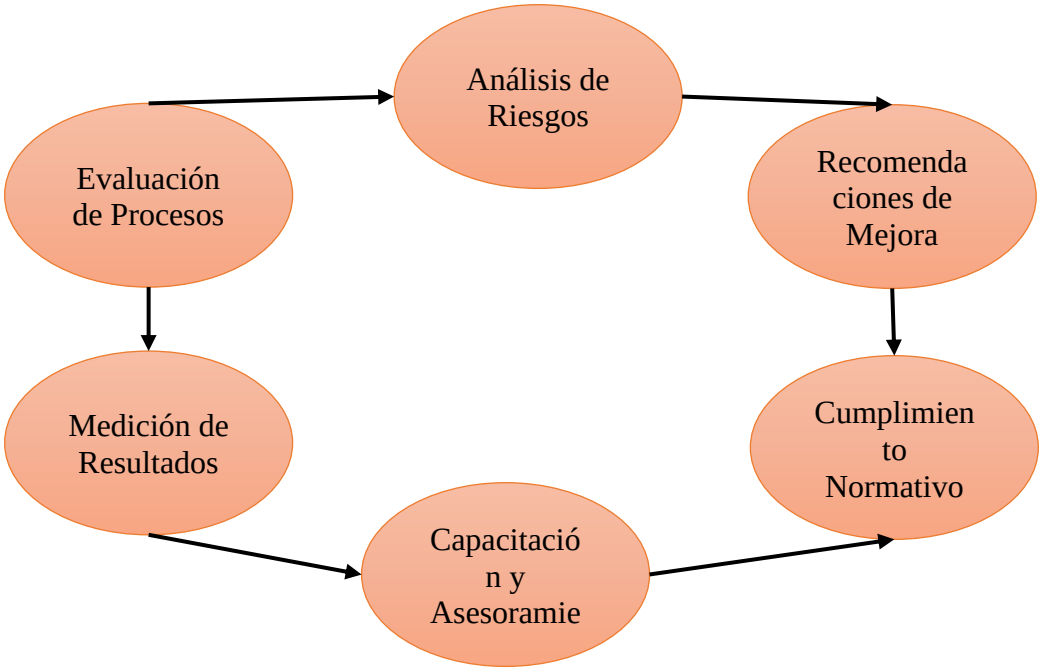
Según (AICPA, 2020) el perfil del auditor operativo incluye habilidades técnicas en auditoría, contabilidad y finanzas. Además, se requiere capacidad analítica para evaluar riesgos y controles, habilidades de comunicación efectiva tanto oral como escrita, pensamiento crítico para proponer mejoras, y un alto estándar ético para mantener la objetividad e integridad. También se destacan habilidades de adaptabilidad, trabajo en equipo y gestión del tiempo para enfrentar los desafíos cambiantes del entorno empresarial.

2.2.2.7. Funciones de Auditoria Operativa

Según (Rittenberg, 2016) las funciones de la auditoría operativa incluyen la evaluación de procesos para identificar ineficiencias, el análisis de riesgos operativos para mitigar posibles impactos, la formulación de recomendaciones para mejorar los controles internos y optimizar la gestión organizacional entre otras funciones como:

Figura 2

Funciones de auditoría



Nota: Realizado de acuerdo a la información del libro de auditoría operativa.

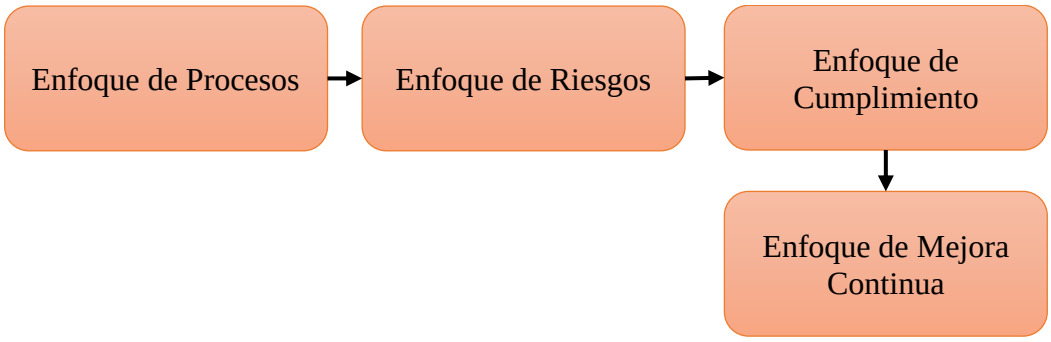
2.2.2.8. Evidencias de la Auditoria Operativa

Las evidencias en la auditoría operativa son los registros, documentos y datos recopilados durante el proceso de auditoría que respaldan las conclusiones y recomendaciones del auditor. Estas pueden incluir análisis de procesos, informes financieros, políticas y procedimientos organizacionales, entrevistas con personal clave, observaciones directas de operaciones y cualquier otra documentación relevante que demuestre el cumplimiento de normativas y la eficiencia operativa (Mautz, 1961).

2.2.2.9. Enfoques de la Auditoria Operativa

Figura 3

Enfoques de la Auditoria Operativa



Nota: Adaptado del libro de Arens Elder, R. J., Beasley, M. S. y Hogan, C.E.

2.2.2.10. Fases de Auditoria Operativa

Fase 1. Planeación

La planificación en la auditoría operativa implica la definición clara de objetivos y el alcance del trabajo a realizar. Según (Arens A. A., 2017) este proceso incluye la identificación de los recursos necesarios y la elaboración de un plan detallado que guíe todas las actividades de la auditoría.

Fase 2. Recopilación de Información:

Durante esta fase, se obtienen datos relevantes sobre los procesos y operaciones bajo revisión; (Arens A. A., 2017) mencionan que las técnicas utilizadas incluyen

entrevistas con personal clave, revisión exhaustiva de documentos como políticas y procedimientos, y observación directa de las actividades operativas.

Fase 3. Evaluación y Análisis:

Después de recopilar la información, se realiza un análisis detallado para evaluar la eficiencia, efectividad y economía de los procesos operativos. Según (Gray, 2007), este análisis permite identificar áreas de mejora y posibles riesgos que podrían impactar en los objetivos organizacionales.

Fase 4. Comunicación de Resultados:

Los resultados de la auditoría operativa se comunican a la dirección y otras partes interesadas relevantes. (Arens A. A., 2017) enfatizan la importancia de presentar hallazgos claros y recomendaciones fundamentadas, respaldadas por evidencia sustentadora y acompañadas de propuestas de acción concretas para mejorar la gestión operativa.

Fase 5. Implementación de Recomendaciones:

Una vez comunicados los resultados, se procede a implementar las recomendaciones acordadas con la dirección de la organización auditada. Según (Glover, 2016) esta fase asegura que las mejoras propuestas se lleven a cabo efectivamente, fortaleciendo así los procesos y controles internos de la organización.

Fase 6. Seguimiento y Monitoreo:

Finalmente, se establece un proceso de seguimiento continuo para verificar la efectividad de las acciones correctivas implementadas y para evaluar cualquier cambio en el entorno operativo que requiera ajustes adicionales. Según (Arens A. A., 2017) este monitoreo periódico garantiza que las mejoras realizadas sean sostenibles y adaptables a nuevas condiciones organizacionales.

2.2.2.11. Informe de Auditoría Operativa

Según (Arens A. A., 2017) el informe de auditoría operativa debe ser claro y detallado, proporcionando una explicación de las pruebas realizadas, análisis y hallazgos significativos. El auditor operativo debe asegurarse de que el informe contenga todos los elementos esenciales necesarios para comunicar efectivamente los resultados de la auditoría a la dirección y otras partes interesadas.

2.2.3. Control Interno en Auditoría Operativa

El control interno en auditoría operativa se define como el conjunto de políticas, procedimientos y mecanismos establecidos para asegurar que las operaciones y actividades de la organización se lleven a cabo de acuerdo con las normas establecidas y los objetivos organizacionales. Según (Arens A. A., 2017) el control interno no solo garantiza el cumplimiento normativo, sino que también optimiza la gestión de recursos y la eficiencia operativa, adaptándose a las metas estratégicas de la entidad.

2.2.3.1. Tipos de Sistema de Control Interno

Componentes del Marco Integrado de Gestión de Riesgos COSO I: Este marco tiene como objetivo asegurar que las entidades evalúen y mejoren sus sistemas de control, proporcionando un modelo de cinco componentes: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión y seguimiento. (Márquez R. , 2018)

Componentes del Marco de Integración ERM de COSO II: Este marco incluye definiciones estructuradas que describen los elementos esenciales de un proceso exitoso de gestión de riesgos empresariales, constando de 8 componentes: Entorno Interno, Definición de Objetivos, Identificación de Eventos, Evaluación de Riesgos, Respuesta al Riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicación, y Monitoreo.

Estructura de Control Interno COSO III: Este sistema de control interno comprende cinco componentes fundamentales relacionados con los objetivos de la empresa:

ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, sistemas de información y comunicación, y actividades de monitoreo y supervisión. (Pereira Palomo, 2019)

2.2.4. Crédito

El término crédito proviene del latín creditum, de credere, tener confianza. La confianza es la base del crédito, aunque al mismo tiempo implica un riesgo. El Crédito sin la confianza es inconcebible, crédito es confianza La operación de crédito puede definirse como: la entrega de un valor actual, sea dinero, mercancía o servicio, sobre la base de confianza, a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado. (Valle, 2015)

De la misma manera (Morales, 2014) consideran que:

El crédito se ha usado a lo largo de la historia como una herramienta diversa. En la época helénica, el crédito lo ocupaban los comerciantes y los negociantes para acrecentar sus empresas; durante la época de los romanos, los usureros se apoderaban de las tierras de los campesinos cuando éstos no pagaban sus 23 diferentes deudas; en los siglos XIX y XX se usó el crédito para reactivar la economía (pág. 2).

Sin embargo, (Rodríguez, 2018) atribuye que “el crédito comercial es una categoría relativamente poco estudiada en economía financiera. Se trata de un tipo de deuda a corto plazo y de naturaleza informal, cuyos términos no están generalmente fijados de forma legal” (p. 36). Así, el crédito comercial se puede conceder a través de fórmulas como el aplazamiento del pago de una transacción sobre bienes o servicios que sean objeto de negocio típico de la empresa, en la que el comprador actúa como prestatario y el vendedor como prestamista. En ocasiones, tiene lugar a través del pago a cuenta de una compra futura, en cuyo caso se invierte la posición de los participantes en la operación. De esta manera, el vendedor se convierte en deudor mientras que el comprador asume el papel de acreedor.

Hay crédito siempre que exista un contrato a término (verbal o escrito); esto es, un contrato que engendre obligaciones cuya ejecución sea diferida para una de las

partes en lugar de exigirla a ésta inmediatamente. Por eso en su acepción jurídica el crédito es una promesa de pago que establece un vínculo jurídico entre el deudor y el acreedor. Por una parte, el deudor tiene la obligación de pagar, y por otra, el acreedor tiene derecho de reclamar el pago.

2.2.4.1. Ventajas del crédito

En la actualidad, el crédito es de vital importancia para la economía, ya que su utilización adecuada produce los siguientes beneficios (Valle, 2015):

- Aumento de los volúmenes de venta
- Incremento de la producción de bienes y servicios, y como consecuencia, disminución de los costos unitarios.
- Da flexibilidad a la oferta y la demanda.
- Elevación del consumo, ya que permite a determinados sectores socioeconómicos adquirir bienes y servicios que no podrían pagar de contado.
- El crédito es usado como un medio de cambio y como un agente de producción.
- Hace más productivo el Capital.
- Acelera la producción y la distribución.
- Creación de más fuentes de empleo, mediante nuevas empresas y ampliación de las ya existentes
- Fomento del uso de todo tipo de servicios y adquisición de bienes con plazos largos para pagarlos.
- Aumenta el volumen de los negocios.
- Desarrollo tecnológico, favorecido indirectamente por el incremento de los volúmenes de venta.
- Ampliación y apertura de nuevos mercados.
- Facilita la transferencia de dinero.
- Sirve para elevar el nivel de manejo de los negocios

2.2.4.2. Desventajas del Crédito

La principal desventaja del uso de estos instrumentos radica en el sentido de que cuando aumenta el volumen de créditos aumenta la oferta monetaria, lo que redunda en el alza de precios, lo que produce inflación (Valle, 2015)

• El reducirse la capacidad de ahorro del consumidor

• Si bien algunas veces ante la facilidad de uso y de pago al solicitante del crédito de consumo se le puede ir de las manos y comprar demás o hasta caer en deudas.

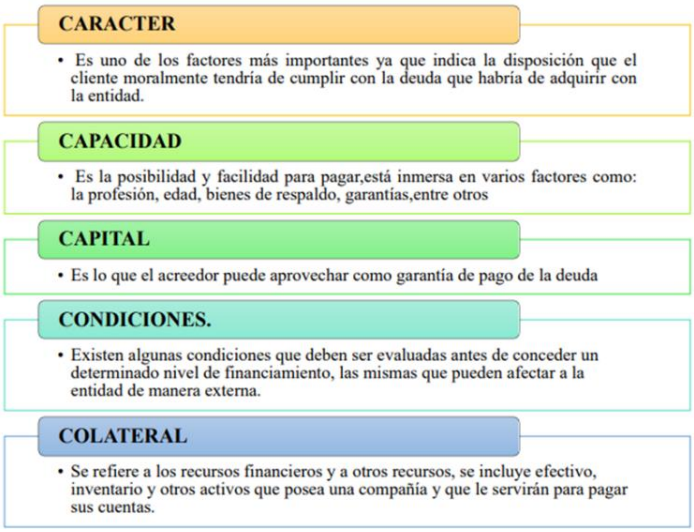
2.2.4.3. Las 5 “C” del Crédito

La cesión u otorgamiento de un crédito deber realizarse bajo distintos aspectos que aseguren de una u otra manera el cumplimiento de los valores adeudados, dichas variables servirán como apoyo para la calificación de los clientes y saber si son o no aptos para concederles el crédito solicitado.

Las 5 “C” son la herramienta básica de análisis que resumidas podemos considerar que nos a tomar las decisiones de la cantidad y los términos bajo los cuales vamos a realizar la negociación, las mismas que son: (Valle, 2015)

Figura 4

Las 5 “C” del Crédito



Fuente: (Valle, 2015)

2.2.4.4. Cartera Vencida

Arroba (2021) definen el problema de la cartera vencida como:

la concesión de créditos representa un riesgo en cuanto a los costos generados, se podría decir que también es un factor que incrementa las ventas y ayuda a la evolución de los negocios en mediano y largo plazo, lo achaca a la normalización del impago por parte de la administración de las empresas, limitándose a fijar objetivos porcentuales de recuperación mensual sin calcular las posibles pérdidas derivadas de la parte restante de la cartera, su impacto en la liquidez y, por ende, en la rentabilidad de la empresa (pág. 94).

Se conoce a la cartera vencida al monto total de créditos cuyo capital no han sido cancelados de manera íntegra a la empresa o entidad dentro de los treinta primeros días contados desde su vencimiento. Una cartera pasa de atraso a vencida a partir del día treinta desde su fecha de vencimiento. Por lo tanto, la cartera se convierte en generador de flujo para la entidad. (Arroba, 2021)

Para el economista Pazmiño citado por (Fuentes, 2018) existen diferentes problemas para una cartera vencida entre las que menciona:

- Inestabilidad en la estructura financiera de la entidad.
- Falta de mecanismos de recuperación deficiente trabajo en equipo.
- La asignación de créditos incrementa el riesgo crediticio que crea desconfianza de los socios.
- El incremento de la cartera vencida afecta a la rentabilidad financiera.
- No existe un efectivo control en la gestión de cobros.
- No se cuenta con factores de crédito que aseguren el retorno de la inversión.
- El sistema de calificación crediticia no es el correcto.

Para (Cedeño, 2022), la cartera vencida se define de acuerdo con el FMI como aquellos créditos cuyos pagos de interés y/o capital se encuentran atrasados por un período de 90 días o más; los pagos por intereses de los últimos 90 días que se encuentran capitalizados, refinanciados o retrasados por acuerdo; o los pagos que se encuentran menos de 90 días atrasados. De esta manera, según la información

antes descrita la cartera vencida es el retraso en el incumplimiento de las obligaciones de pago, desde la menos riesgosa, hasta la que se considera prácticamente incobrable, y se llega a gestiones judiciales para poder ser cobradas En la cartera vencida de una empresa se aceptan las principales funciones de pago en las deudas si el deudor comienza a hacer pagos de nuevo en una cartera vencida, se convierte en un préstamo de efectuar de nuevo, incluso si el deudor no ha puesto al día en todos los pagos atrasados, a la recuperación de una cartera vencida.

2.2.4.5. Recuperación de la Cartera Vencida

La recuperación de las cuentas por cobrar se le puede identificar de varias formas, pero quizás en el entorno de negocios de hoy, el enfoque más adecuado sea el de contemplar ventas ya que el cobrar una cuenta pendiente de un cliente hace espacio para generar una nueva venta al liberar parte de su capacidad de crédito. (Bayas, 2018)

Para poder realizar un proceso de gestión de cobranzas es importante realizar los siguientes pasos:

Reconocimiento: Primero para poder realizar la gestión de cobro el cliente debe reconocer que tiene una deuda con la empresa.

Aceptación: Una vez que se ha realizado el reconocimiento, el próximo paso es la aceptación, el cual consiste en lograr que el cliente acepte la deuda que tiene con la empresa.

Importe La empresa debe tener un registro contable correcto y bien documentado con el fin de no crear malos entendidos con el cliente y darle la oportunidad de dar por terminado la deuda.

Tiempo: La empresa debe precisar una fecha de pago, de esta manera el cliente no tendrá la oportunidad de darle largas al asunto.

Ejecución y Seguimiento: Se debe establecer con el cliente una propuesta de pago, se debe ser flexible ya que si no el cliente podría rehusarse a pagar la deuda.

2.2.4.6. Riesgos de la cartera vencida

Riesgo de liquidez: se produce cuando se afrontan dificultades para atender a los acreedores, si no se puede devolver los pasivos, o para hacerlo debe pagar un costo muy alto, superior a la norma

Riesgo de crédito: es el riesgo de que la contraparte no honre sus obligaciones (pago de los créditos) La cartera de crédito es el activo más importante en su ponderación sobre el total de las actividades y a su vez es el generador de rentabilidad.

Riesgo de mercado: es el riesgo de incurrir en pérdidas por cambios en los precios de mercado (tasa de interés, tipo de cambio etc.) Al producirse variaciones e n los precios, el valor de un activo puede reducirse y afectar el patrimonio.

Riesgo de Capitalización: es la probabilidad que una empresa pierda su patrimonio neto El riesgo de capitalización: es un riesgo derivado de los riesgos que analizamos de liquidez de crédito y mercado.

Riesgo regulatorio: el ser una actividad muy regulado en casi todo el mundo, tanto por leyes de gobierno como por normas específicas, los cambios normativos devienen en un factor de riesgo.

Riesgo de operaciones: Implica problema de ineficiencia que genera altos costos operativos, por dificultades y fallas en los procesos, o por atraso tecnológico los cuales son importantes en los negocios de escala como en la intermediación financiera. (López, 2017)

2.2.5. Gestión de Cobranzas

Según (Itziarlecea., 2018) una organización tiene sentido si puede satisfacer con sus productos o servicios las necesidades de los clientes. En la organización también hay otros grupos de interés (empleados, proveedores, administración, etc.) a cuyas necesidades y expectativas también hay que dar respuesta.

Para Brook, Adams (2003), los diferentes procedimientos de cobro que aplique una empresa están determinados por su política general de cobranza. Cuando se realiza

una venta a crédito, concediendo un plazo razonable para su pago, es con la esperanza de que el usuario pague sus cuentas en los términos convenidos para asegurar así el margen de beneficio previsto en la operación. En materia de política crediticia se pueden distinguir tres tipos de políticas, las cuales son; políticas restrictivas, políticas liberales y políticas racionales.

De la misma manera (Lemoine, 2018) y otros, atribuyen que "la gestión de cobranza se caracteriza por el constante cambio que viene de los clientes" (p. 191). La evolución e implementación de las nuevas características y tecnologías de la gestión de cobranzas pueden implementarse por un equipo de profesionales de la empresa. Recuperar deudas requiere de planificación, orden y constancia. Un compromiso con el cliente que se refleja en la pronta respuesta a sus consultas y soluciones eficaces para sus problemas.

2.2.5.1. Características del proceso de Cobranzas

Manifiesta (Bayas, 2018)que cualquiera que sea el proceso empleado debe ser:

- Ágil, porque produce una efectiva presión psicológica en el deudor, reduce los costos de la cobranza, reduce la pérdida de cuentas, causa una buena imagen en el deudor y favorece el incremento de nuevos créditos. Lapsos muy largos entre las etapas hacen que el deudor se olvide del pago.
- Normativo, porque una cobranza sin normas claras y precisas produce caos en el manejo de la cartera.
- Planeado, porque el proceso de cobranzas debe responder a un sistema conjunto ordenado de normas y a un plan conjunto de cosas que se piensan hacer y modo de hacerlas." La improvisación es causa del fracaso.

2.2.5.2. Estrategias de cobranzas

Las estrategias de cobranzas estarán ligadas a las características que presenten las transacciones considerando los distintos clientes, montos y situaciones que arroje el análisis de la cartera que mantiene la entidad, dichas estrategias serán planteadas y ejecutadas de manera oportuna, respetando las políticas previamente establecidas y ajustándolas según se dé el caso. (Araujo, 2016)

Para determinar las estrategias es fundamental segmentar la cartera de clientes, de acuerdo con las características comunes de los clientes y las cuentas, por ejemplo: antigüedad, monto, producto, geografía, perfil del cliente o la deuda, para así determinar las estrategias que son adecuadas para segmento de clientes que tienen problemas similares.

Entre los tipos de cobranzas están (Araujo, 2016)

- La cobranza normal se realiza por los medios tradicionales y sin ejercer presión este mecanismo está basado en la emisión de un estado de cuenta al recibir el pago del cliente, para que éste se encuentre al tanto de los valores pendientes.
- La preventiva se basa en el aviso que una cuenta se encuentra por vencer, esto se realizará por correo electrónico o vía telefónica, en caso de que no exista comunicación entre el cliente y la entidad se podrán realizar visitas.
- La administrativa va dirigida a la cartera de clientes que está por vencer y que aún no ha tenido ningún tipo de gestión de cobro, es más intensa que la preventiva porque se emiten más reportes y estados de cuenta con el fin de conseguir promesas de pago por parte de los clientes.
- La cobranza domiciliaria se da una vez que un cliente se encuentra atrasado en el pago de sus cuentas generando lo que se conoce como cuentas morosas se realiza por un gestor de cobranzas una visita en la cual se trata de establecer el mecanismo mediante el cual se recuperarán los valores pendientes entre dichos mecanismos se podrán aplicar:
  - Cobro en efectivo de los valores
  - Creación de un acuerdo de pago, plazos, pagarés, compromisos o
  - Recuperación de mercadería (de poderse dar el caso).
- La cobranza extrajudicial se aplica a todas las cuentas que ya han tenido aplicadas gestión de cobranzas y que no ha tenido resultados de pagos, para esto se debe comprobar la existencia de la persona natural o jurídica, la verificación de la dirección domiciliaria y el contacto con el deudor para la negociación de la deuda.
- La cobranza prejudicial se realiza por el personal de la entidad o por una compañía que preste los servicios de cobranza, se realiza para evitar llegar a un

juicio, los valores correspondientes a estas actividades serán cobradas a los deudores bajo el concepto de gastos de cobranzas.

- La cobranza judicial se da en las últimas instancias y se procede a llevar el caso a los tribunales, para que mediante un juicio se establezca la manera en la cual el deudor cancelará los valores adeudados, si no se cumplen con las disposiciones legales, el juez procederá a hacer efectivas las garantías de cobro ya sea por embargo, hipotecas entre otros.

2.2.5.3. Fases de la cobranza

Prevención: en esta etapa se realizan acciones direccionadas a evitar el no pago de las responsabilidades adquiridas con la compañía disminuyendo el riesgo de mora y buscando las garantías necesarias para actuar en el caso de que no se den los pagos correspondientes, así como también tomar acciones legales, ya sea con abogados de la compañía o con despachos especializados.

Cobranza: se realizan acciones de cobro cuando aún la morosidad no alcanza altos niveles de tardanza por lo que la compañía aun aspira mantener una relación saludable con el cliente.

Recuperación: en esta etapa se realiza el cobro de la cartera con índices altos de mora, a estas alturas del proceso de cobranzas, lo más probable es que la compañía ya no quiera mantener relaciones comerciales con dicho cliente.

Extinción: corresponden a las acciones de registros contables de las cuentas adeudadas como saldadas una vez que el cliente ha cancelado los valores pendientes (Araujo, 2016)

2.2.6. Morosidad

La morosidad hace referencia al incumplimiento de las obligaciones de pago. En el caso de los créditos concedidos por las entidades financieras, normalmente se expresa como cociente entre el importe de los créditos morosos y el total de préstamos concedidos. Así, la tasa de morosidad se define como:

Tasa de morosidad = Créditos impagados

Total, de créditos.

Se pueden distinguir cuatro tipos de situaciones en los riesgos correspondientes a las operaciones financieras:

Riesgo normal: aquellas operaciones para las que se disponga de evidencia objetiva y verificable que haga altamente probable la recuperación de todos los importes debidos.

Riesgo Subestándar: aquellas operaciones que, si bien no pueden ser consideradas como dudosas o fallidas, sí presentan ciertas debilidades que pueden suponer la asunción de pérdidas por parte de la entidad financiera mayores que las coberturas genéricas dotadas.

Riesgo Dudoso: son aquellas que presenten un retraso en el pago superior a 90 días (3 meses).

Riesgo Fallido: son aquellas operaciones cuya recuperación se considera remota, por lo que procede darlas de baja del activo.

La morosidad tiene una destacada incidencia sobre la cuenta de resultados de la entidad financiera, debido a las provisiones para insolvencias que ésta debe ir dotando para hacer frente a los posibles impagos que se vayan confirmando. Además, la entrada de un crédito en situación de morosidad implica la parada del devengo de los intereses en la cuenta de resultados. (eduFinet, 2014)

2.3. Marco Conceptual

En esta sección, es fundamental establecer un marco conceptual que clarifique los términos empleados en la encuesta, facilitando así una comprensión precisa de los siguientes conceptos:

Auditoria

Según (Arens A. A., 2017) una auditoría se define como un proceso sistemático y objetivo de evaluación y verificación de información, operaciones, sistemas, o procesos dentro de una organización o entidad. Este proceso es realizado por profesionales independientes y calificados, llamados auditores, quienes examinan de manera crítica y detallada para determinar si las actividades y resultados cumplen con los estándares establecidos, las normativas aplicables, y las mejores prácticas. (p. 25).

Eficiencia

La eficiencia es el criterio económico que revela la capacidad administrativa de producir el máximo de resultados con el mínimo de recursos, energía y tiempo. (Sender, 2002)

Eficacia

Mide los resultados alcanzados en función de los objetivos que se han propuesto, presuponiendo que esos objetivos se mantienen alineados con la visión que se ha definido. Mayor eficacia se logra en la medida que las distintas etapas necesarias para arribar a esos objetivos, se cumplen de manera organizada y ordenada sobre la base de su prioridad e importancia. (Ayuso, S.F.)

Fiabilidad

La información contable es fiable cuando está libre de errores materiales y es neutral. Esto significa que está libre de sesgos y los usuarios pueden confiar en que es la imagen fiel de lo que pretende representar. Para que la información contable sea fiable tiene que cumplir el requisito de la integridad. (Cigoña, 2023)

Sistema Control interno

El sistema de control interno contable busca establecer el proceso de recolección, clasificación y registro de las operaciones de la organización para emitir información para evaluar los resultados, planear y tomar decisiones que contribuyan al logro de los objetivos de la organización. (Biffano, 2018)

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. (Milena, 2019)

Cartera vencida

La cartera vencida es una de las situaciones financieras en la que ninguna empresa espera encontrarse en algún momento, ya que puede poner en real peligro la sobrevivencia de una organización si no se encuentran las soluciones apropiadas para resolver este problema. (Capital, 2022)

Cobranza

La cobranza es la etapa final del proceso de ventas y consiste en convertir a flujo de efectivo la inversión realizada por la empresa en sus ventas a crédito. Es indispensable para asegurar la liquidez inmediata y que el negocio pueda hacer frente a sus compromisos financieros. (Valles, 2022)

Morosidad

Se entiende por morosidad el hecho de que un deudor incumpla sus obligaciones de pago en el momento temporal prefijado. A partir de ese momento, el deudor puede pasar a formar parte de un fichero o lista de morosos, siempre que se cumplan las condiciones establecidas por la ley para que esto suceda. Hacer frente a las deudas adquiridas es una de las cuestiones básicas para mantener una buena salud financiera. (Barbosa, 2022)

Clientes

El término clientes designa a aquellas personas físicas o jurídicas que compran bienes y servicios que habitualmente son objeto de venta o prestación por parte de la empresa. (CEF, 2007)

2.4. Marco Legal

La investigación “Auditoría Operativa al Sistema de Control Interno en el Proceso de Cartera Vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda, Año 2023” se fundamenta en un conjunto de normas y leyes que regulan el funcionamiento del sistema financiero popular y solidario en Ecuador, las cuales son de cumplimiento obligatorio para las cooperativas de ahorro y crédito. A continuación, se presentan las leyes y artículos más relevantes, que enmarcan la legalidad de esta investigación.

2.4.1. Constitución de la República del Ecuador

Artículo 283: El sistema económico es social y solidario, propende a una relación equilibrada entre sociedad, Estado y mercado. Reconoce la economía popular y solidaria, la cual será regulada por la ley, y abarca sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.

Artículo 309: El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, popular y solidario, cada uno bajo normas y entidades de control específicas y diferenciadas que preserven su estabilidad, transparencia y seguridad. Los directivos de estas entidades de control son responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones.

Artículo 311: El sector financiero popular y solidario está compuesto por cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas y solidarias, cajas de ahorro y bancos comunales. Este sector recibirá tratamiento preferencial del Estado para fomentar su desarrollo. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2021)

2.4.2. Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria

Artículo 81: Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y responsabilidad social con sus socios, bajo la supervisión de la Superintendencia.

Artículo 88: Las cooperativas deberán invertir preferentemente en el sector financiero popular y solidario. También podrán hacerlo en el sistema financiero nacional y, de manera excepcional, en el internacional, previa autorización del ente regulador.

Artículo 93: Las cooperativas de ahorro y crédito implementarán mecanismos de prevención del lavado de activos conforme a la legislación vigente. Los informes anuales de auditoría incluirán una opinión sobre el cumplimiento de controles para prevenir actividades ilícitas.

Artículo 96: Las cooperativas deben contar con auditorías internas y externas anuales. Los auditores serán calificados por la Superintendencia y responsables administrativa, civil y penalmente por los dictámenes que emitan. (Asamblea Nacional del Ecuador , 2018)

2.4.3. Reglamento Interno de Crédito de la Cooperativa Valles de Lirio

Artículo 1: El objetivo del crédito es satisfacer las necesidades personales y familiares de los socios, procurando el bienestar económico y social del asociado y su comunidad. Este reglamento determina las políticas y normas para el otorgamiento del crédito.

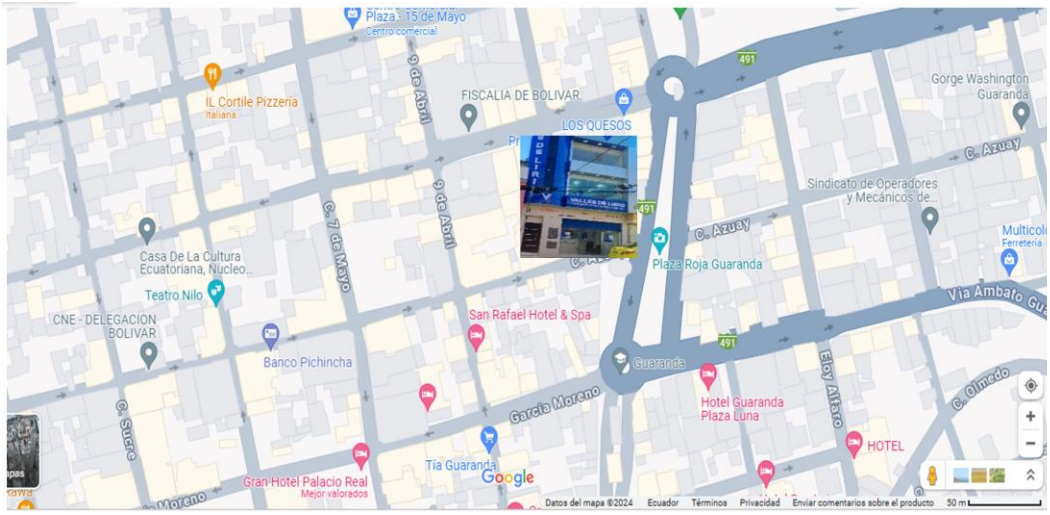
Artículo 10: Por atrasos en los pagos, los socios deberán pagar intereses de mora, que será 1.1 veces la tasa activa vigente.

Artículo 12: Los socios que califiquen para crédito deben cumplir con los requisitos establecidos en el Reglamento Interno de Créditos y los lineamientos determinados por el Consejo de Administración. (Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, 2023)

2.5. Georeferencial

Figura 5

Ubicación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio



Guaranda, en la calle Azuay y Eloy Alfaro; Sector la Plaza Roja.

Nota. Imagen extraída de Google maps, 2024

CAPITULO III.
METODOLOGÍA

3.1. Tipo de Investigación

Esta investigación emplea una combinación de tres tipos de investigación para abordar de manera integral la auditoría operativa al sistema de control interno en el proceso de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda:

1. Investigación Descriptiva: Este enfoque se utiliza para delinear detalladamente los procedimientos actuales y el funcionamiento del sistema de control interno en la gestión de cartera vencida. Se realiza una revisión exhaustiva de las políticas internas, manuales de procedimientos y procesos de cobranza y recuperación de créditos vencidos. La investigación descriptiva proporciona una base sólida para comprender el estado actual de las operaciones e identificar áreas potenciales de mejora.
2. Investigación Explicativa: Este tipo de investigación se emplea para analizar las causas y efectos de las debilidades en el sistema de control interno y su impacto en la cartera vencida; este enfoque permite identificar los factores críticos que contribuyen a la situación actual de la cartera vencida.
3. Investigación Aplicada: Basándose en los hallazgos de las investigaciones descriptiva y explicativa, este enfoque se centra en desarrollar soluciones prácticas y recomendaciones concretas para mejorar el sistema de control interno y la gestión de cartera vencida.

3.2. Enfoque de la investigación

La investigación adopta un enfoque mixto, combinando métodos cualitativos y cuantitativos para obtener una comprensión holística del problema:

1. Método Cualitativo: Este método se utiliza para obtener una comprensión profunda del sistema de control interno y los procedimientos de gestión de cartera vencida, se realizan entrevistas semiestructuradas con directivos, personal operativo y responsables del área de cobranza y recuperación de

créditos. Además, se lleva a cabo una revisión documental detallada de manuales, políticas y registros internos. Este enfoque cualitativo permite capturar las percepciones, experiencias y conocimientos del personal involucrado en los procesos de gestión de cartera vencida.

2. Método Cuantitativo: Este método se emplea para medir el impacto de las debilidades en el sistema de control interno y la cartera vencida mediante la recolección y análisis de datos numéricos. Se realizan encuestas estructuradas y se analizan datos financieros y operativos relacionados con la cartera vencida. Este enfoque cuantitativo proporciona medidas objetivas del desempeño actual y permite la identificación de tendencias y patrones en la gestión de la cartera vencida.

3.3. Métodos de Investigación

Los métodos de investigación empleados incluyen:

1. Análisis Cualitativo: Se realiza una codificación y análisis temático de los datos obtenidos de entrevistas y revisión documental; este proceso implica la identificación de patrones, temas recurrentes y áreas de mejora en la gestión de cartera vencida. Se utilizan herramientas de software de análisis cualitativo o técnicas manuales de codificación para procesar la información recopilada.
2. Análisis Cuantitativo: Se aplican técnicas estadísticas para interpretar los datos de encuestas y análisis financiero; esto incluye el cálculo de estadísticas descriptivas, análisis de correlación y, cuando sea apropiado, análisis de regresión para evaluar las relaciones entre diferentes variables que afectan la gestión de la cartera vencida. Se utiliza software estadístico como Excel para realizar estos análisis.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

Las técnicas e instrumentos utilizados para la recopilación de datos son:

1. Entrevistas Semiestructuradas: Se realizan entrevistas con una guía de preguntas abiertas, permitiendo la exploración en profundidad de temas

relacionados con la gestión de cartera vencida y los controles internos. Estas entrevistas se llevan a cabo con personal clave en diferentes niveles de la organización.

2. Encuestas: Se diseñan y aplican cuestionarios con opciones cerradas y escalas de evaluación para recoger datos cuantitativos sobre la percepción de la efectividad de los procedimientos de control interno y la gestión de cartera vencida. Estas encuestas se distribuyen a una muestra representativa de empleados.
3. Revisión Documental: Se realiza un análisis exhaustivo de documentos internos, incluyendo manuales de procedimientos, políticas internas, informes financieros y registros de cartera vencida. Esta revisión permite evaluar la adecuación y aplicación de los procedimientos de control interno.
4. Observación Directa: Se lleva a cabo una observación sistemática de los procedimientos de gestión de cartera vencida en acción, utilizando una lista de verificación para registrar prácticas y comportamientos relevantes.

3.5. Universo, Población y Muestra

Universo: El universo de estudio comprende todos los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda, que participan en cualquier capacidad en el proceso de colocación, seguimiento y recuperación de créditos.

Población: La población específica para este estudio consiste en 14 empleados directamente involucrados en la gestión de cartera vencida, así como todos los documentos y registros relevantes que proporcionan información sobre el manejo y los procedimientos asociados a la cartera vencida.

Muestra: Dado el tamaño limitado de la población, se utiliza un método de muestreo no probabilístico para incluir a los 14 empleados de la sucursal Guaranda de la Cooperativa Valles de Lirio que están directamente involucrados en la gestión de cartera vencida. Esta muestra representa el 100% de la población relevante, lo que permite un análisis exhaustivo y representativo.

3.6. Procesamiento de la Información

Para el procesamiento de la información recopilada, se emplea el software Microsoft Excel como herramienta principal. Este software se utiliza para:

1. Tabulación de Datos: Se realiza una tabulación meticulosa de los datos recolectados a través de encuestas y revisiones documentales.
2. Análisis Estadístico: Se llevan a cabo análisis estadísticos descriptivos, incluyendo cálculos de frecuencias, medias, medianas y desviaciones estándar.
3. Visualización de Datos: Se crean cuadros y gráficos estadísticos para representar visualmente los datos analizados, facilitando la interpretación y presentación de los resultados.
4. Cruce de Variables: Se realizan análisis cruzados entre diferentes variables para identificar correlaciones y patrones significativos.
5. Generación de Informes: Se utilizan las capacidades de Excel para generar informes detallados que resumen los hallazgos clave del análisis.

CAPITULO IV.
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

4.1.1. Resultados de la entrevista

Gerente General

P: ¿Cómo evalúa la eficacia del sistema de control interno actual en la gestión de cartera vencida?

Nuestros procedimientos de control interno están bien estructurados y cumplen con los objetivos establecidos; sin embargo, estamos en proceso de revisar y actualizar algunos aspectos para hacerlos más eficientes. El sistema actual funciona bien, pero siempre hay espacio para mejoras. Actualmente, nuestra cartera vencida representa el 12% del total de créditos, lo cual supera nuestro límite de tolerancia del 5%, indicando que hay áreas donde podemos optimizar nuestros controles.

P: ¿Qué estrategias a nivel gerencial se han implementado para mitigar el riesgo de incremento en la cartera vencida?

Estamos comprometidos en seguir mejorando los procedimientos para asegurar que la cooperativa mantenga una posición sólida; hemos implementado revisiones periódicas de nuestras políticas de crédito y cobranza, y estamos en proceso de desarrollar nuevas estrategias para mejorar continuamente. Además, estamos considerando la integración de sistemas tecnológicos más avanzados para el seguimiento y recuperación de créditos.

Jefe de Agencia

P: ¿Cuáles son los principales desafíos operativos que enfrenta la agencia en la gestión de cartera vencida?

Uno de nuestros principales desafíos es la dependencia de procesos manuales en la gestión de cartera vencida; aunque tenemos un sistema automatizado que es útil, aún hay una combinación de métodos automatizados y manuales. Otro desafío es la

estructura centralizada de la cooperativa, que a veces introduce demoras en la actualización de información y toma de decisiones relacionadas con la cartera vencida.

P: ¿Qué mejoras considera necesarias para optimizar el proceso de gestión de cartera vencida en la agencia?

Consideramos que es necesario integrar aún más los métodos automatizados y manuales para optimizar el seguimiento de cuentas vencidas; también estamos explorando la posibilidad de implementar sistemas más avanzados que nos permitan tener un seguimiento más eficiente y en tiempo real de la cartera vencida. Además, estamos trabajando en la estandarización de nuestros procesos de cobranza para mejorar la eficacia general.

Contador General

P: ¿Cómo se refleja el estado actual de la cartera vencida en los reportes financieros de la cooperativa?

Los reportes financieros muestran que nuestra cartera vencida ha aumentado de $100,000 (8% del total de créditos) en 2022 a $130,000 (12% del total de créditos) en 2023. Este incremento del 30% en la cartera vencida se refleja en nuestros estados financieros y afecta nuestros indicadores de riesgo crediticio; sin embargo, a pesar de estos desafíos, el impacto en la estabilidad financiera general de la cooperativa está controlado.

P: ¿Qué medidas contables se están considerando para mejorar el manejo de la cartera vencida?

Estamos trabajando en mejorar nuestros sistemas de registro y seguimiento contable de la cartera vencida; esto incluye la implementación de herramientas analíticas más avanzadas para identificar tempranamente los créditos en riesgo. También estamos revisando nuestras políticas de provisiones para asegurar que reflejen adecuadamente el riesgo asociado con la cartera vencida actual.

Jefe de Oficina y Responsable de la gestión de créditos

P: ¿Cuáles son las principales estrategias de cobranza implementadas para reducir la cartera vencida?

Nuestras estrategias actuales incluyen un proceso escalonado de cobranza que va desde llamadas telefónicas hasta visitas domiciliarias; también hemos implementado un sistema de alertas tempranas para identificar créditos en riesgo de caer en mora. Sin embargo, reconocemos que hay áreas donde podemos optimizar, como en la estandarización de los procesos de cobranza. Estamos en el proceso de desarrollar nuevas estrategias para mejorar continuamente nuestra eficacia en la recuperación de cartera vencida.

P: ¿Cómo se está abordando la necesidad de capacitación del personal en técnicas de cobranza?

La capacitación que recibimos es adecuada, pero siempre es positivo explorar nuevas técnicas y metodologías para estar al día con las mejores prácticas en cobranza. Estamos considerando implementar sesiones adicionales de formación para el personal, enfocándonos en técnicas avanzadas de negociación y en el uso eficiente de las herramientas tecnológicas disponibles.

Responsable de Sistemas Informáticos

P: ¿Qué mejoras tecnológicas se están considerando para optimizar el sistema de gestión de cartera vencida?

Actualmente, estamos evaluando la implementación de un sistema más integrado que nos permita centralizar la información de las cuentas vencidas; esto nos ayudaría a reducir errores y mejorar la visibilidad de la cartera en tiempo real. También estamos considerando la introducción de herramientas de análisis predictivo que nos ayuden a identificar tempranamente los créditos con mayor riesgo de caer en mora.

P: ¿Cómo se está abordando la necesidad de automatización en los procesos de seguimiento y cobranza?

Estamos trabajando en la automatización de varios procesos, incluyendo el envío de recordatorios y notificaciones a clientes con pagos pendientes, también estamos desarrollando un tablero de control más completo que permita a los gestores de cobranza tener una visión más clara y actualizada del estado de la cartera vencida. Nuestra meta es reducir la dependencia de procesos manuales y mejorar la eficiencia general del sistema de gestión de cartera vencida.

4.1.2. Resultados de la encuesta

Pregunta 1: ¿Con qué frecuencia se revisan los procedimientos de control interno en su área?

Tabla 3

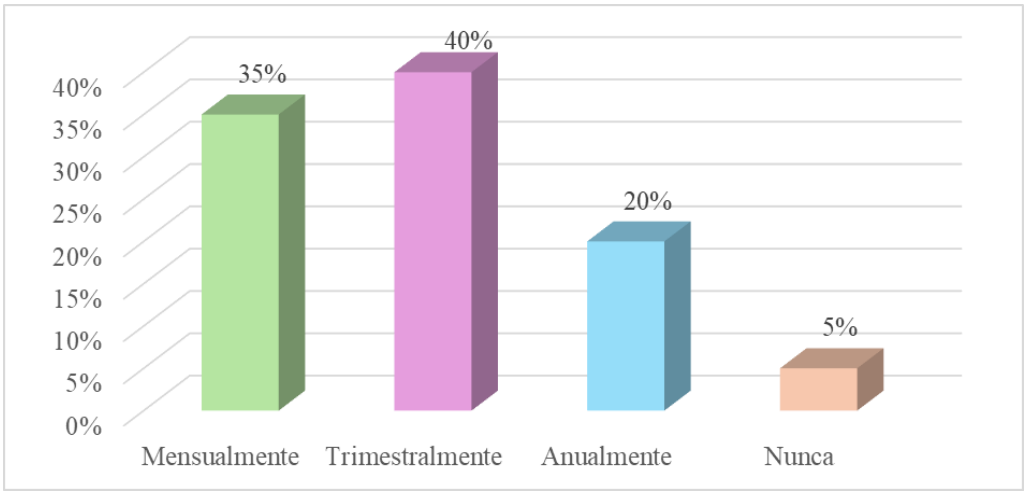
Procedimientos de control interno

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Mensualmente	3	35%
Trimestralmente	4	40%
Anualmente	2	20%
Nunca	5	5%
Total	14	100%

Nota: Resultados de encuesta

Figura 6

Procedimientos de control interno



Nota: Resultados de encuesta

Análisis e Interpretación de Resultados

La mayoría de los encuestados señala que los procedimientos de control interno se revisan trimestralmente, lo que sugiere una práctica sistemática para evaluar y ajustar estos procedimientos de manera regular. No obstante, algunos participantes mencionan que la revisión se lleva a cabo de forma anual. Esto podría señalar oportunidades para incrementar la frecuencia de la evaluación, especialmente en áreas críticas como la gestión de cartera vencida.

Pregunta 2: ¿Qué tan efectivos considera que son los procedimientos actuales para prevenir la morosidad?

Tabla 4

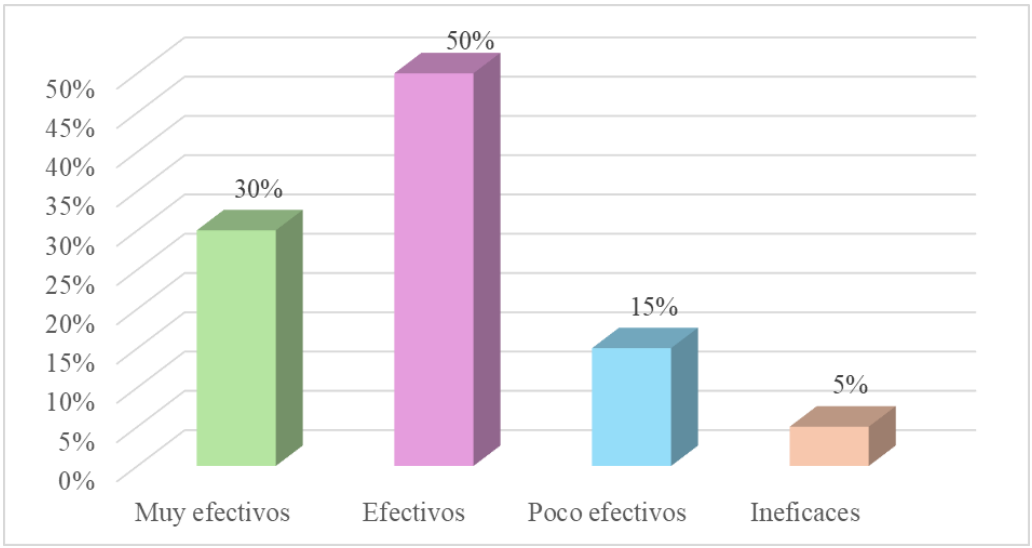
Procedimientos actuales para prevenir la morosidad

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy efectivos	3	30%
Efectivos	5	50%
Poco efectivos	1	15%
Ineficaces	5	5%
Total	14	100%

Nota: Resultados de encuesta

Figura 7

Procedimientos actuales para prevenir la morosidad



Nota: Resultados de encuesta

Análisis e Interpretación de Resultados

La mayoría de los encuestados considera que los procedimientos actuales para prevenir la morosidad son efectivos, lo que indica una percepción positiva del sistema en su conjunto. Sin embargo, algunos participantes opinan que estos procedimientos son poco efectivos, lo que sugiere que existen áreas que podrían beneficiarse de mejoras adicionales para fortalecer la prevención de morosidad.

Pregunta 3: ¿Existen protocolos estandarizados para el manejo de cuentas vencidas en su área?

Tabla 5

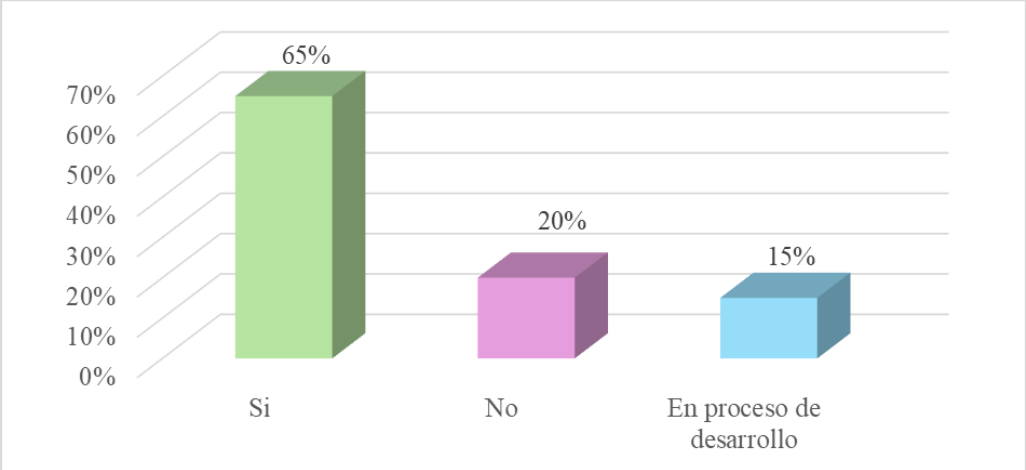
Protocolos estandarizados

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	65%
No	4	20%
En proceso de desarrollo	2	15%
Total	14	100%

Nota: Resultados de encuesta

Figura 8

Protocolos estandarizados



Nota: Resultados de encuesta

Análisis e Interpretación de Resultados

La mayoría de las áreas ya dispone de protocolos estandarizados para el manejo de cuentas vencidas, lo que sugiere un enfoque organizado en esta tarea. Sin embargo, una proporción significativa aún no ha implementado estos procedimientos, y algunas están en proceso de desarrollarlos. Esto resalta una variabilidad en las prácticas actuales y sugiere que hay margen para mejorar en áreas que aún no tienen protocolos establecidos o están en desarrollo.

Pregunta 4: ¿Qué método se utiliza para el seguimiento de cuentas vencidas?

Tabla 6

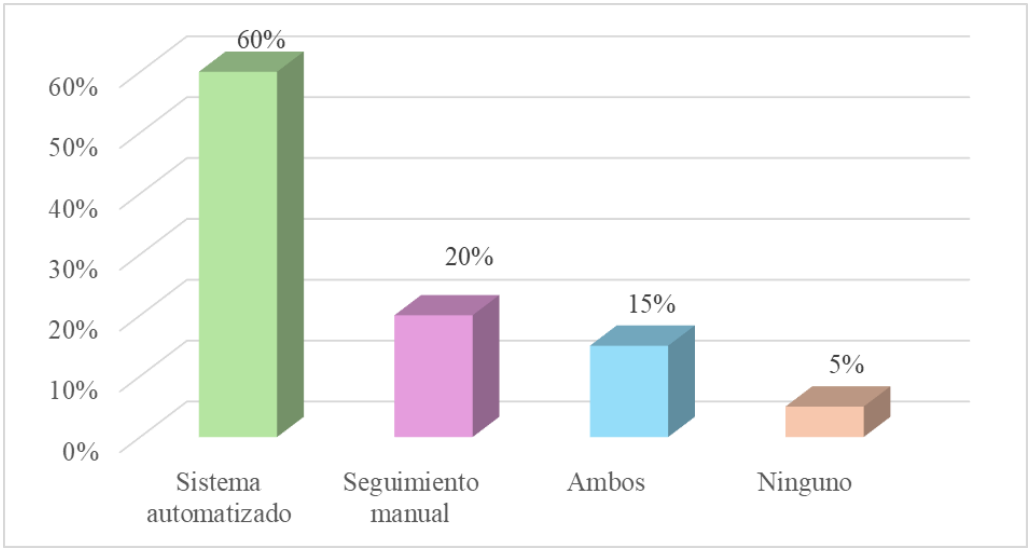
Seguimiento de cuentas vencidas

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sistema automatizado	6	60%
Seguimiento manual	2	20%
Ambos	1	15%
Ninguno	5	5%
Total	14	100%

Nota: Resultados de encuesta

Figura 9

Seguimiento de cuentas vencidas



Nota: Resultados de encuesta

Análisis e Interpretación de Resultados

La mayoría de los encuestados utiliza un sistema automatizado para el seguimiento de cuentas vencidas, lo cual refleja una práctica moderna y eficiente. También se emplea un enfoque mixto, que combina métodos automatizados y manuales, en algunos casos, sugiriendo un equilibrio entre la tecnología y el toque humano. Por otro lado, algunos participantes no utilizan ningún método de seguimiento, lo que señala una brecha en la gestión de la cartera vencida que necesita ser abordada.

Pregunta 5: ¿Con qué frecuencia se actualizan los registros de cuentas vencidas?

Tabla 7

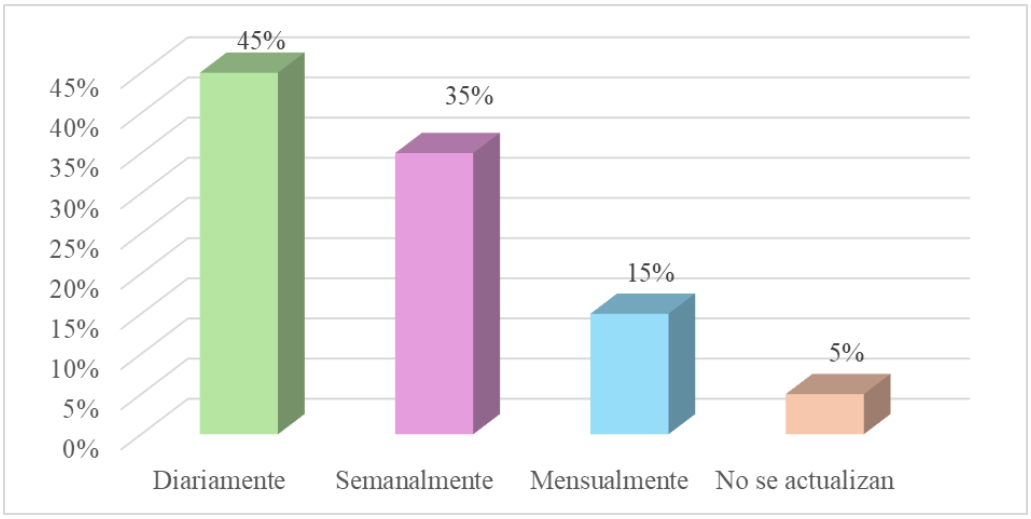
Registros de cuentas vencidas

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Diariamente	5	45%
Semanalmente	3	35%
Mensualmente	1	15%
No se actualizan	5	5%
Total	14	100%

Nota: Resultados de encuesta

Figura 10

Registros de cuentas vencidas



Nota: Resultados de encuesta

Análisis e Interpretación de Resultados

El hecho de que una parte significativa de los encuestados actualice los registros de cuentas vencidas diariamente indica una alta eficiencia en el manejo de la información. La práctica de actualización semanal también se considera sólida. Sin embargo, algunos encuestados actualizan los registros con menor frecuencia o no lo hacen en absoluto, lo que sugiere que hay áreas en las que la frecuencia de actualización podría mejorarse para mantener una visión más precisa y oportuna de la cartera vencida.

Pregunta 6: ¿Cuántas horas de capacitación en técnicas de cobranza ha recibido en el último año?

Tabla 8

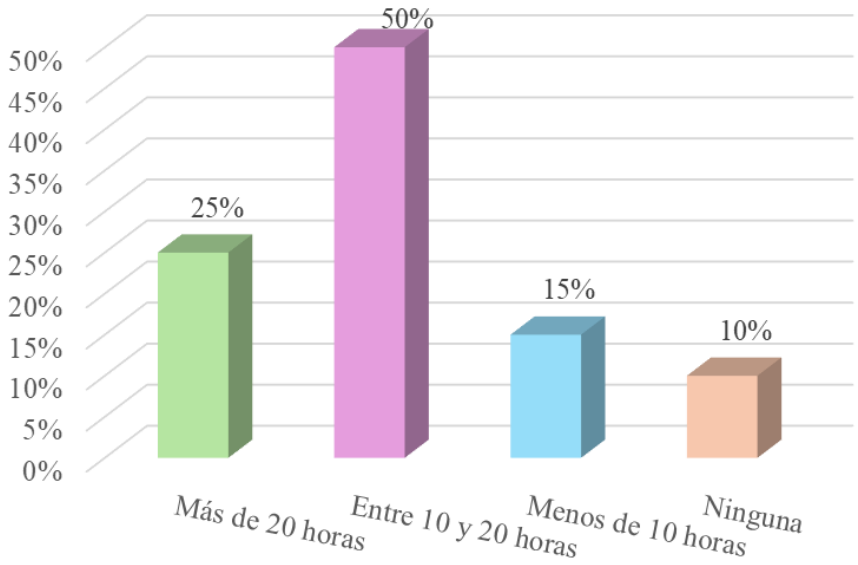
Capacitación en técnicas de cobranza ha recibido en el último año

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Más de 20 horas	3	25%
Entre 10 y 20 horas	7	50%
Menos de 10 horas	2	15%
Ninguna	2	10%
Total	14	100%

Nota: Resultados de encuesta

Figura 11

Capacitación en técnicas de cobranza ha recibido en el último año



Nota: Resultados de encuesta

Análisis e Interpretación de Resultados

La mayoría del personal ha recibido entre 10 y 20 horas de capacitación, lo que muestra un esfuerzo considerable para mantener al equipo bien preparado. Sin embargo, algunos miembros del personal no han recibido capacitación, y otros han recibido menos de 10 horas. Esto sugiere que hay áreas donde se podría aumentar la formación para asegurar que todo el personal esté adecuadamente preparado para manejar la cartera vencida.

Pregunta 7: ¿Considera que la capacitación recibida ha sido suficiente para manejar efectivamente la cartera vencida?

Tabla 9

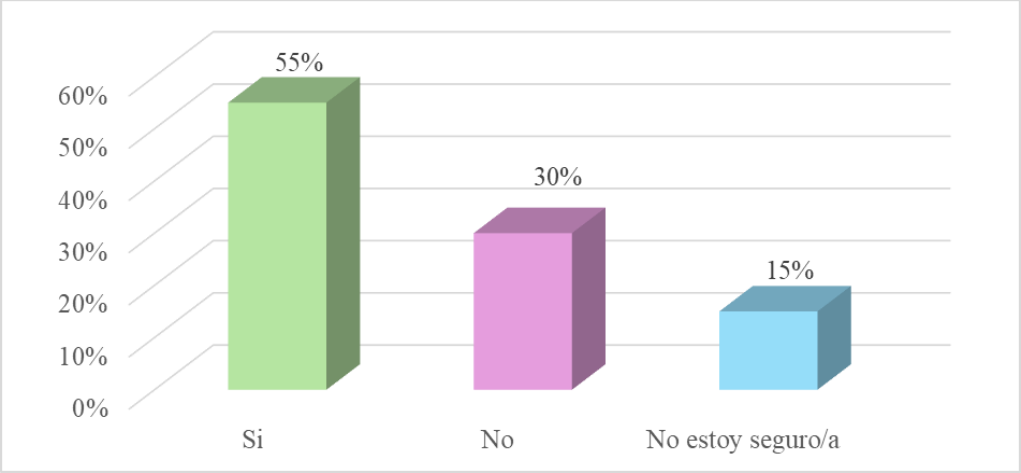
Manejo efectivo de la cartera vencida

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	55%
No	5	30%
No estoy seguro/a	2	15%
Total	14	100%

Nota: Resultados de encuesta

Figura 12

Manejo efectivo de la cartera vencida



Nota: Resultados de encuesta

Análisis e Interpretación de Resultados

Más de la mitad de los encuestados considera que la capacitación ha sido suficiente, lo cual es alentador. Sin embargo, una parte significativa no lo considera adecuado, lo que sugiere la necesidad de evaluar y posiblemente mejorar el programa de capacitación para abordar cualquier deficiencia en el conocimiento y habilidades necesarias para una gestión efectiva de la cartera vencida.

Pregunta 8: ¿Cómo calificaría la eficiencia de los controles preventivos en su área?

Tabla 10

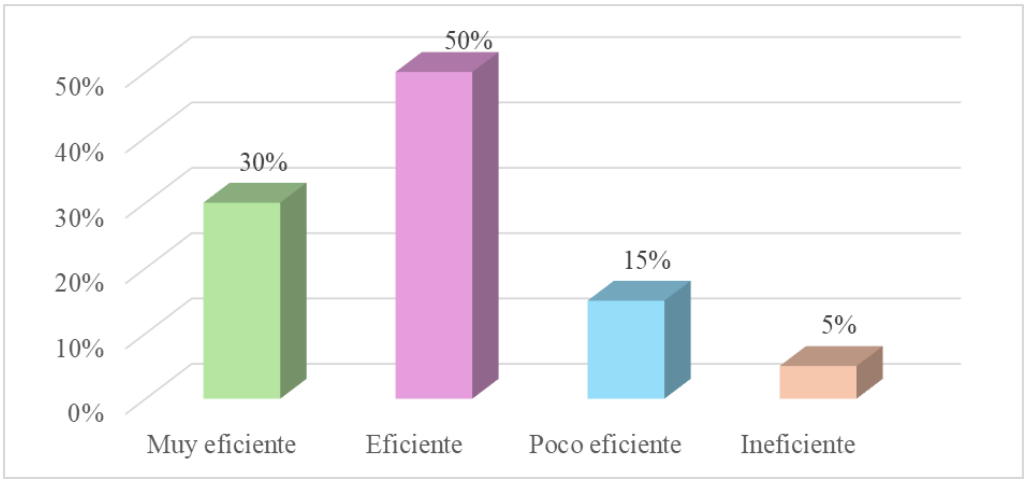
Eficiencia de los controles preventivos en su área

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy eficiente	3	30%
Eficiente	5	50%
Poco eficiente	1	15%
Ineficiente	5	5%
Total	14	100%

Nota: Resultados de encuesta

Figura 13

Eficiencia de los controles preventivos en su área



Nota: Resultados de encuesta

Análisis e Interpretación de Resultados

La mayoría de los encuestados considera que los controles preventivos son eficientes o muy eficientes, lo que indica que, en general, están funcionando adecuadamente. Sin embargo, hay quienes opinan que estos controles son poco eficientes, lo que sugiere que podría ser necesario reforzarlos para asegurar su eficacia en la prevención de la morosidad.

Pregunta 9: ¿Qué tan a menudo se identifican problemas en la integración de registros y la gestión de cartera vencida?

Tabla 11

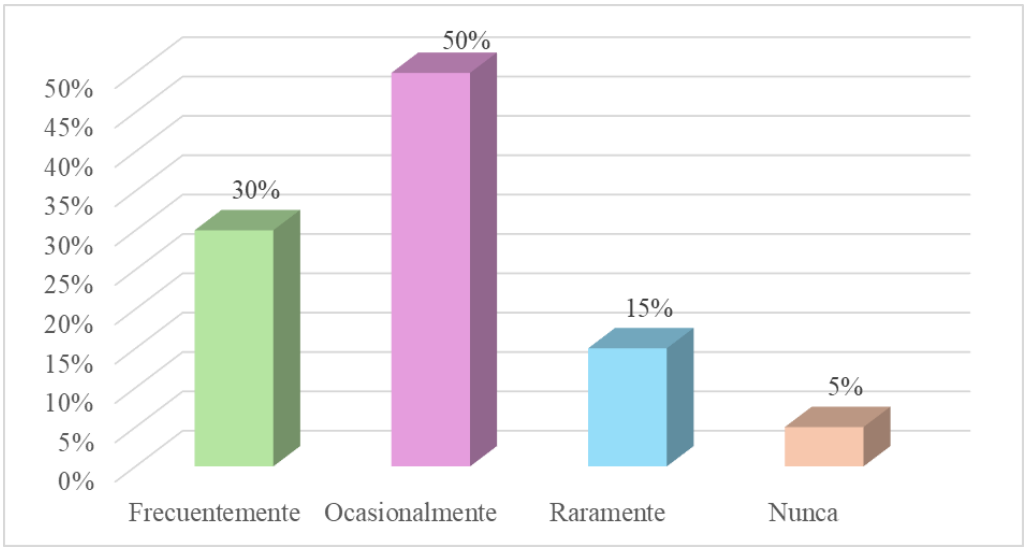
Registros y la gestión de cartera vencida

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Frecuentemente	3	30%
Ocasionalmente	5	50%
Raramente	1	15%
Nunca	5	5%
Total	14	100%

Nota: Resultados de encuesta

Figura 14

Registros y la gestión de cartera vencida



Nota: Resultados de encuesta

Análisis e Interpretación de Resultados

La mitad de los encuestados reporta problemas ocasionales en la integración de registros y la gestión de cartera vencida, lo que indica un área que requiere monitoreo y mejoras. Aunque una proporción menor enfrenta problemas con frecuencia, esto señala la necesidad de tomar medidas para resolver estos problemas y mejorar la precisión y eficiencia en el manejo de la cartera vencida.

Pregunta 10: ¿Qué tan satisfecho/a está con el sistema actual de gestión de cartera vencida en términos de usabilidad y efectividad?

Tabla 12

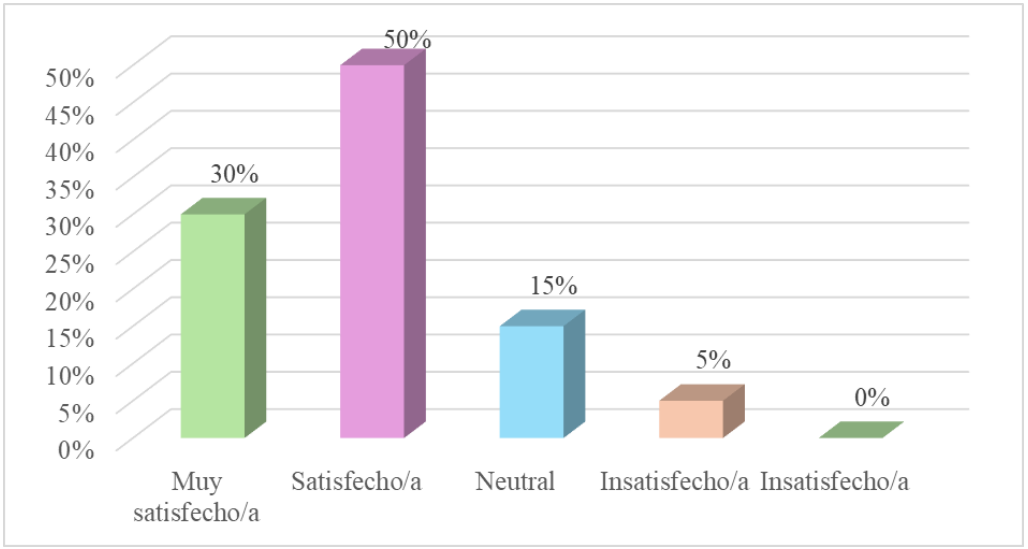
Satisfacción / Sistema actual de gestión de cartera

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho/a	3	30%
Satisfecho/a	5	50%
Neutral	1	15%
Insatisfecho/a	5	5%
Insatisfecho/a	0	0%
Total	14	100%

Nota: Resultados de encuesta

Figura 15

Satisfacción / Sistema actual de gestión de cartera



Nota: Resultados de encuesta

Análisis e Interpretación de Resultados

La mayoría de los encuestados se muestra satisfecha con el sistema actual, lo que indica que, en general, el sistema cumple con las expectativas y necesidades. La falta de respuestas muy insatisfechas sugiere que no hay problemas graves. Sin embargo, algunas personas se mantienen neutrales, lo que sugiere que podría haber oportunidades para realizar mejoras que aumenten aún más la satisfacción del personal.

CAPITULO V.

PROPUESTA

Y&A Auditores
FIRMA AUDITORA

Entidad.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, agencia Guaranda

Tipo de examen:

Auditoría Operativa

Área:

Sistema de control interno en el proceso de cartera vencida

Período auditado:

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023

Equipo de auditoría:

María de los Ángeles Yunapanta Camacho

Paula Celena Arevalo Chimbolema

Supervisor:

Ing. Oscar Tanqueño Colcha

4.2. Etapa de planificación

4.2.1. Planificación preliminar

	Auditoría Operativa al Sistema de Control Interno en el Proceso de Cartera Vencida Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda	PT N.º 1 PPP N.º 1 1-1
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR **Del 01 de enero 2023 al 31 de diciembre 2023**		

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VALLES DE LIRIO, AGENCIA GUARANDA AUDITORÍA OPERATIVA PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR PERIODO AUDITADO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2023 PERIODO DE EJECUCIÓN: DEL 01 DE JUNIO AL 31 DE AGOSTO DEL 2024

Objetivos:

- Obtener información general sobre el sistema de control interno en el proceso de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda.
- Establecer el cronograma y los recursos necesarios para la ejecución de la auditoría operativa.

N.º	Procedimiento	REF/PT	Elaborado por	Fecha	Tiempo empleado
1	Orden de Trabajo	PT N.º 2 OT N.º 1	MY-PA	03/06/2024	2 horas
2	Carta de compromiso	PT N.º 3 CC N.º 1	MY-PA	04/06/2024	3 horas
3	Contrato de Auditoría	PT N.º 4 CA N.º 1	MY-PA	05/06/2024	6 horas
4	Notificación de inicio de auditoría operativa	PT N.º 5 NIAO N.º 1	MY-PA	06/06/2024	2 horas
5	Cronograma de actividades	PT N.º 6 CA N.º 1	MY-PA	07/06/2024	4 horas
6	Hoja de abreviaturas y marcas de auditoría	PT N.º 7 HAMA N.º 1	MY-PA	10/06/2024	3 horas

7	Solicitud de información sobre el proceso de cartera vencida	PT N.º 8 SIPCV N.º 1	MY-PA	11/06/2024	4 horas
8	Entrevista preliminar con el Jefe de Crédito y Cobranzas	PT N.º 9 EPJCC N.º 1	MY-PA	13/06/2024	3 horas
9	Información general de la cooperativa	PT N.º 10 IGC N.º 1	MY-PA	14/06/2024	3 horas
10	Memorándum de planificación preliminar	PT N.º 11 MPP N.º 1	MY-PA	14/06/2024	14 horas

TIEMPO TOTAL: 44 horas

Elaborado por: María de los Ángeles Yunapanta Camacho Paula Celena Arevalo Chimbolema	**Revisado por:** Ing. Oscar Tanqueño Colcha
Fecha: 01 de junio de 2024	Fecha: 17 de junio de 2024

	Auditoría Operativa al Sistema de Control Interno en el Proceso de Cartera Vencida Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda	PT N.º 2 OT N.º 1 1-2
ORDEN DE TRABAJO **Del 01 de enero 2023 al 31 de diciembre 2023**		

Guaranda, 3 de junio de 2024

Srtas.

María de los Ángeles Yunapanta Camacho y

Paula Celena Arevalo Chimbolema

Auditoras

Presente.-

De mi consideración:

De conformidad con los requerimientos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda, dispongo a ustedes la realización de la "AUDITORÍA OPERATIVA AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE CARTERA VENCIDA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VALLES DE LIRIO, AGENCIA GUARANDA, AÑO 2023".

El objetivo general de la auditoría es: Evaluar la eficiencia, eficacia y economía del sistema de control interno en el proceso de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda, durante el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2023.

El equipo de trabajo estará conformado por:

Director de Auditoría: Ing. Oscar Tanqueño Colcha

Auditoras: María de los Ángeles Yunapanta Camacho y Paula Celena Arevalo Chimbolema

El tiempo estimado para la ejecución de esta auditoría es de 60 días laborables, contados a partir de la fecha.

Atentamente,

Ing. Oscar Tanqueño Colcha
DIRECTOR DE AUDITORÍA

Elaborado por: María de los Ángeles Yunapanta Camacho Paula Celena Arevalo Chimbolema	**Revisado por:** Ing. Oscar Tanqueño Colcha
Fecha: 6 de junio de 2024	Fecha: 3 de junio de 2024

	Auditoría Operativa al Sistema de Control Interno en el Proceso de Cartera Vencida Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda	PT N.º 3 CC N.º 1 1-3
CARTA DE COMPROMISO **Del 01 de enero 2023 al 31 de diciembre 2023**		

Guaranda, 4 de junio de 2024

Trnlog. Antonio Quilligana

Gerente General Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio

Presente.-

De nuestra consideración:

Por medio de la presente, nos complace confirmar nuestra aceptación y entendimiento de los términos y objetivos del trabajo, naturaleza y limitación de los servicios que proporcionaremos para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda.

Llevaremos a cabo la auditoría operativa al sistema de control interno en el proceso de cartera vencida por el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2023. El objetivo de nuestro trabajo es evaluar la eficiencia, eficacia y economía del sistema de control interno en el mencionado proceso.

Nuestra auditoría se efectuará de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría y las disposiciones legales vigentes. Dichas normas requieren que la auditoría sea planificada y ejecutada para obtener una seguridad razonable de que la información y documentación examinada no contenga exposiciones erróneas de carácter significativo.

Esperamos contar con la cooperación total del personal y confiamos en que ellos pondrán a nuestra disposición todos los registros, documentación y otra información que se requiera en relación con nuestra auditoría.

Si estas disposiciones están en consonancia con su entendimiento, favor firmar esta carta en el espacio proporcionado y devolvernos una copia a la brevedad.

Atentamente,

María de los Ángeles Yunapanta Camacho
AUDITORA

Paula Celena Arevalo Chimbolema
AUDITORA

Aceptado por:

Trnlog. Antonio Quilligana
GERENTE GENERAL
Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio

Elaborado por: María de los Ángeles Yunapanta Camacho Paula Celena Arevalo Chimbolema	**Revisado por:** Ing. Oscar Tanqueño Colcha
Fecha: 4 de junio de 2024	Fecha: 4 de junio de 2024

	Auditoría Operativa al Sistema de Control Interno en el Proceso de Cartera Vencida Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda	PT N.º 4 CA N.º 1 1-4
CONTRATO DE AUDITORÍA **Del 01 de enero 2023 al 31 de diciembre 2023**		

En la ciudad de Guaranda, a los 5 días del mes de junio de 2024, comparecen a la celebración del presente contrato, por una parte, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, representada por el Trnlog. Antonio Quilligana, en calidad de Gerente General, a quien en adelante se le denominará "EL CONTRATANTE"; y por otra parte, el equipo de auditoría conformado por el Ing. Oscar Tanqueño Colcha, María de los Ángeles Yunapanta Camacho y Paula Celena Arevalo Chimbolema, a quienes en adelante se les denominará "LOS AUDITORES", quienes convienen en celebrar el presente contrato de servicios profesionales al tenor de las siguientes cláusulas:

PRIMERA - OBJETO: LOS AUDITORES se obligan a realizar la Auditoría Operativa al Sistema de Control Interno en el Proceso de Cartera Vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda, correspondiente al período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023.

SEGUNDA - ALCANCE: La auditoría operativa se efectuará de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría y comprenderá la evaluación de la eficiencia, eficacia y economía del sistema de control interno en el proceso de cartera vencida.

TERCERA - OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE: EL CONTRATANTE se compromete a poner a disposición de LOS AUDITORES toda la información, documentación, y personal necesario para el desarrollo de la auditoría.

CUARTA - OBLIGACIONES DE LOS AUDITORES: LOS AUDITORES se obligan a:

a) Realizar la auditoría operativa conforme a las normas de auditoría generalmente aceptadas.

b) Mantener la confidencialidad sobre la información proporcionada por EL CONTRATANTE.

c) Emitir un informe final con los hallazgos y recomendaciones resultantes de la auditoría.

QUINTA - PLAZO: El plazo para la ejecución de la auditoría será de 60 días laborables, contados a partir de la fecha de la firma del presente contrato.

SEXTA - HONORARIOS Y FORMA DE PAGO: Las partes acuerdan que los honorarios por los servicios de auditoría serán de 0,00 (Cero 00/100 DÓLARES), los cuales serán pagados de la siguiente manera: 50% a la firma del contrato y 50% a la entrega del informe final.

SÉPTIMA - TERMINACIÓN: El contrato terminará cuando se haya cumplido el plazo estipulado y se haya entregado el informe final de auditoría. Sin embargo, cualquiera de las partes podrá dar por terminado el contrato en caso de incumplimiento de las obligaciones de la otra parte, previo aviso por escrito con 15 días de anticipación.

OCTAVA - DOMICILIO Y JURISDICCIÓN: Para todos los efectos de este contrato, las partes convienen en fijar su domicilio en la ciudad de Guaranda, renunciando expresamente a cualquier otro domicilio y sometiéndose a la jurisdicción y competencia de los jueces de esta ciudad.

Para constancia de lo actuado, las partes firman el presente contrato en dos ejemplares de igual tenor y valor, en la ciudad de Guaranda, a los 5 días del mes de junio de 2024.

Tnlog. Antonio Quilligana
GERENTE GENERAL
Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio

Ing. Oscar Tanqueño Colcha
DIRECTOR DE AUDITORÍA

María de los Ángeles Yunapanta C.
AUDITORA

Paula Celena Arevalo Ch.
AUDITORA

Elaborado por: María de los Ángeles Yunapanta Camacho Paula Celena Arevalo Chimbolema	**Revisado por:** Ing. Oscar Tanqueño Colcha
Fecha: 4 de junio de 2024	Fecha: 4 de junio de 2024

	Auditoría Operativa al Sistema de Control Interno en el Proceso de Cartera Vencida Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda	PT N.º 5 NIAO N.º 1 1-2
NOTIFICACIÓN DE INICIO DE AUDITORÍA OPERATIVA **Del 01 de enero 2023 al 31 de diciembre 2023**		

Guaranda, 6 de junio de 2024

Tnlog. Antonio Quilligana
Gerente General Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio

Presente.-

De nuestra consideración:

De conformidad con lo dispuesto en la Orden de Trabajo N.º OT-001-2024 del 3 de junio de 2024, notifico a usted que el equipo de auditoría iniciará la Auditoría Operativa al Sistema de Control Interno en el Proceso de Cartera Vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda, por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023.

Los objetivos generales de la auditoría son:

1. Evaluar la eficiencia, eficacia y economía del sistema de control interno en el proceso de cartera vencida.
2. Identificar áreas críticas y oportunidades de mejora en el proceso auditado.
3. Emitir recomendaciones que contribuyan al fortalecimiento del control interno y la optimización del proceso de cartera vencida.

Para esta acción de control el equipo de auditores estará conformado por los siguientes profesionales:

1. Director de Auditoría: Ing. Oscar Tanqueño Colcha
2. Auditora: María de los Ángeles Yunapanta Camacho
3. Auditora: Paula Celena Arevalo Chimbolema

Agradeceré se sirva disponer a los funcionarios y empleados de la Cooperativa, especialmente al personal del Departamento de Crédito y áreas relacionadas, que presten toda la colaboración necesaria para la ejecución del trabajo indicado.

Atentamente,

Ing. Oscar Tanqueño Colcha
DIRECTOR DE AUDITORÍA

Elaborado por: María de los Ángeles Yunapanta Camacho Paula Celena Arevalo Chimbolema	**Revisado por:** Ing. Oscar Tanqueño Colcha
Fecha: 6 de junio de 2024	Fecha: 6 de junio de 2024

	Auditoría Operativa al Sistema de Control Interno en el Proceso de Cartera Vencida Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda	PT N.º 6 CA N.º 1 1-2
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES Del 01 de enero 2023 al 31 de diciembre 2023		

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda Tipo de Examen: Auditoría Operativa Período: Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023 Fecha de inicio: 3 de junio de 2024 Fecha de finalización: 23 de agosto de 2024

N°	Actividad	Responsable	Junio	Julio	Agosto
			1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
1	Planificación Preliminar	MY-PA			
2	Planificación Específica	MY-PA			
3	Ejecución de la Auditoría	MY-PA			
4	Comunicación de Resultados	MY-PA			
5	Elaboración del Informe Final	MY-PA			
6	Presentación del Informe	OT			

Detalle de actividades:

1. Planificación Preliminar:

- Conocimiento preliminar de la entidad
- Recopilación de información general
- Elaboración de programas de auditoría

2. Planificación Específica:

- Evaluación de control interno
- Análisis de riesgos
- Determinación de la muestra de auditoría

3. Ejecución de la Auditoría:

- Aplicación de procedimientos de auditoría
- Elaboración de papeles de trabajo
- Determinación de hallazgos

4. Comunicación de Resultados:

- Elaboración del borrador del informe
- Conferencia final con los auditados

5. Elaboración del Informe Final:

- Incorporación de comentarios de los auditados
- Estructura y redacción del informe final

6. Presentación del Informe:

- Entrega y exposición del informe final a la alta dirección

Elaborado por: María de los Ángeles Yunapanta Camacho Paula Celena Arevalo Chimbolema	**Revisado por:** Ing. Oscar Tanqueño Colcha
Fecha: 7 de junio de 2024	Fecha: 7 de junio de 2024

	Auditoría Operativa al Sistema de Control Interno en el Proceso de Cartera Vencida Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda	PT N.º 8 SIPCV N.º 1 1-1
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE EL PROCESO DE CARTERA VENCIDA Del 01 de enero 2023 al 31 de diciembre 2023		

Guaranda, 11 de junio de 2024

Sr. Segundo Chimbo
Jefe del Departamento de Crédito Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda

Presente. -

De nuestra consideración:

En relación con la Auditoría Operativa al Sistema de Control Interno en el Proceso de Cartera Vencida que estamos realizando en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda, por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023, solicitamos a usted de la manera más comedida se sirva proporcionarnos la siguiente información:

- Manual de políticas y procedimientos para la gestión de cartera vencida.
- Estructura organizacional del Departamento de Crédito.
- Detalle de la cartera vencida al 31 de diciembre de 2023, clasificada por antigüedad y tipo de crédito.
- Informes de evaluación del proceso de cartera vencida realizados durante el año 2023.
- Indicadores de gestión utilizados para medir la eficiencia en la recuperación de cartera vencida.
- Listado de sistemas informáticos utilizados en el proceso de gestión de cartera vencida.
- Reportes de las acciones de cobranza realizadas durante el año 2023.
- Actas de reuniones del Comité de Crédito relacionadas con la gestión de cartera vencida.

- Informes de auditoría interna o externa relacionados con el proceso de cartera vencida de los últimos dos años.
- Plan de capacitación del personal involucrado en la gestión de cartera vencida.

Agradecemos que la información solicitada sea entregada en formato digital, de ser posible.

Si tiene alguna duda o requiere aclaración sobre esta solicitud, no dude en contactarnos.

Agradecemos de antemano su colaboración y pronta respuesta.

Atentamente,

María de los Ángeles Yunapanta Camacho
AUDITORA

Paula Celena Arevalo Chimbolema
AUDITORA

Elaborado por: María de los Ángeles Yunapanta Camacho Paula Celena Arevalo Chimbolema	**Revisado por:** Ing. Oscar Tanqueño Colcha
Fecha: 11 de junio de 2024	Fecha: 11 de junio de 2024

	Auditoría Operativa al Sistema de Control Interno en el Proceso de Cartera Vencida Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda	PT N.º 9 EPJCC N.º 1 1-2

ENTREVISTA PRELIMINAR CON EL JEFE DE CRÉDITO Y COBRANZAS
Del 01 de enero 2023 al 31 de diciembre 2023

Fecha de la entrevista: 13 de junio de 2024

Hora de inicio: 10:00 AM

Hora de finalización: 11:30 AM

Lugar: Oficina del Departamento de Crédito, Agencia Guaranda

Entrevistado: Sr. Segundo Chimbo

Cargo: Jefe del Departamento de Crédito

Entrevistadores: María de los Ángeles Yunapanta Camacho y Paula Celena Arevalo Chimbolema

Objetivo: Obtener información general sobre el proceso de gestión de cartera vencida y el sistema de control interno asociado.

Preguntas y Respuestas:

1. ¿Podría describir brevemente el proceso de gestión de cartera vencida en la Cooperativa?
   Nuestro proceso inicia con la identificación de créditos vencidos a través de reportes diarios. Luego, realizamos llamadas telefónicas a los socios con retrasos. Si no hay respuesta, enviamos notificaciones escritas. En casos de mayor morosidad, realizamos visitas domiciliarias. Si estas acciones no dan resultado, pasamos el caso al departamento legal para iniciar acciones coactivas.

2. ¿Cuáles son las principales políticas y procedimientos que rigen la gestión de cartera vencida?

   Tenemos políticas establecidas para cada etapa de morosidad. Por ejemplo, realizamos llamadas telefónicas a partir del primer día de retraso, enviamos notificaciones escritas a los 15 días, y consideramos acciones legales después de 90 días de mora. También tenemos políticas de refinanciamiento para casos especiales.

3. ¿Cómo se estructura el equipo encargado de la gestión de cartera vencida?

   Nuestro equipo está compuesto por asesores de crédito que también realizan la gestión de cobranza. Yo, como Jefe de Crédito, superviso estas actividades. En casos más complejos, trabajamos en conjunto con el departamento legal.

4. ¿Qué sistemas o herramientas informáticas utilizan para el seguimiento y control de la cartera vencida?

   Utilizamos un sistema informático integrado que nos permite generar reportes diarios de cartera vencida, registrar las gestiones de cobranza realizadas y dar seguimiento a cada caso. También usamos un sistema de marcación telefónica para las llamadas de cobranza.

5. ¿Cuáles son los principales indicadores que utilizan para medir la eficiencia en la recuperación de cartera vencida?

   Los principales indicadores que manejamos son el índice de morosidad, el porcentaje de recuperación de cartera vencida, y el tiempo promedio de recuperación. También monitoreamos la efectividad de las diferentes estrategias de cobranza.

6. ¿Cuáles considera que son los principales desafíos o problemas en la gestión de cartera vencida?

   Los principales desafíos incluyen la falta de cultura de pago de algunos socios, la situación económica actual que afecta la capacidad de pago, y en algunos casos, la dificultad para localizar a socios que han cambiado de domicilio o número telefónico.

7. ¿Qué medidas de control interno se han implementado específicamente para el proceso de cartera vencida?

Hemos implementado controles como la segregación de funciones entre quien otorga el crédito y quien realiza la cobranza, la revisión periódica de los reportes de cartera vencida por parte de la gerencia, y auditorías internas regulares al proceso de cobranza.

8. ¿Con qué frecuencia se realizan evaluaciones o auditorías internas al proceso de cartera vencida?

   Realizamos evaluaciones internas trimestrales del proceso de cartera vencida. Además, anualmente se realiza una auditoría interna completa de todo el proceso crediticio, incluyendo la gestión de cartera vencida.

9. ¿Cómo se coordina el trabajo entre el Departamento de Crédito y otras áreas de la Cooperativa en relación a la cartera vencida?

   Mantenemos una comunicación constante con el área contable para el registro adecuado de las provisiones y castigos de cartera. También trabajamos estrechamente con el departamento legal para los casos que requieren acciones judiciales. Además, coordinamos con el área de atención al cliente para manejar quejas o reclamos relacionados con la cobranza.

10. ¿Qué tipo de capacitación recibe el personal involucrado en la gestión de cartera vencida?

    El personal recibe capacitaciones trimestrales sobre técnicas de cobranza, manejo de objeciones, y actualizaciones en normativas legales relacionadas con la cobranza. También realizamos talleres sobre atención al cliente y manejo de situaciones difíciles.

11. ¿Existe algún aspecto adicional que considere importante mencionar sobre la gestión de cartera vencida o el control interno asociado?

    Considero importante mencionar que estamos en proceso de implementar un sistema de alertas tempranas para identificar posibles casos de morosidad antes de que ocurran, basándonos en el comportamiento de pago histórico de los socios y otros factores de riesgo.

Elaborado por: María de los Ángeles Yunapanta Camacho Paula Celena Arevalo Chimbolema	**Revisado por:** Ing. Oscar Tanqueño Colcha
Fecha: 13 de junio de 2024	Fecha: 13 de junio de 2024

En el año 2007, se reúnen un grupo de jóvenes dirigentes y líderes pertenecientes a varias comunidades e Iglesias Evangélicas de zona alta de Pilahuin AICEP, al raíz del alto índice de migración de nuestros compañeros; y por otra parte las instituciones financieras tradicionales calificaban a la zona de Pilahuin como sujetos de crédito de alto riesgo (zona roja), nace la idea de crear una Cooperativa de Ahorro y Crédito "VALLES DEL LIRIO" Ltda, con la perspectivas de buscar el desarrollo social económico y disminuir la pobreza con facilidad de acceso a créditos, en las comunidades de Pilahuin; durante varios años de lucha y perseverancia contra la burocracia que presenta el MBS para la legalización de la cooperativa, El 12 de julio de 2009 que esta idea se convierte en un sueño hecho realidad, para que toda la sociedad, entidades financieras y ONG´S tengan la seguridad de que bajo el sistema cooperativista se encuentren hermanados para solucionar los problemas emergentes con verdaderos sentido de solidaridad humana.

Nuestra Misión

"Somos una entidad basada en principios cooperativos que impulsa el desarrollo socio económico de las provincias; ofreciendo productos y servicios financieros integrales, orientado a mejorar la calidad de vida de nuestros Socios, Clientes y la Sociedad en general.

Nuestra Visión

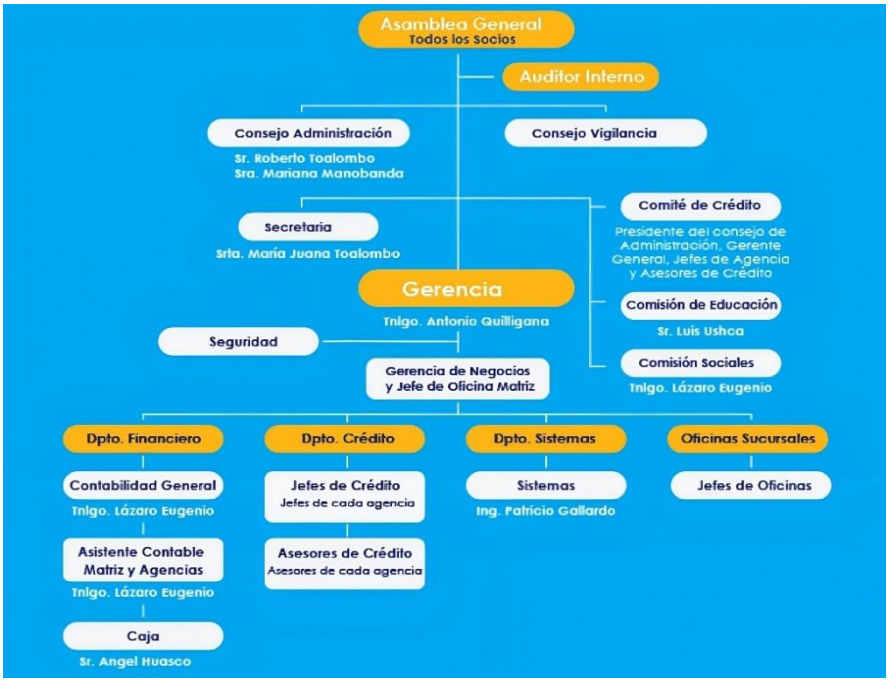
"Ser una institución sólida, innovadora y en permanente crecimiento, en el mercado financiero, brindando gama de productos financieros, servicios de calidad y a bajo costo a los sectores vulnerables, siempre preservando el medio ambiente y contribuir al desarrollo económico, social y solidario del País.

Valores Corporativos

- Honestidad
- Trabajamos con transparencia y honradez, cumpliendo siempre lo que ofrecemos, con acceso a la información.
- Confianza
- Somos una organización que genera seguridad, en base a la solidez moral y financiera que nos caracteriza.
- Compromiso
- Actuar convencidos de que debemos dar más de lo esperado, con un alto sentido de pertenencia a nuestra Cooperativa.
- Solidaridad
- Apoyamos el mejoramiento de calidad de nuestros socios y clientes, buscando el fortalecimiento de sus finanzas y actuando con equidad.
- Servicio
- Desarrollamos nuestro trabajo con HUMILDAD, calidez humana y profesionalismo, esforzándonos por brindar el mejor servicio.

Figura 16

Organigrama estructural general Coac Valles del Lirio



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio

El organigrama estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles del Lirio muestra una jerarquía clara y bien definida de las diferentes áreas y departamentos que componen la organización. A continuación, se describe cada uno de los niveles jerárquicos:

1. **Asamblea General**:

Compuesta por todos los socios de la cooperativa. Es el órgano máximo de toma de decisiones.

2. **Auditor Interno**:

Tiene la responsabilidad de revisar y asegurar la correcta gestión interna de la cooperativa.

3. **Consejo de Administración**:

Formado por el Sr. Roberto Toalombo y la Sra. Mariana Manobanda, este consejo se encarga de dirigir las operaciones generales de la cooperativa.

4. **Consejo de Vigilancia**:

Supervisión y control de las actividades del Consejo de Administración y de los departamentos de la cooperativa.

5. **Secretaría**:

A cargo de la Srta. María Juana Toalombo, es responsable de la gestión documental y apoyo administrativo.

6. **Gerencia General**:

Liderada por el Trnlog. Antonio Quilligana, la gerencia es el ente que ejecuta las decisiones del Consejo de Administración y vela por el correcto funcionamiento operativo de la cooperativa.

7. **Comités**:

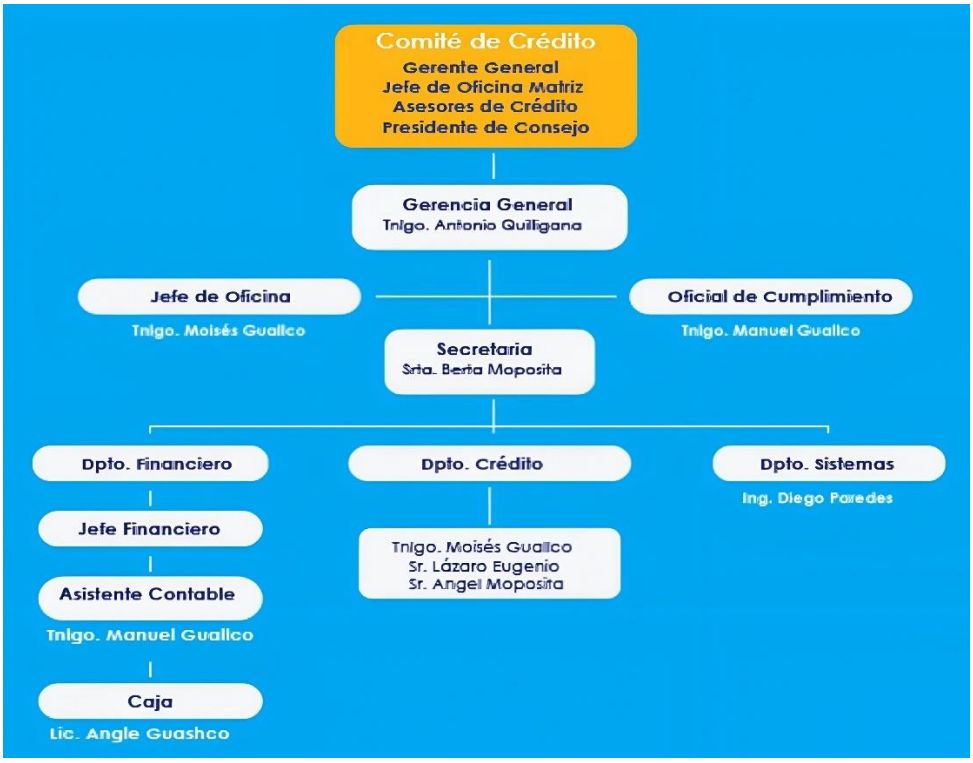
- **Comité de Crédito**: Integrado por el presidente del Consejo de Administración, el Gerente General, los Jefes de Agencia y los Asesores de Crédito.
- **Comisión de Educación**: Responsable de las iniciativas educativas y liderada por el Sr. Luis Ushca.
- **Comisión Social**: A cargo del Trnlog. Lázaro Eugenio, enfocado en aspectos sociales de la cooperativa.

8. **Departamentos Operativos**:
    - **Seguridad**: Asegura la protección de las instalaciones y activos de la cooperativa.
    - **Gerencia de Negocios y Jefe de Oficina Matriz**: Manejan la relación de negocios y la administración de la oficina matriz.
    - **Departamento Financiero**:
    - **Contabilidad General**: Dirigida por el Trnlog. Lázaro Eugenio.
    - **Asistente Contable Matriz y Agencias**: Apoya las funciones contables.
    - **Caja**: A cargo del Sr. Ángel Huasco, encargado de los movimientos de caja y atención a socios en lo relacionado con pagos y depósitos.
    - **Departamento de Crédito**:
    - **Jefes de Crédito**: Encargados de cada agencia.
    - **Asesores de Crédito**: Asesoran y gestionan los créditos en cada agencia.
    - **Departamento de Sistemas**:
    - Dirigido por el Ing. Patricio Gallardo, quien gestiona todo lo relacionado con la infraestructura tecnológica de la cooperativa.
    - **Oficinas Sucursales**:
    - Cada sucursal está liderada por un Jefe de Oficina que se encarga de la administración local.

Este organigrama evidencia una estructura jerárquica sólida con una clara distribución de responsabilidades y funciones en las distintas áreas operativas y administrativas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles del Lirio.

Figura 17

Organigrama funcional de la matriz



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio

El organigrama funcional de la matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito está estructurado de la siguiente manera:

1. **Comité de Crédito**
   - Compuesto por el Gerente General, el Jefe de Oficina Matriz, los Asesores de Crédito y el Presidente del Consejo.
2. **Gerencia General**
   - A cargo del Trnlog. Antonio Quilligana, responsable de la gestión y administración general de la cooperativa.
3. **Oficial de Cumplimiento**
   - Trnlog. Manuel Gualico, encargado de supervisar el cumplimiento de normativas y regulaciones.
4. **Jefe de Oficina**
   - Trnlog. Moisés Gualico, responsable de la operación de la oficina matriz.
5. **Secretaría**

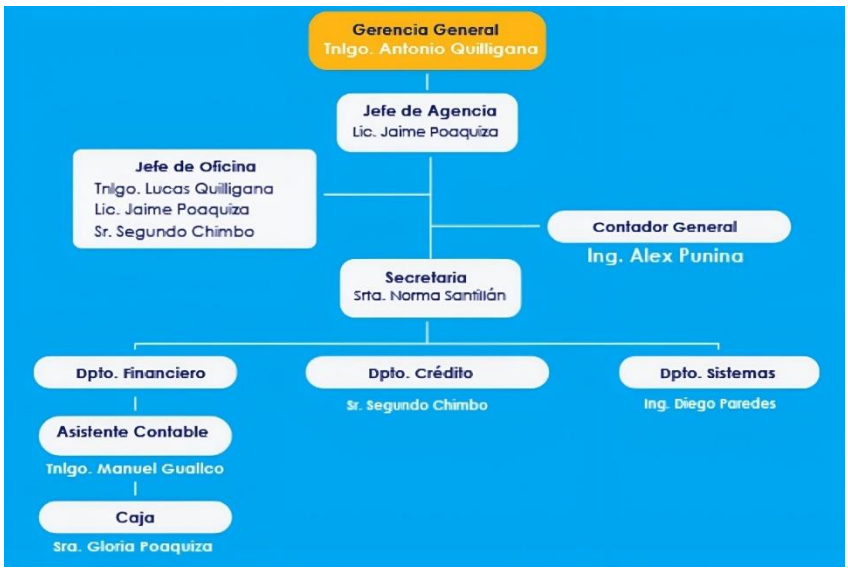
- Srta. Berta Moposita, encargada de la gestión documental y el apoyo administrativo.

6. **Departamentos Operativos**
   - **Departamento Financiero**
   - **Jefe Financiero**: Responsable de la administración financiera.
   - **Asistente Contable**: Trnlog. Manuel Gualico, apoyo en las tareas contables.
   - **Caja**: Lic. Angé Guashco, encargado de las operaciones relacionadas con la caja.
   - **Departamento de Crédito**
   - Trnlog. Moisés Gualico, Sr. Lázaro Eugenio, y Sr. Ángel Moposita, encargados de la gestión de créditos y atención a los socios.
   - **Departamento de Sistemas**
   - Ing. Diego Paredes, responsable del mantenimiento y operación de los sistemas informáticos.

Este organigrama muestra una distribución clara de responsabilidades y funciones, destacando la importancia del Comité de Crédito y la organización estructurada en torno a las áreas clave de la cooperativa, como el departamento financiero, crédito y sistemas.

Figura 18

Organigrama funcional sucursal Guaranda



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio

A continuación, se describe el organigrama funcional de la sucursal Guaranda de la Cooperativa de Ahorro y Crédito:

1. **Gerencia General:**
   - **Trnlog. Antonio Quilligana**: Responsable de la administración general de la cooperativa.
2. **Jefe de Agencia:**
   - **Lic. Jaime Poaquiza**: Responsable de la gestión operativa de la agencia.
3. **Contador General:**
   - **Ing. Alex Punina**: Encargado de la contabilidad y reportes financieros de la cooperativa.
4. **Jefe de Oficina:**
   - Trnlog. Lucas Quilligana
   - Lic. Jaime Poaquiza
   - Sr. Segundo Chimbo: Encargados de la gestión administrativa en la oficina.
5. **Secretaría:**
   - **Srta. Norma Santillán**: Responsable de la gestión documental y apoyo administrativo.
6. **Departamentos Operativos:**
   - Departamento Financiero:
   - **Asistente Contable**: Trnlog. Manuel Gualico, encargado de las tareas contables.
   - **Caja**: Sra. Gloria Poaquiza, responsable de las operaciones de caja.
   - Departamento de Crédito:
   - **Sr. Segundo Chimbo**: Responsable de la gestión de créditos.
   - Departamento de Sistemas:
   - **Ing. Diego Paredes**: Responsable de la gestión y mantenimiento de los sistemas informáticos.

Este organigrama muestra la estructura organizativa de la sucursal Guaranda, con una clara división de responsabilidades en los departamentos clave como financiero, crédito, y sistemas, asegurando la correcta operación de la cooperativa.

Reglamento Interno de Crédito de la Cooperativa "Valles de Lirio Ltda."

TÍTULO I

Art. 1. Objetivos del Crédito

Conceder créditos a todos los asociados que cumplan con los requisitos establecidos en los estatutos y los presentes reglamentos, con el fin de satisfacer necesidades personales y familiares. Estos créditos financiarán actividades de todo tipo, procurando que contribuyan al bienestar económico y social del asociado y sus familiares, como un medio para el desarrollo integral de la comunidad.

Art. 2. Objetivo del Reglamento

El presente reglamento tiene como objetivo fundamental determinar las políticas y normas establecidas para el otorgamiento de créditos en la **COAC "Valles del Lirio Ltda."**, garantizando una adecuada colocación de los recursos. Las disposiciones contenidas en este reglamento son de estricto cumplimiento en todas las dependencias de la cooperativa. Las modificaciones solo podrán ser realizadas por el **Consejo de Administración**. El cumplimiento de las políticas y normas será controlado por la revisoría fiscal y la junta de vigilancia, y el incumplimiento acarreará sanciones disciplinarias. Las excepciones solo podrán ser aprobadas por el Consejo de Administración.

Art. 3. Políticas de Crédito

- Aplicar los principios cooperativos, especialmente el de equidad.
- Utilizar el crédito para fomentar el sentido de cooperación entre los asociados.
- Prestar servicios de crédito basados en los recursos propios de los asociados, incentivando la capitalización.
- Utilizar recursos financieros externos solo en caso de necesidad comprobada.
- Orientar los créditos a proyectos que eleven la producción local y el desarrollo social y económico de los asociados.

- Colocar los recursos según la capacidad económica del solicitante, democratizando el crédito y evitando concentraciones de riesgo.
- Proteger el patrimonio de la cooperativa exigiendo garantías adecuadas, sin dificultar el servicio de crédito.
- Ofrecer créditos con tasas de interés activas razonables en el mercado financiero.
- Maximizar la rotación de recursos financieros, permitiendo un servicio amplio y diversificado.
- Aplicar tecnología que garantice controles eficientes y provisiones adecuadas para proteger la cartera, y contratar seguros que protejan las deudas.
- Establecer cuotas administrativas basadas en las necesidades de la cooperativa y los costos de capital.

Los créditos se otorgarán bajo las siguientes políticas:

a) El socio debe tener al menos 24 horas de antigüedad desde su ingreso.
b) Los préstamos podrán renovarse si el socio ha cubierto el 50% de sus obligaciones previas y mantiene calificación “A”.
c) Se establecerá un cupo de acuerdo con la fecha de presentación.
d) Las solicitudes de crédito serán presentadas por el asesor y revisadas por el comité de crédito.
e) El Gerente proporcionará a la Comisión de Crédito la disponibilidad de caja para la aprobación de créditos.
f) Solo los socios al día con sus obligaciones tendrán acceso a los servicios de crédito.
g) El plazo máximo para los créditos es de 48 meses, determinado por la liquidez de la cooperativa.
h) No se podrán ofrecer más de dos garantías simultáneamente.
i) Los socios podrán cubrir el préstamo con sus ahorros.
j) Los socios podrán realizar abonos adelantados a sus préstamos.
k) Los préstamos no excederán el 10% del total de activos de la cooperativa.
l) Todos los socios tendrán las mismas facilidades para acceder a los créditos.

Art. 4. Normas Generales del Crédito

Estas normas son de obligatorio cumplimiento para todos los aspectos relacionados con el crédito.

Art. 5. Fuentes de Crédito

Los recursos para atender la demanda de crédito provendrán de:

- **Recursos internos**: Aportes de capital de los asociados y recursos obtenidos en las operaciones normales de la cooperativa, aplicando hasta el 90% de los mismos para créditos.
- **Recursos externos**: Préstamos del sector financiero, destinados al otorgamiento de créditos a los socios.

Art. 6. Beneficiarios de las Fuentes de Crédito

Son beneficiarios de los créditos todos los asociados a la **COAC "Valles de Lirio Ltda."**.

Art. 7. Líneas de Crédito

La cooperativa ofrece cuatro líneas de crédito dentro del microcrédito:

- Crédito de desarrollo
- Crédito ágil
- Créditos emergentes
- Crédito grupal

Art. 9. Garantías

Las garantías serán determinadas según el monto del crédito:

- Hasta $500 sin garante, con declaración juramentada.
- De $501 a $8,000 con un garante.
- Desde $8,001 en adelante, crédito hipotecario.

Art. 10. Interés de Mora

Los atrasos en los pagos generarán un interés de mora del 1.1 veces la tasa activa.

Art. 11. Gastos Administrativos y Certificados

Por cada crédito otorgado, se incrementará al capital un 3%, distribuyéndose un 2% para gastos administrativos y un 1% para certificados de aportación.

Art. 12. Calificaciones

Se calificará a los socios de acuerdo con su comportamiento crediticio, con criterios definidos por la cooperativa.

Art. 13. Formas de Pago

Los pagos se realizarán de manera diaria, semanal, mensual o bimestral, según lo acordado.

Art. 14. Comités

El comité de crédito estará conformado por el gerente, el jefe de crédito y un asesor. Este comité será responsable de revisar las solicitudes de crédito que superen los $500 y se reunirá semanalmente.

Art. 15. Facultades de Aprobación

Los créditos serán aprobados por la **Comisión de Crédito**, conformada por el Asesor de Crédito, el Jefe de Crédito y el Gerente. Las normas para la correcta administración de los créditos estarán regidas por el Reglamento Interno de Créditos, aprobado por el Consejo de Administración.

Elaborado por: María de los Ángeles Yunapanta Camacho Paula Celena Arevalo Chimbolema	**Revisado por:** Ing. Oscar Tanqueño Colcha
Fecha: 14 de junio de 2024	Fecha: 14 de junio de 2024

Guaranda, 14 de junio de 2024

1. Antecedentes

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda, no ha sido objeto de una auditoría operativa al sistema de control interno en el proceso de cartera vencida en períodos anteriores. La presente auditoría se realiza en cumplimiento a la Orden de Trabajo N.º OT-001-2024 del 3 de junio de 2024.

2. Motivo de la Auditoría

La auditoría operativa al sistema de control interno en el proceso de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda, se realiza en cumplimiento al plan anual de auditoría de la firma auditora Y&A Auditores.

3. Objetivos de la Auditoría

3.1. Objetivo General

Evaluar la eficiencia, eficacia y economía del sistema de control interno en el proceso de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda, durante el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2023.

3.2. Objetivos Específicos

- Evaluar el sistema de control interno implementado en el proceso de cartera vencida.
- Identificar áreas críticas y oportunidades de mejora en el proceso auditado.
- Verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos para la gestión de cartera vencida.

- Emitir recomendaciones que contribuyan al fortalecimiento del control interno y la optimización del proceso de cartera vencida.

4. Alcance de la Auditoría

La auditoría operativa comprenderá el análisis del sistema de control interno en el proceso de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda, por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023.

5. Base Legal

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio se rige por las siguientes disposiciones legales:

- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
- Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
- Código Orgánico Monetario y Financiero
- Estatuto de la Cooperativa
- Reglamentos internos

6. Estructura Orgánica

La estructura orgánica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda, está conformada por los siguientes niveles:

- Nivel Directivo: Asamblea General de Socios, Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia
- Nivel Ejecutivo: Gerencia General
- Nivel Asesor: Auditoría Interna, Asesoría Legal
- Nivel Operativo: Departamento de Crédito y Cobranzas, Departamento Financiero, Departamento de Sistemas

7. Principales Actividades, Operaciones e Instalaciones

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda, se dedica principalmente a:

- Captación de ahorros
- Otorgamiento de créditos
- Gestión de cartera vencida
- Servicios complementarios (pago de servicios, transferencias, etc.)

La agencia Guaranda opera en sus instalaciones ubicadas en [dirección exacta].

8. Principales Políticas y Estrategias Funcionales

- Políticas de crédito y cobranza
- Políticas de control interno
- Estrategias de recuperación de cartera vencida
- Plan estratégico institucional

9. Financiamiento

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda, se financia principalmente a través de:

- Captaciones de los socios
- Aportes de capital de los socios
- Recuperación de cartera de créditos

10. Funcionarios Principales

- Trnlog. Antonio Quilligana - Gerente General
- Lic. Jaime Poaquiza - Jefe de Agencia Guaranda
- Sr. Segundo Chimbo - Jefe del Departamento de Crédito
- Ing. Alex Punina - Contador General

11. Principales Políticas Contables

La Cooperativa aplica las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y los principios de contabilidad generalmente aceptados.

12. Grado de Confiabilidad de la Información Financiera, Administrativa y Operacional

Basado en la evaluación preliminar, se ha determinado un grado de confiabilidad moderado en la información financiera, administrativa y operacional. Se requiere una evaluación más detallada durante la ejecución de la auditoría.

13. Sistemas de Información Computarizados

La Cooperativa utiliza un sistema denominado “sistema informático integrado” para la gestión de créditos y cobranzas. Se requiere una evaluación más profunda de este sistema durante la fase de ejecución.

14. Puntos de Interés para el Examen

- Proceso de otorgamiento de créditos
- Proceso de seguimiento y recuperación de cartera vencida
- Controles internos implementados en el proceso de cartera vencida
- Efectividad de las estrategias de cobranza
- Cumplimiento de políticas y procedimientos de crédito y cobranza

15. Transacciones Importantes Identificadas

- Otorgamiento de créditos
- Recuperación de cartera vencida
- Refinanciamiento de créditos

16. Estado Actual de Observaciones en Exámenes Anteriores

No se han realizado auditorías operativas previas al sistema de control interno en el proceso de cartera vencida.

17. Identificación de los Componentes Importantes a Examinar en la Planificación Específica

- Sistema de control interno del proceso de cartera vencida
- Políticas y procedimientos de crédito y cobranza
- Estrategias de recuperación de cartera vencida
- Sistema informático de gestión de créditos y cobranzas

18. Matriz de Evaluación Preliminar del Riesgo de Auditoría

Se elaborará durante la fase de planificación específica.

19. Materialidad

Tabla 13

Tabla de materialidad

Aspecto de Materialidad	Criterio	Nivel de Materialidad	Observaciones
Índice de morosidad	Variación respecto al promedio del sector	> 10%	Basado en el hallazgo de que el índice de morosidad de Credi-desarrollo es del 6.2%, significativamente superior al promedio
Implementación de estrategias de recuperación	Porcentaje de implementación	< 70%	Basado en que las visitas domiciliarias solo se implementan en el 70% de los casos programados
Efectividad de estrategias de recuperación	Porcentaje de efectividad respecto a la meta	< 80%	La cobranza judicial muestra una efectividad del 40%, significativamente menor a la meta del 80%
Cumplimiento de políticas de crédito	Porcentaje de incumplimiento	> 20%	El 20% de los créditos revisados presentaron inconsistencias en la evaluación de la capacidad de pago
Seguimiento post-desembolso	Porcentaje de implementación	< 70%	El seguimiento post-desembolso muestra una implementación del 70%
Controles generales de TI	Porcentaje de implementación	< 75%	Algunas actualizaciones y parches de seguridad críticos se retrasan, con una implementación del 75%
Llamadas preventivas	Porcentaje de implementación	< 75%	Las llamadas preventivas solo se implementan en el 75% de los casos programados

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio

20. Recursos Humanos y Distribución del Tiempo

El equipo de auditoría estará conformado por:

- Director de Auditoría: Ing. Oscar Tanqueño Colcha (15 días)
- Auditora: María de los Ángeles Yunapanta Camacho (40 días)

- Auditora: Paula Celena Arevalo Chimbolema (40 días)

La auditoría se llevará a cabo en un plazo de 60 días laborables.

Elaborado por: María de los Ángeles Yunapanta Camacho Paula Celena Arevalo Chimbolema	**Revisado por:** Ing. Oscar Tanqueño Colcha
Fecha: 14 de junio de 2024	Fecha: 14 de junio de 2024

4.2.2. Planificación específica

	Auditoría Operativa al Sistema de Control Interno en el Proceso de Cartera Vencida Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda	PT N.º 12 PE N.º 1 1-7
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA **Del 01 de enero 2023 al 31 de diciembre 2023**		

Guaranda, 21 de junio de 2024

1. **Referencia de la planificación preliminar**

El 14 de junio de 2024 se emitió el memorando de planificación preliminar de la Auditoría Operativa al Sistema de Control Interno en el Proceso de Cartera Vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda, en el cual se determinó un enfoque de auditoría preliminar de pruebas sustantivas y de cumplimiento. Se acogieron las instrucciones detalladas y se evaluarán los controles respecto de los componentes determinados.

2. **Objetivos específicos por áreas o componentes**

Componente: Sistema de Control Interno del Proceso de Cartera Vencida

- Evaluar la efectividad de los controles internos implementados en el proceso de cartera vencida.
- Verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos para la gestión de cartera vencida.

Componente: Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranza

- Examinar la adecuación y cumplimiento de las políticas y procedimientos de crédito y cobranza.
- Evaluar la eficacia de las políticas en la prevención y gestión de la cartera vencida.

Componente: Estrategias de Recuperación de Cartera Vencida

- Analizar la efectividad de las estrategias implementadas para la recuperación de cartera vencida.
- Evaluar el impacto de las estrategias en la reducción de los índices de morosidad.

Componente: Sistema Informático de Gestión de Créditos y Cobranzas

- Evaluar la confiabilidad y eficacia del sistema informático utilizado para la gestión de créditos y cobranzas.
- Verificar la integridad y seguridad de la información procesada en el sistema.

3. Resultados de la evaluación del control interno

Se realizará una evaluación preliminar del control interno durante esta fase de planificación específica, utilizando cuestionarios y entrevistas con el personal clave. Los resultados de esta evaluación se utilizarán para ajustar el enfoque de auditoría y los procedimientos a aplicar.

4. Evaluación y calificación de los riesgos de auditoría

Se elaborará la matriz de evaluación y calificación de riesgos de auditoría, considerando los riesgos inherentes y de control para cada componente, una vez realizada la evaluación preliminar del control interno.

5. Plan de muestreo

Para la selección de la muestra se utilizará el muestreo estadístico, considerando un nivel de confianza del 95% y un error tolerable del 5%. Se seleccionarán créditos de todas las categorías de riesgo, con énfasis en aquellos que presentan mora.

6. Programas de auditoría

Se han elaborado programas de auditoría para cada componente, detallando los procedimientos a aplicar. Estos programas se ajustarán según los resultados de la evaluación del control interno.

7. **Recursos humanos y distribución del tiempo**

El equipo de auditoría estará conformado por:

- Director de Auditoría: Ing. Oscar Tanqueño Colcha (15 días)
- Auditora: María de los Ángeles Yunapanta Camacho (40 días)
- Auditora: Paula Celena Arevalo Chimbolema (40 días)

La distribución del tiempo por componente será la siguiente:

- **Componente / Días asignados**

Sistema de Control Interno del Proceso de Cartera Vencida / 20 días

Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranza / 15 días

Estrategias de Recuperación de Cartera Vencida / 15 días

Sistema Informático de Gestión de Créditos y Cobranzas / 10 días

8. **Productos a obtener**

Como resultado de la auditoría se emitirá un informe que contendrá:

a) Dictamen profesional
b) Informe que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones
c) Carta de Control Interno

9. **Firmas de responsabilidad de la planificación**

Elaborado por:

María de los Ángeles Yunapanta Camacho
AUDITORA

Paula Celena Arevalo Chimbolema
AUDITORA

Revisado y aprobado por:

Ing. Oscar Tanqueño Colcha
DIRECTOR DE AUDITORÍA

ANEXOS:

Anexo 1: Matriz de Evaluación y Calificación de Riesgos (a ser completada después de la evaluación del control interno)

Tabla 14

Matriz de Evaluación y Calificación de Riesgos

Componente	Riesgo Inherente	Riesgo de Control	Enfoque de Auditoría
Sistema de Control Interno del Proceso de Cartera Vencida	Alto Justificación: Incremento del 30% en la cartera vencida, superando el límite de tolerancia del 5%. Ambiente económico desafiante.	Alto Justificación: Falta de código de ética específico, inconsistencias en políticas de RRHH, ausencia de proceso formal de evaluación de riesgos.	Pruebas de cumplimiento - Revisión de políticas y procedimientos - Evaluación de la estructura organizacional Pruebas sustantivas: - Análisis detallado de la cartera vencida - Evaluación de la efectividad de los controles implementados
Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranza	Alto Justificación: Incumplimiento significativo de políticas, especialmente en evaluación de	Moderado Justificación: Existencia de políticas, pero con aplicación inconsistente y falta de	Pruebas de cumplimiento: - Revisión de expedientes de crédito

	capacidad de pago y seguimiento post-desembolso.	seguimiento riguroso.	- Verificación de aplicación de políticas Pruebas sustantivas: - Análisis de una muestra de créditos otorgados - Evaluación de la efectividad de las políticas de cobranza
Estrategias de Recuperación de Cartera Vencida	Moderado Justificación: Implementación parcial (70%) de estrategias como visitas domiciliarias y cobranza judicial.	Alto Justificación: Baja efectividad en la implementación de estrategias, especialmente en cobranza judicial (40% de efectividad).	Pruebas de cumplimiento: - Revisión de registros de gestión de cobranza - Evaluación de protocolos de recuperación Pruebas sustantivas: - Análisis de la efectividad de las estrategias de recuperación - Evaluación de casos de cobranza judicial
Sistema Informático de Gestión de Créditos y Cobranzas	Alto Justificación: Deficiencias en la integración de sistemas y automatización de procesos.	Alto Justificación: Debilidades en controles generales de TI, incluyendo segregación de funciones incompleta y gestión de cambios inconsistente.	Pruebas de cumplimiento: - Evaluación de controles de acceso y seguridad - Revisión de procesos de gestión de cambios Pruebas sustantivas: - Análisis de la integridad de los datos - Evaluación de la funcionalidad del sistema en relación con la gestión de cartera vencida

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio

Anexo 2: Programas de Auditoría por Componente

1. Programa de Auditoría: Sistema de Control Interno del Proceso de Cartera Vencida

Tabla 15

Programa de Auditoría: Sistema de Control Interno del Proceso de Cartera Vencida

No.	Procedimiento	Ref. P/T	Elaborado por	Fecha
1	Evaluar el diseño de los controles internos del proceso de cartera vencida	PT N.º 13 EDCI N.º 1 1-3	MY-PA	24/06/2024
2	Realizar pruebas de cumplimiento de los controles clave	PT N.º 14 PCC N.º 1 1-5	MY-PA	28/06/2024
3	Identificar debilidades en el sistema de control interno aplicando COSO III	PT N.º 15 IDSCI N.º 1 1-11	MY-PA	07/07/2024

2. Programa de Auditoría: Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranza

Tabla 16

Programa de Auditoría: Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranza

No.	Procedimiento	Ref. P/T	Elaborado por	Fecha
1	Revisar las políticas y procedimientos de crédito y cobranza	PT N.º 16 RPCC N.º 1 1-4	MY-PA	10/07/2024
2	Verificar el cumplimiento de las políticas en una muestra de créditos	PT N.º 17 VCPMC N.º 1 1-6	MY-PA	12/07/2024
3	Evaluar la efectividad de las políticas en la prevención de cartera vencida	PT N.º 18 EEPPCV N.º 1 1-4	MY-PA	15/07/2024

3. Programa de Auditoría: Estrategias de Recuperación de Cartera Vencida

Tabla 17

Programa de Auditoría: Estrategias de Recuperación de Cartera Vencida

No.	Procedimiento	Ref. P/T	Elaborado por	Fecha

1	Analizar las estrategias de recuperación implementadas	PT N.º 18 ARI N.º 1 1/3	MY-PA	18/07/2024

4. Programa de Auditoría: Sistema Informático de Gestión de Créditos y Cobranzas

Tabla 18

Programa de Auditoría: Sistema Informático de Gestión de Créditos y Cobranzas

No.	Procedimiento	Ref. P/T	Elaborado por	Fecha
1	Evaluar los controles generales de TI relacionados con el sistema	PT N.º 20 ECGTI N.º 1 1-4	MY-PA	24/07/2024
2	Verificar la integridad de los datos en el sistema	PT N.º 21 VIDS N.º 1 1-4	MY-PA	27/07/2024
3	Evaluar la funcionalidad del sistema en relación a la gestión de cartera vencida	PT N.º 22 EFSGCV N.º 1 1-4	MY-PA	30/07/2024

Elaborado por: María de los Ángeles Yunapanta Camacho Paula Celena Arevalo Chimbolema	**Revisado por:** Ing. Oscar Tanqueño Colcha
Fecha: 21 de junio de 2024	Fecha: 21 de junio de 2024

4.3. Etapa de ejecución

	Auditoría Operativa al Sistema de Control Interno en el Proceso de Cartera Vencida Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda	PT N.º 13 EDCI N.º 1 1-3
EVALUACIÓN DEL DISEÑO DE LOS CONTROLES INTERNOS DEL PROCESO DE CARTERA VENCIDA Del 01 de enero 2023 al 31 de diciembre 2023		

1. **Identificación de controles clave:**

Basándonos en la entrevista con el Sr. Segundo Chimbo, Jefe del Departamento de Crédito, y la información general de la cooperativa, se han identificado los siguientes controles clave en el proceso de cartera vencida:

a) Generación de reportes diarios de créditos vencidos
b) Proceso escalonado de cobranza (llamadas, notificaciones escritas, visitas domiciliarias)
c) Segregación de funciones entre otorgamiento de créditos y cobranza
d) Revisión periódica de reportes de cartera vencida por parte de la gerencia
e) Auditorías internas trimestrales al proceso de cartera vencida
f) Sistema informático integrado para gestión de créditos y cobranzas
g) Políticas de refinanciamiento para casos especiales

2. **Evaluación del diseño de los controles:**

Para cada control clave identificado, se evaluará su diseño considerando los siguientes criterios:

1. Claridad en la definición del control
2. Asignación de responsabilidades
3. Frecuencia de aplicación
4. Documentación del control
5. Relevancia para mitigar riesgos asociados

Se utilizará una escala de 1 a 5, donde 1 es deficiente y 5 es excelente.

Tabla 19

Escala de evaluación del diseño de los controles

Control	Claridad	Responsabilidad	Frecuencia	Documentación	Relevancia	Promedio
a) Reportes diarios	5	4	5	4	5	4.6
b) Proceso de cobranza	4	4	4	3	5	4.0
c) Segregación de funciones	5	5	5	4	5	4.8
d) Revisión de gerencia	3	4	3	3	4	3.4
e) Auditorías internas	4	5	4	4	4	4.2
f) Sistema informático	4	4	5	4	5	4.4
g) Políticas de refinanciamiento	3	3	3	3	4	3.2

3. Análisis de resultados:

a) Reportes diarios de créditos vencidos (4.6): El diseño de este control es muy bueno. Está claramente definido, se genera con alta frecuencia y es muy relevante para la identificación temprana de problemas de cartera.
b) Proceso escalonado de cobranza (4.0): El diseño es bueno, pero podría mejorar en términos de documentación. Se recomienda establecer procedimientos más detallados para cada etapa del proceso.
c) Segregación de funciones (4.8): Este control está muy bien diseñado, con clara asignación de responsabilidades y alta relevancia para prevenir conflictos de interés.
d) Revisión de gerencia (3.4): El diseño de este control necesita mejoras. La frecuencia y documentación de las revisiones gerenciales deben ser más consistentes y detalladas.

e) Auditorías internas (4.2): El diseño es bueno, con clara asignación de responsabilidades y documentación adecuada. Podría mejorar en términos de frecuencia para una supervisión más continua.
f) Sistema informático (4.4): El diseño del control es muy bueno, con alta frecuencia de uso y relevancia. Se recomienda mejorar la documentación de los procesos en el sistema.
g) Políticas de refinanciamiento (3.2): Este control necesita mejoras significativas en su diseño. Las políticas deben ser más claras, con mejor asignación de responsabilidades y documentación más detallada.

4. Conclusiones y recomendaciones:

- Los controles relacionados con la generación de reportes diarios, la segregación de funciones y el sistema informático están bien diseñados y son efectivos.
- Se requieren mejoras en el diseño de los controles de revisión gerencial y políticas de refinanciamiento. Se recomienda establecer procedimientos más claros y frecuentes para la revisión por parte de la gerencia, así como desarrollar políticas de refinanciamiento más detalladas y documentadas.
- El proceso de cobranza y las auditorías internas tienen un buen diseño, pero podrían mejorar en términos de documentación y frecuencia respectivamente.
- Se recomienda implementar un sistema de evaluación y mejora continua de los controles internos, con revisiones periódicas de su diseño y efectividad.

Elaborado por: María de los Ángeles Yunapanta Camacho Paula Celena Arevalo Chimbolema	**Revisado por:** Ing. Oscar Tanqueño Colcha
Fecha: 24 de junio de 2024	Fecha: 24 de junio de 2024

	Auditoría Operativa al Sistema de Control Interno en el Proceso de Cartera Vencida Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda	PT N.º 14 PCC N.º 1 1-5
PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO DE LOS CONTROLES CLAVE Del 01 de enero 2023 al 31 de diciembre 2023		

Objetivo: Verificar el cumplimiento de los controles clave identificados en el proceso de cartera vencida.

Alcance: Se evaluarán los controles clave durante el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023.

Metodología: Para cada control clave, se seleccionará una muestra y se aplicarán procedimientos específicos para verificar su cumplimiento.

1. Generación de reportes diarios de créditos vencidos

Procedimiento: Verificar la existencia y oportunidad de los reportes diarios de créditos vencidos para un mes seleccionado aleatoriamente.

Muestra: Reportes del mes de marzo de 2023 (23 días hábiles)

Resultados:

- Se verificaron 23 reportes diarios
- 20 reportes fueron generados y revisados oportunamente
- 3 reportes presentaron un retraso de un día en su generación

Nivel de cumplimiento: (20/23) * 100 = 87%

2. Proceso escalonado de cobranza

Procedimiento: Revisar una muestra de créditos vencidos para verificar la aplicación del proceso escalonado de cobranza (llamadas, notificaciones escritas, visitas domiciliarias).

Muestra: 40 créditos vencidos seleccionados aleatoriamente

Resultados:

- 35 casos siguieron el proceso completo
- 3 casos no tuvieron registro de llamadas telefónicas
- 2 casos no progresaron a notificaciones escritas cuando correspondía

Nivel de cumplimiento: (35/40) * 100 = 87.5%

3. Segregación de funciones entre otorgamiento de créditos y cobranza

Procedimiento: Verificar que el personal que otorga créditos no participe en las actividades de cobranza para una muestra de créditos.

Muestra: 30 créditos otorgados en 2023

Resultados:

- En 28 casos se evidenció clara segregación de funciones
- En 2 casos el mismo funcionario participó en el otorgamiento y en actividades iniciales de cobranza

Nivel de cumplimiento: (28/30) * 100 = 93.3%

4. Revisión periódica de reportes de cartera vencida por parte de la gerencia

Procedimiento: Verificar la existencia de evidencia documental de las revisiones gerenciales de los reportes de cartera vencida.

Muestra: Revisiones mensuales del año 2023 (12 meses)

Resultados:

- Se encontró evidencia de revisión en 8 de los 12 meses
- 4 meses no presentaron documentación de la revisión gerencial

Nivel de cumplimiento: (8/12) * 100 = 66.7%

5. Auditorías internas trimestrales al proceso de cartera vencida

Procedimiento: Verificar la realización de auditorías internas trimestrales y la emisión de sus respectivos informes.

Muestra: 4 auditorías trimestrales de 2023

Resultados:

- Se realizaron 3 de las 4 auditorías trimestrales programadas
- Todos los informes de las auditorías realizadas fueron emitidos oportunamente

Nivel de cumplimiento: (3/4) * 100 = 75%

6. Uso del sistema informático integrado para gestión de créditos y cobranzas

Procedimiento: Verificar el uso consistente del sistema informático en una muestra de transacciones de crédito y cobranza.

Muestra: 50 transacciones (25 de crédito y 25 de cobranza)

Resultados:

- 47 transacciones fueron registradas correctamente en el sistema
- 3 transacciones de cobranza presentaron errores de registro

Nivel de cumplimiento: (47/50) * 100 = 94%

7. Aplicación de políticas de refinanciamiento

Procedimiento: Revisar una muestra de créditos refinanciados para verificar el cumplimiento de las políticas establecidas.

Muestra: 15 créditos refinanciados en 2023

Resultados:

- 11 refinanciamientos cumplieron con todas las políticas establecidas

- 4 casos presentaron desviaciones en la documentación requerida o en los criterios de aprobación

Nivel de cumplimiento: (11/15) * 100 = 73.3%

Conclusiones:

1. La segregación de funciones y el uso del sistema informático muestran niveles de cumplimiento superiores al 90%, indicando un buen control en estas áreas.
2. La generación de reportes diarios y el proceso escalonado de cobranza tienen un cumplimiento aceptable, pero hay espacio para mejoras, especialmente en la puntualidad de los reportes y en el seguimiento completo del proceso de cobranza.
3. Las áreas que requieren atención inmediata son:

   a) Revisión periódica de reportes por parte de la gerencia (66.7% de cumplimiento)

   b) Aplicación de políticas de refinanciamiento (73.3% de cumplimiento)

   c) Auditorías internas trimestrales (75% de cumplimiento)

Se recomienda:

   a) Implementar un sistema de recordatorios para las revisiones gerenciales mensuales.

   b) Reforzar la capacitación sobre políticas de refinanciamiento y establecer un proceso de revisión más riguroso.

   c) Asegurar que se cumplan todas las auditorías internas programadas y documentar las razones de cualquier postergación.
4. Es necesario investigar y corregir las instancias donde no se respetó la segregación de funciones entre otorgamiento de créditos y cobranza.
5. Se sugiere implementar un sistema de monitoreo continuo para asegurar el cumplimiento constante de todos los controles clave, con énfasis en aquellos que mostraron menor nivel de cumplimiento.

6. Se recomienda realizar una revisión detallada de los casos donde se identificaron desviaciones, para entender las causas raíz y desarrollar medidas correctivas específicas.

Elaborado por: María de los Ángeles Yunapanta Camacho Paula Celena Arevalo Chimbolema	**Revisado por:** Ing. Oscar Tanqueño Colcha
Fecha: 28 de junio de 2024	Fecha: 28 de junio de 2024

	Auditoría Operativa al Sistema de Control Interno en el Proceso de Cartera Vencida Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda	PT N.º 15 IDSCI N.º 1 1-11
IDENTIFICAR DEBILIDADES EN EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO APLICANDO COSO III Del 01 de enero 2023 al 31 de diciembre 2023		

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO - AMBIENTE DE CONTROL

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda

Componente: Ambiente de Control

Período: Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023

Tabla 20

Cuestionario de control interno - ambiente de control

N°	Pregunta	Si	No	N/A	Observaciones
1	¿Existe un código de ética específico para el proceso de cartera vencida?		X		No se ha desarrollado un código específico ©
2	¿Se promueven los valores éticos y la integridad en el proceso de gestión de cartera vencida?	X			Se promueven de manera general √
3	¿La estructura organizativa define claramente las responsabilidades en el proceso de cartera vencida?	X			Existe un organigrama actualizado √
4	¿Se aplican políticas de recursos humanos consistentes en el área de cartera vencida?		X		Se detectaron inconsistencias en la rotación de personal ©
5	¿Existe un plan de capacitación continua para el personal involucrado en la gestión de cartera vencida?	X			Se realiza capacitación trimestral √
6	¿La dirección demuestra un compromiso con la competencia profesional del personal de cartera vencida?	X			Se evidencia en las evaluaciones de desempeño √
7	¿Se han establecido líneas claras de autoridad y responsabilidad en el proceso de cartera vencida?	X			Están definidas en el manual de funciones √
8	¿Existe una política de rendición de cuentas para el personal		X		No se ha implementado una política formal ©

	involucrado en la gestión de cartera vencida?			
9	¿Se evalúa periódicamente el desempeño del personal en relación con los objetivos de cartera vencida?	X		Se realizan evaluaciones semestrales √
10	¿La estructura organizativa se adapta a los cambios en el proceso de cartera vencida?	X		Se revisa anualmente √

Total respuestas positivas: 7

Total respuestas negativas: 3

Total preguntas: 10

Nivel de Confianza = (Respuestas positivas / Total preguntas) x 100 Nivel de Confianza = (7 / 10) x 100 = 70%

Nivel de Riesgo = 100% - Nivel de Confianza Nivel de Riesgo = 100% - 70% = 30%

Nivel	**Confianza**	**Riesgo**
Bajo	15% - 50%	5% - 24%
Moderado	51% - 75%	25% - 49%
Alto	76% - 95%	50% - 85%

Conclusión:

El componente de Ambiente de Control presenta un nivel de confianza del 70%, que se considera MODERADO, y un nivel de riesgo del 30%, también MODERADO. Se identificaron debilidades significativas en la falta de un código de ética específico para el proceso de cartera vencida, inconsistencias en la aplicación de políticas de recursos humanos, y la ausencia de una política formal de rendición de cuentas.

Recomendaciones:

1. Desarrollar e implementar un código de ética específico para el proceso de cartera vencida.

2. Revisar y estandarizar las políticas de recursos humanos, especialmente en lo referente a la rotación de personal en áreas críticas.
3. Establecer una política formal de rendición de cuentas para el personal involucrado en la gestión de cartera vencida.

Marcas de auditoría utilizadas:

√ : Verificado

© : Deficiencia de control interno

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO - EVALUACIÓN DE RIESGOS

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda

Componente: Evaluación de Riesgos

Período: Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023

Tabla 21

Cuestionario de control interno - evaluación de riesgos

N°	Pregunta	Si	No	N/A	Observaciones
1	¿Se han definido objetivos claros para el proceso de cartera vencida?	X			Definidos en el plan estratégico √
2	¿Existe un proceso formal para identificar riesgos en la gestión de cartera vencida?		X		No se ha implementado un proceso formal ©
3	¿Se evalúan los riesgos relacionados con cambios en el entorno regulatorio?	X			Se revisa trimestralmente √
4	¿Se considera el riesgo de fraude en la evaluación de riesgos de cartera vencida?	X			Incluido en la matriz de riesgos √
5	¿Se actualiza periódicamente la matriz de riesgos de cartera vencida?		X		No se actualiza con regularidad ©
6	¿Se evalúan los riesgos asociados con la tecnología utilizada en la gestión de cartera?	X			Evaluación anual de riesgos tecnológicos √

7	¿Se consideran los riesgos externos (ej. económicos) en la gestión de cartera vencida?	X		Se incluyen en el análisis de riesgos √
8	¿Existe un comité de riesgos que supervise el proceso de cartera vencida?		X	No se ha establecido un comité específico ©
9	¿Se han establecido niveles de tolerancia al riesgo para la cartera vencida?	X		Definidos en la política de crédito √
10	¿Se realiza un análisis de impacto de los riesgos identificados?	X		Se documenta en informes de riesgo √

Total respuestas positivas: 7

Total respuestas negativas: 3

Total preguntas: 10

Nivel de Confianza = (Respuestas positivas / Total preguntas) x 100 Nivel de Confianza = (7 / 10) x 100 = 70%

Nivel de Riesgo = 100% - Nivel de Confianza Nivel de Riesgo = 100% - 70% = 30%

Nivel	**Confianza**	**Riesgo**
Bajo	15% - 50%	5% - 24%
Moderado	51% - 75%	25% - 49%
Alto	76% - 95%	50% - 85%

Conclusión:

El componente de Evaluación de Riesgos presenta un nivel de confianza del 70%, que se considera MODERADO, y un nivel de riesgo del 30%, también MODERADO. Se identificaron debilidades significativas en la falta de un proceso formal para identificar riesgos, la ausencia de actualización periódica de la matriz de riesgos, y la falta de un comité de riesgos específico para el proceso de cartera vencida.

Recomendaciones:

1. Implementar un proceso formal y documentado para la identificación y evaluación de riesgos en la gestión de cartera vencida.
2. Establecer un calendario para la actualización periódica de la matriz de riesgos, preferiblemente de forma trimestral.
3. Considerar la creación de un comité de riesgos específico para supervisar el proceso de cartera vencida, o asignar esta responsabilidad a un comité existente.

Marcas de auditoría utilizadas:

√ : Verificado

© : Deficiencia de control interno

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO - ACTIVIDADES DE CONTROL

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda

Componente: Actividades de Control

Período: Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023

Tabla 22

Cuestionario de control interno - actividades de control

N°	Pregunta	Si	No	N/A	Observaciones
1	¿Existen políticas y procedimientos documentados para la gestión de cartera vencida?	X			Manual de procedimientos actualizado √
2	¿Se generan reportes diarios de créditos vencidos?	X			Se detectaron retrasos ocasionales ©
3	¿Existe un proceso escalonado de cobranza claramente definido?	X			Documentado en el manual de cobranzas √
4	¿Se respeta la segregación de funciones entre otorgamiento de créditos y cobranza?	X			Se identificaron casos aislados de incumplimiento ©
5	¿Se realizan revisiones periódicas de la cartera vencida por parte de la gerencia?	X			Revisiones mensuales con algunas inconsistencias ©

6	¿Se aplican consistentemente las políticas de refinanciamiento?		X	Se detectaron inconsistencias en la aplicación ©
7	¿Existen controles automatizados en el sistema informático para la gestión de cartera?	X		Sistema integrado con controles automáticos √
8	¿Se realizan conciliaciones periódicas de los saldos de cartera vencida?	X		Conciliaciones mensuales verificadas √
9	¿Existe un proceso de autorización para las condonaciones o reestructuraciones de deuda?	X		Proceso documentado y aplicado √
10	¿Se realizan auditorías internas periódicas al proceso de cartera vencida?	X		Trimestrales, con un incumplimiento detectado ©

Total respuestas positivas: 9

Total respuestas negativas: 1

Total preguntas: 10

Nivel de Confianza = (Respuestas positivas / Total preguntas) x 100 Nivel de Confianza = (9 / 10) x 100 = 90%

Nivel de Riesgo = 100% - Nivel de Confianza Nivel de Riesgo = 100% - 90% = 10%

Nivel	Confianza	Riesgo
Bajo	15% - 50%	5% - 24%
Moderado	51% - 75%	25% - 49%
Alto	76% - 95%	50% - 85%

Conclusión:

El componente de Actividades de Control presenta un nivel de confianza del 90%, que se considera ALTO, y un nivel de riesgo del 10%, que se considera BAJO. A pesar del alto nivel de confianza, se identificaron algunas deficiencias que requieren atención, como retrasos en la generación de reportes, inconsistencias en la aplicación de políticas de refinanciamiento, y casos aislados de incumplimiento en la segregación de funciones.

Recomendaciones:

1. Implementar un sistema automatizado para la generación de reportes diarios de créditos vencidos para eliminar retrasos.
2. Revisar y fortalecer las políticas de refinanciamiento, incluyendo capacitación al personal para asegurar una aplicación consistente.
3. Reforzar la segregación de funciones mediante controles adicionales y revisiones periódicas.
4. Asegurar el cumplimiento de todas las auditorías internas programadas al proceso de cartera vencida.

Marcas de auditoría utilizadas:

√ : Verificado

© : Deficiencia de control interno

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO - INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda

Componente: Información y Comunicación

Período: Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023

Tabla 23

Cuestionario de control interno - información y comunicación

N°	Pregunta	Si	No	N/A	Observaciones
1	¿Existe un sistema de información que soporte el proceso de cartera vencida?	X			Sistema informático integrado √
2	¿Se generan informes periódicos sobre el estado de la cartera vencida?	X			Informes mensuales verificados √
3	¿La información sobre cartera vencida es oportuna y confiable?	X			Se detectaron errores ocasionales ©
4	¿Existen canales de comunicación efectivos entre el área de crédito y cobranza?	X			Reuniones semanales documentadas √

5	¿Se comunican oportunamente los cambios en las políticas de gestión de cartera vencida?		X	No existe un sistema eficaz de comunicación ©
6	¿Existe un proceso para reportar irregularidades en la gestión de cartera vencida?	X		Línea de denuncia anónima implementada √
7	¿Se mantiene una comunicación efectiva con los deudores?	X		Múltiples canales de comunicación verificados √
8	¿La gerencia recibe información relevante sobre la cartera vencida para la toma de decisiones?	X		Reportes gerenciales mensuales √
9	¿Existe un proceso de retroalimentación sobre la efectividad de las estrategias de cobranza?		X	No se ha implementado un proceso formal ©
10	¿Se comunica efectivamente al personal los objetivos y metas relacionados con la cartera vencida?	X		Comunicación trimestral de objetivos √

Total respuestas positivas: 8

Total respuestas negativas: 2

Total preguntas: 10

Nivel de Confianza = (Respuestas positivas / Total preguntas) x 100 Nivel de Confianza = (8 / 10) x 100 = 80%

Nivel de Riesgo = 100% - Nivel de Confianza Nivel de Riesgo = 100% - 80% = 20%

Nivel	**Confianza**	**Riesgo**
Bajo	15% - 50%	5% - 24%
Moderado	51% - 75%	25% - 49%
Alto	76% - 95%	50% - 85%

Conclusión:

El componente de Información y Comunicación presenta un nivel de confianza del 80%, que se considera ALTO, y un nivel de riesgo del 20%, que se considera BAJO. A pesar del alto nivel de confianza, se identificaron algunas deficiencias importantes, como la falta de un sistema eficaz para comunicar cambios en las

políticas, errores ocasionales en la información sobre cartera vencida, y la ausencia de un proceso formal de retroalimentación sobre la efectividad de las estrategias de cobranza.

Recomendaciones:

1. Implementar un sistema eficaz para comunicar oportunamente los cambios en las políticas de gestión de cartera vencida a todo el personal involucrado.
2. Establecer controles adicionales para mejorar la precisión de la información sobre cartera vencida y reducir los errores.
3. Desarrollar e implementar un proceso formal de retroalimentación sobre la efectividad de las estrategias de cobranza, que permita la mejora continua.
4. Realizar capacitaciones periódicas al personal sobre la importancia de la comunicación efectiva en la gestión de cartera vencida.

Marcas de auditoría utilizadas:

√ : Verificado

© : Deficiencia de control interno

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO - ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda

Componente: Actividades de Supervisión

Período: Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023

Tabla 24

Cuestionario de control interno - actividades de supervisión

N°	Pregunta	Si	No	N/A	Observaciones
1	¿Se realizan evaluaciones continuas del proceso de cartera vencida?	X			Monitoreo mensual documentado √
2	¿Se llevan a cabo auditorías internas periódicas al proceso de cartera vencida?	X			Trimestrales, con un incumplimiento detectado ©

3	¿La gerencia revisa regularmente los indicadores de desempeño de cartera vencida?	X		Revisiones mensuales con algunas inconsistencias ©
4	¿Se realiza seguimiento a las recomendaciones de auditorías anteriores?	X		Plan de acción documentado √
5	¿Existe un proceso para evaluar la efectividad de los controles en cartera vencida?		X	No se ha implementado un proceso formal ©
6	¿Se realizan comparaciones periódicas entre los saldos de cartera vencida y los registros contables?	X		Conciliaciones mensuales verificadas √
7	¿Se supervisa el cumplimiento de las políticas de refinanciamiento?	X		Supervisión mensual, algunas inconsistencias detectadas ©
8	¿Existen evaluaciones independientes del proceso de cartera vencida?	X		Auditoría externa anual √
9	¿Se comunican oportunamente las deficiencias de control interno identificadas?	X		Informes de auditoría interna verificados √
10	¿La alta dirección supervisa la implementación de acciones correctivas?	X		Seguimiento trimestral documentado √

Total respuestas positivas: 9

Total respuestas negativas: 1

Total preguntas: 10

Nivel de Confianza = (Respuestas positivas / Total preguntas) x 100 Nivel de Confianza = (9 / 10) x 100 = 90%

Nivel de Riesgo = 100% - Nivel de Confianza Nivel de Riesgo = 100% - 90% = 10%

Nivel	**Confianza**	**Riesgo**
Bajo	15% - 50%	5% - 24%
Moderado	51% - 75%	25% - 49%
Alto	76% - 95%	50% - 85%

Conclusión:

El componente de Actividades de Supervisión presenta un nivel de confianza del 90%, que se considera ALTO, y un nivel de riesgo del 10%, que se considera BAJO. A pesar del alto nivel de confianza, se identificaron algunas deficiencias que requieren atención, como inconsistencias en las revisiones gerenciales, un incumplimiento en las auditorías internas programadas, y la falta de un proceso formal para evaluar la efectividad de los controles en cartera vencida.

Recomendaciones:

1. Implementar un proceso formal para evaluar periódicamente la efectividad de los controles en el proceso de cartera vencida.
2. Asegurar el cumplimiento de todas las auditorías internas programadas y fortalecer el seguimiento de las recomendaciones.
3. Estandarizar y documentar el proceso de revisión gerencial de los indicadores de desempeño de cartera vencida para evitar inconsistencias.
4. Reforzar la supervisión del cumplimiento de las políticas de refinanciamiento para garantizar una aplicación consistente.

Marcas de auditoría utilizadas:

√ : Verificado

© : Deficiencia de control interno

Elaborado por: María de los Ángeles Yunapanta Camacho Paula Celena Arevalo Chimbolema	**Revisado por:** Ing. Oscar Tanqueño Colcha
Fecha: 28 de junio de 2024	Fecha: 28 de junio de 2024

	Auditoría Operativa al Sistema de Control Interno en el Proceso de Cartera Vencida Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda	PT N.º 16 RPCC N.º 1 1-4
REVISIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA **Del 01 de enero 2023 al 31 de diciembre 2023**		

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda

Período: Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023

Fecha de revisión: 10 de julio de 2024

Objetivo: Evaluar la adecuación y cumplimiento de las políticas y procedimientos de crédito y cobranza.

Procedimiento:

1. Solicitar y revisar el manual de políticas y procedimientos de crédito y cobranza.
2. Verificar la existencia y aplicación de políticas para cada tipo de crédito ofrecido.
3. Revisar los procedimientos de cobranza y su alineación con las mejores prácticas del sector.
4. Evaluar la consistencia en la aplicación de las políticas de refinanciamiento.
5. Verificar la existencia de controles internos en los procesos de crédito y cobranza.

Resultados de la revisión:

1. Políticas de crédito:

Política	Existencia	Aplicación	Observaciones
Credi-desarrollo	Sí √	Parcial ©	Inconsistencias en la evaluación de capacidad de pago
Credi-juvenil	Sí √	Adecuada √	Se aplica correctamente

Credi-ágil	Sí √	Parcial ©	Falta de seguimiento post-desembolso
Credi-grupales	Sí √	Adecuada √	Se aplica correctamente

2. Procedimientos de cobranza:

Etapa	Existencia	Aplicación	Observaciones
Cobranza preventiva	Sí √	Parcial ©	No se realiza consistentemente
Cobranza temprana	Sí √	Adecuada √	Se aplica según lo establecido
Cobranza avanzada	Sí √	Parcial ©	Retrasos en la implementación de acciones
Cobranza judicial	Sí √	Adecuada √	Se inicia oportunamente

3. Políticas de refinanciamiento:

Criterio	Existencia	Aplicación	Observaciones
Capacidad de pago	Sí √	Parcial ©	Evaluación inconsistente
Historial crediticio	Sí √	Adecuada √	Se verifica correctamente
Garantías	Sí √	Parcial ©	No siempre se actualizan
Plazo máximo	Sí √	Adecuada √	Se respeta el límite establecido

4. Controles internos:

Control	Existencia	Aplicación	Observaciones
Segregación de funciones	Sí √	Parcial ©	Casos aislados de incumplimiento
Límites de aprobación	Sí √	Adecuada √	Se respetan los niveles de autorización
Revisión de expedientes	Sí √	Parcial ©	No se realiza con la frecuencia establecida
Conciliación de saldos	Sí √	Adecuada √	Se realiza mensualmente

Hallazgos:

1. Las políticas de crédito existen para todos los productos, pero su aplicación es inconsistente en algunos casos, especialmente en la evaluación de la capacidad de pago y el seguimiento post-desembolso. ©

2. Los procedimientos de cobranza están bien definidos, pero se observan debilidades en la cobranza preventiva y retrasos en la implementación de acciones en la cobranza avanzada. ©
3. Las políticas de refinanciamiento presentan inconsistencias en su aplicación, particularmente en la evaluación de la capacidad de pago y la actualización de garantías. ©
4. Los controles internos están establecidos, pero se detectaron casos de incumplimiento en la segregación de funciones y en la frecuencia de revisión de expedientes. ©

Conclusiones:

1. Las políticas y procedimientos de crédito y cobranza están formalmente establecidos, pero su aplicación no es completamente consistente.
2. Se requiere fortalecer la adherencia a las políticas, especialmente en las áreas de evaluación de créditos y cobranza preventiva.
3. Las políticas de refinanciamiento necesitan una revisión y una aplicación más rigurosa para asegurar su efectividad.
4. Los controles internos son generalmente adecuados, pero existen áreas de mejora en su implementación.

Recomendaciones:

1. Implementar un programa de capacitación para reforzar el conocimiento y aplicación de las políticas de crédito y cobranza.
2. Establecer un sistema de monitoreo más riguroso para asegurar el cumplimiento de los procedimientos de cobranza preventiva y avanzada.
3. Revisar y actualizar las políticas de refinanciamiento, con énfasis en la evaluación de la capacidad de pago y la actualización de garantías.
4. Fortalecer los controles internos, especialmente en la segregación de funciones y la revisión periódica de expedientes de crédito.

Marcas de auditoría utilizadas:

√ : Verificado

© : Deficiencia de control interno

Elaborado por: María de los Ángeles Yunapanta Camacho Paula Celena Arevalo Chimbolema	**Revisado por:** Ing. Oscar Tanqueño Colcha
Fecha: 10 de julio de 2024	Fecha: 10 de julio de 2024

	Auditoría Operativa al Sistema de Control Interno en el Proceso de Cartera Vencida Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda	PT N.º 17 VCPMC N.º 1 1-6
VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS EN MUESTRA DE CRÉDITOS Del 01 de enero 2023 al 31 de diciembre 2023		

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda

Período: Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023

Fecha de revisión: 12 de julio de 2024

Objetivo: Verificar el cumplimiento de las políticas de crédito en una muestra representativa de créditos otorgados.

Procedimiento:

1. Seleccionar una muestra aleatoria de 50 créditos otorgados durante el período auditado.
2. Revisar los expedientes de crédito para verificar el cumplimiento de las políticas establecidas.
3. Documentar las observaciones y calcular el porcentaje de cumplimiento para cada política.

Muestra: 50 créditos (15 Credi-desarrollo, 10 Credi-juvenil, 15 Credi-ágil, 10 Credi-grupales)

Resultados de la verificación:

Política	**Credi-desarrollo (15)**	**Credi-juvenil (10)**	**Credi-ágil (15)**	**Credi-grupales (10)**	**Total (50)**	**% Cumplimiento**	**Observaciones**
Documentación completa	13 √ 2 ©	9 √ 1 ©	14 √ 1 ©	9 √ 1 ©	45 √ 5 ©	90%	Falta de documentos de respaldo en 5 casos,

							principalmente en Credi-desarrollo y Credi-grupales
Evaluación de capacidad de pago	10 √ 5 ©	9 √ 1 ©	13 √ 2 ©	8 √ 2 ©	40 √ 10 ©	80%	Mayor incidencia de inconsistencias en Credi-desarrollo
Verificación de historial crediticio	14 √ 1 ©	10 √ 0 ©	14 √ 1 ©	10 √ 0 ©	48 √ 2 ©	96%	No se consultó el buró de crédito en 2 casos de Credi-desarrollo y Credi-ágil
Garantías adecuadas	12 √ 3 ©	8 √ 2 ©	14 √ 1 ©	9 √ 1 ©	43 √ 7 ©	86%	Garantías insuficientes principalmente en Credi-desarrollo y Credi-juvenil
Aprobación por nivel correspondiente	14 √ 1 ©	9 √ 1 ©	14 √ 1 ©	10 √ 0 ©	47 √ 3 ©	94%	Aprobaciones fuera del nivel autorizado en 3 casos distintos
Desembolso según condiciones aprobadas	15 √ 0 ©	10 √ 0 ©	14 √ 1 ©	10 √ 0 ©	49 √ 1 ©	98%	Un caso de desembolso con condiciones diferentes en Credi-ágil
Seguimiento post-desembolso	11 √ 4 ©	8 √ 2 ©	9 √ 6 ©	7 √ 3 ©	35 √ 15 ©	70%	Falta de evidencia de seguimient

							o, especialmente en Credi-ágil
Cumplimiento por tipo de crédito	89 √ 16 © (85%)	63 √ 7 © (90%)	92 √ 13 © (88%)	63 √ 7 © (90%)	307 √ 43 ©	88%	Cumplimiento general moderado, con variaciones entre tipos de crédito

Análisis detallado por tipo de crédito:

1. Credi-desarrollo (15 créditos)
    - Cumplimiento general: 85%
    - Fortalezas: Desembolso según condiciones aprobadas (100%)
    - Debilidades: Evaluación de capacidad de pago (67% de cumplimiento)
    - Área crítica: Mejorar el proceso de evaluación de capacidad de pago
2. Credi-juvenil (10 créditos)
    - Cumplimiento general: 90%
    - Fortalezas: Verificación de historial crediticio y desembolso (100%)
    - Debilidades: Garantías adecuadas (80% de cumplimiento)
    - Área crítica: Reforzar el proceso de evaluación y constitución de garantías
3. Credi-ágil (15 créditos)
    - Cumplimiento general: 88%
    - Fortalezas: Garantías adecuadas (93% de cumplimiento)

- Debilidades: Seguimiento post-desembolso (60% de cumplimiento)
- Área crítica: Implementar un sistema riguroso de seguimiento post-desembolso

4. Credi-grupales (10 créditos)
    - Cumplimiento general: 90%
    - Fortalezas: Aprobación por nivel correspondiente (100%)
    - Debilidades: Seguimiento post-desembolso (70% de cumplimiento)
    - Área crítica: Mejorar el proceso de seguimiento post-desembolso

Marcas de auditoría utilizadas:

√ : Cumple con la política

© : No cumple con la política

HALLAZGOS:

1. Documentación incompleta: El 10% de los expedientes revisados no contaban con la documentación completa requerida según las políticas, principalmente en Credi-desarrollo y Credi-grupales.
2. Inconsistencias en evaluación de capacidad de pago: Se identificaron inconsistencias en el 20% de los créditos de la muestra, con mayor incidencia en Credi-desarrollo (33% de incumplimiento).
3. Deficiencias en seguimiento post-desembolso: El seguimiento post-desembolso presenta el menor porcentaje de cumplimiento (70%), especialmente en los créditos Credi-ágil (40% de incumplimiento).
4. Garantías inadecuadas: En el 14% de los casos, las garantías no cumplían completamente con los requisitos establecidos en las políticas, principalmente en Credi-desarrollo y Credi-juvenil.

5. Aprobaciones fuera de nivel: Se detectaron 3 casos (6%) donde la aprobación del crédito se realizó fuera del nivel de autorización correspondiente.

CONCLUSIONES:

1. El cumplimiento general de las políticas de crédito es del 88%, lo que indica un nivel moderado de adherencia a las políticas establecidas, pero con margen de mejora.

2. Existen variaciones significativas en el cumplimiento entre los diferentes tipos de crédito, con Credi-juvenil y Credi-grupales mostrando el mayor nivel de cumplimiento (90%), mientras que Credi-desarrollo presenta más áreas de mejora (85%).

3. Las áreas de mayor debilidad son el seguimiento post-desembolso y la evaluación de la capacidad de pago, que requieren atención inmediata para mitigar riesgos potenciales.

4. La inadecuación de garantías en algunos casos y las aprobaciones fuera de nivel, aunque menos frecuentes, representan riesgos importantes que deben ser abordados.

5. El desembolso según condiciones aprobadas muestra el mayor nivel de cumplimiento (98%), lo que indica un buen control en esta etapa del proceso.

RECOMENDACIONES:

1. Implementar un sistema de control de calidad para asegurar que todos los expedientes de crédito estén completos antes de su aprobación, con énfasis en Credi-desarrollo y Credi-grupales.

2. Reforzar la capacitación del personal en la evaluación de la capacidad de pago, especialmente para los créditos Credi-desarrollo. Considerar la

implementación de herramientas automatizadas para estandarizar este proceso.

3. Establecer un sistema de seguimiento post-desembolso más riguroso, con énfasis en los créditos Credi-ágil. Esto podría incluir la implementación de un calendario de seguimiento automatizado y la asignación de responsabilidades específicas al personal.

4. Revisar y fortalecer el proceso de evaluación y actualización de garantías, particularmente para Credi-desarrollo y Credi-juvenil. Considerar la implementación de una revisión periódica de las garantías existentes.

5. Implementar controles adicionales para asegurar que las aprobaciones de crédito se realicen en el nivel de autorización correspondiente. Esto podría incluir la implementación de un sistema de aprobación electrónico con niveles de autorización predefinidos.

6. Desarrollar un programa de capacitación integral que aborde todas las áreas de debilidad identificadas, asegurando que todo el personal involucrado en el proceso de crédito esté actualizado en las políticas y procedimientos.

7. Establecer un sistema de monitoreo continuo del cumplimiento de las políticas de crédito, con revisiones periódicas y reportes a la alta gerencia para asegurar una mejora continua en el proceso.

Elaborado por: María de los Ángeles Yunapanta Camacho Paula Celena Arevalo Chimbolema	**Revisado por:** Ing. Oscar Tanqueño Colcha
Fecha: 12 de julio de 2024	Fecha: 12 de julio de 2024

	Auditoría Operativa al Sistema de Control Interno en el Proceso de Cartera Vencida Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda	PT N.º 18 EEPPCV N.º 1 1-4
EVALUACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LAS POLÍTICAS EN LA PREVENCIÓN DE CARTERA VENCIDA Del 01 de enero 2023 al 31 de diciembre 2023		

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda

Período: Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023

Fecha de evaluación: 15 de julio de 2024

Objetivo: Evaluar la efectividad de las políticas de crédito en la prevención de cartera vencida.

Procedimiento:

1. Analizar las políticas de crédito vigentes.
2. Revisar los indicadores de cartera vencida del período.
3. Comparar el cumplimiento de políticas con los índices de morosidad.
4. Evaluar la efectividad de las políticas de seguimiento y cobranza.

Análisis de políticas y su relación con la cartera vencida:

Política	Cumplimiento	Índice de Morosidad	Efectividad	Observaciones
Evaluación de capacidad de pago	80% √	5.2% ©	Moderada	Alta correlación entre incumplimiento y morosidad
Verificación de historial crediticio	96% √	2.8% √	Alta	Política efectiva en prevenir morosidad
Garantías adecuadas	86% √	4.5% ©	Moderada	Morosidad elevada en créditos con garantías insuficientes

Seguimiento post-desembolso	70% ©	7.8% ©	Baja	Fuerte relación entre falta de seguimiento y morosidad
Límites de endeudamiento	92% √	3.5% √	Alta	Política efectiva en prevenir sobreendeudamiento

Índice de morosidad por tipo de crédito:

Tipo de Crédito	Índice de Morosidad	Cumplimiento de Políticas	Observaciones
Credi-desarrollo	6.2% ©	85% √	Mayor morosidad, correlacionada con menor cumplimiento
Credi-juvenil	3.8% √	90% √	Buen desempeño general
Credi-ágil	5.5% ©	88% √	Morosidad elevada, posiblemente por falta de seguimiento
Credi-grupales	4.2% ©	90% √	Morosidad moderada a pesar de buen cumplimiento

Evaluación de políticas de seguimiento y cobranza:

Política	Implementación	Efectividad	Observaciones
Llamadas preventivas	75% ©	Moderada	No se realiza consistentemente
Notificaciones escritas	90% √	Alta	Efectiva en recordar pagos próximos
Visitas domiciliarias	60% ©	Baja	Falta de personal y recursos
Refinanciamiento	85% √	Moderada	Efectiva, pero con riesgo de enmascarar morosidad
Cobranza judicial	95% √	Alta	Efectiva como último recurso

Hallazgos:

1. Existe una correlación directa entre el cumplimiento de las políticas de evaluación de capacidad de pago y los índices de morosidad. ©
2. La falta de seguimiento post-desembolso está fuertemente asociada con mayores índices de morosidad, especialmente en Credi-ágil. ©

3. Las políticas de verificación de historial crediticio y límites de endeudamiento muestran alta efectividad en la prevención de cartera vencida. √
4. La implementación inconsistente de llamadas preventivas y visitas domiciliarias reduce la efectividad de las políticas de cobranza. ©
5. Credi-desarrollo muestra el índice de morosidad más alto, correlacionado con el menor cumplimiento de políticas. ©

Conclusiones:

1. Las políticas de crédito, cuando se cumplen rigurosamente, son efectivas en la prevención de cartera vencida.
2. El seguimiento post-desembolso es crítico para prevenir la morosidad, siendo el área con mayor oportunidad de mejora.
3. Las políticas de evaluación inicial (historial crediticio, capacidad de pago) son fundamentales para prevenir futuros problemas de cartera vencida.
4. La efectividad de las políticas varía significativamente entre los diferentes tipos de crédito, sugiriendo la necesidad de enfoques personalizados.
5. Las políticas de cobranza son generalmente efectivas, pero su implementación inconsistente limita su impacto en la prevención de cartera vencida.

Recomendaciones:

1. Reforzar el cumplimiento de las políticas de evaluación de capacidad de pago, especialmente en Credi-desarrollo, mediante capacitación adicional y supervisión más estrecha.
2. Implementar un sistema robusto de seguimiento post-desembolso, con énfasis en Credi-ágil, incluyendo recordatorios automáticos y visitas programadas.
3. Mantener y posiblemente fortalecer las políticas de verificación de historial crediticio y límites de endeudamiento, dada su alta efectividad.

4. Mejorar la implementación de llamadas preventivas y visitas domiciliarias, posiblemente a través de la asignación de recursos adicionales o la implementación de tecnología de automatización.
5. Desarrollar estrategias personalizadas de prevención de morosidad para cada tipo de crédito, considerando sus características únicas y patrones de morosidad.
6. Establecer un sistema de monitoreo continuo de la efectividad de las políticas, con revisiones y ajustes periódicos basados en los resultados observados.

Marcas de auditoría utilizadas:

√ : Satisfactorio

© : Hallazgo o área de mejora

Elaborado por: María de los Ángeles Yunapanta Camacho Paula Celena Arevalo Chimbolema	**Revisado por:** Ing. Oscar Tanqueño Colcha
Fecha: 15 de julio de 2024	Fecha: 15 de julio de 2024

	Auditoría Operativa al Sistema de Control Interno en el Proceso de Cartera Vencida Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda	PT N.º 19 ARI N.º 1 1-4

ANÁLISIS DE LAS ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN IMPLEMENTADAS
Del 01 de enero 2023 al 31 de diciembre 2023

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda

Período: Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023

Fecha de análisis: 18 de julio de 2024

Objetivo: Evaluar la efectividad de las estrategias de recuperación de cartera vencida implementadas por la Cooperativa.

Procedimiento:

1. Identificar las estrategias de recuperación utilizadas.
2. Analizar la implementación de cada estrategia.
3. Evaluar la efectividad de las estrategias en términos de recuperación.
4. Comparar los resultados con las metas establecidas.

Estrategias de recuperación identificadas y su implementación:

Estrategia	Implementación	Frecuencia	Responsable
Llamadas telefónicas	90% √	Diaria	Asesores de crédito
Mensajes de texto	95% √	Diaria	Automatizado
Notificaciones escritas	85% √	Semanal	Asesores de crédito
Visitas domiciliarias	70% ©	Quincenal	Gestores de cobranza
Negociación de pagos	80% √	Según necesidad	Jefe de Crédito
Restructuración de deudas	75% ©	Según necesidad	Comité de Crédito
Cobranza judicial	60% ©	Último recurso	Departamento Legal

Efectividad de las estrategias:

Estrategia	% Recuperación	Meta	Cumplimiento	Observaciones
Llamadas telefónicas	35% ©	40%	87.5%	Efectiva pero bajo la meta
Mensajes de texto	15% √	10%	150%	Supera expectativas
Notificaciones escritas	25% ©	30%	83.3%	Bajo la meta esperada
Visitas domiciliarias	45% √	50%	90%	Cerca de la meta, pero implementación inconsistente
Negociación de pagos	55% √	60%	91.7%	Efectiva, cerca de la meta
Restructuración de deudas	70% √	70%	100%	Cumple con la meta
Cobranza judicial	40% ©	80%	50%	Significativamente bajo la meta

Análisis por tipo de crédito:

Tipo de Crédito	Estrategia más efectiva	% Recuperación	Observaciones
Credi-desarrollo	Visitas domiciliarias	50% √	Requiere enfoque personalizado
Credi-juvenil	Mensajes de texto	40% √	Responde bien a comunicación digital
Credi-ágil	Llamadas telefónicas	45% √	Necesita seguimiento constante
Credi-grupales	Negociación de pagos	60% √	Efectivo debido a presión grupal

Hallazgos:

1. Las estrategias de recuperación tienen una implementación general del 79%, con oportunidades de mejora en visitas domiciliarias, restructuración de deudas y cobranza judicial. ©

2. Los mensajes de texto muestran una efectividad superior a la esperada, especialmente en créditos juveniles. √

3. La cobranza judicial muestra una efectividad significativamente menor a la meta, posiblemente debido a retrasos en su implementación. ©

4. Las visitas domiciliarias, aunque efectivas, no se implementan con la frecuencia establecida. ©

5. La efectividad de las estrategias varía considerablemente según el tipo de crédito, sugiriendo la necesidad de enfoques personalizados. √

Conclusiones:

1. La mayoría de las estrategias de recuperación están siendo implementadas de manera satisfactoria, con un promedio de implementación del 79%.

2. La efectividad general de las estrategias es moderada, con un cumplimiento promedio del 93% respecto a las metas establecidas, excluyendo la cobranza judicial.

3. Las estrategias digitales (mensajes de texto) muestran un potencial significativo, especialmente para ciertos segmentos de clientes.

4. La cobranza judicial requiere una revisión urgente debido a su baja efectividad.

5. Existe una clara correlación entre la efectividad de las estrategias y el tipo de crédito, lo que sugiere la necesidad de estrategias más personalizadas.

Recomendaciones:

1. Incrementar la frecuencia y consistencia de las visitas domiciliarias, especialmente para Credi-desarrollo, asignando recursos adicionales si es necesario.

2. Expandir el uso de estrategias digitales, particularmente mensajes de texto, especialmente para Credi-juvenil y posiblemente otros segmentos.

3. Revisar y optimizar el proceso de cobranza judicial, identificando y abordando las causas de su baja efectividad.

4. Desarrollar estrategias de recuperación personalizadas para cada tipo de crédito, basadas en la efectividad observada.

5. Implementar un sistema de seguimiento más riguroso para asegurar la implementación consistente de todas las estrategias de recuperación.

6. Proporcionar capacitación adicional al personal de cobranzas en técnicas de negociación y restructuración de deudas.

7. Establecer un sistema de evaluación continua de la efectividad de las estrategias, con revisiones y ajustes periódicos basados en los resultados observados.

Marcas de auditoría utilizadas:

√ : Satisfactorio o cumple con las expectativas

© : Hallazgo o área de mejora

Elaborado por: María de los Ángeles Yunapanta Camacho Paula Celena Arevalo Chimbolema	**Revisado por:** Ing. Oscar Tanqueño Colcha
Fecha: 18 de julio de 2024	Fecha: 18 de julio de 2024

	Auditoría Operativa al Sistema de Control Interno en el Proceso de Cartera Vencida Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda	PT N.º 20 ECGTI N.º 1 1-4
EVALUACIÓN DE LOS CONTROLES GENERALES DE TI RELACIONADOS CON EL SISTEMA Del 01 de enero 2023 al 31 de diciembre 2023		

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda

Período: Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023

Fecha de evaluación: 24 de julio de 2024

Objetivo: Evaluar la efectividad de los controles generales de TI relacionados con el sistema de gestión de cartera vencida.

Procedimiento:

1. Identificar los controles generales de TI implementados.
2. Evaluar la efectividad de cada control.
3. Verificar el cumplimiento de políticas y procedimientos de TI.
4. Analizar la seguridad y la integridad de los datos del sistema.

Evaluación de Controles Generales de TI:

Control	Implementación	Efectividad	Observaciones
Control de accesos	90% √	Alta √	Política de contraseñas robusta, autenticación de dos factores implementada
Segregación de funciones en TI	85% √	Media ©	Algunas funciones críticas no están completamente segregadas
Gestión de cambios	80% √	Media ©	Proceso formal existente, pero no siempre se sigue rigurosamente

Copias de seguridad y recuperación	95% √	Alta √	Copias diarias y pruebas de recuperación trimestrales
Seguridad física de los servidores	100% √	Alta √	Acceso restringido y monitoreado 24/7
Actualizaciones y parches de seguridad	75% ©	Media ©	Algunas actualizaciones críticas se retrasan
Monitoreo de la red	85% √	Alta √	Sistema de detección de intrusiones implementado
Políticas y procedimientos de TI	90% √	Alta √	Bien documentados y comunicados al personal
Plan de continuidad del negocio	70% ©	Baja ©	Existe un plan, pero no se prueba regularmente
Gestión de incidentes de seguridad	80% √	Media ©	Proceso definido, pero respuesta a veces lenta

Verificación de Políticas y Procedimientos de TI:

Política/Procedimiento	Existencia	Implementación	Observaciones
Política de seguridad de la información	Sí √	90% √	Bien comunicada y generalmente seguida
Procedimiento de gestión de accesos	Sí √	95% √	Proceso riguroso de aprobación y revisión
Política de contraseñas	Sí √	100% √	Forzada por el sistema
Procedimiento de gestión de cambios	Sí √	80% ©	No siempre se sigue el proceso formal
Política de uso aceptable de TI	Sí √	85% √	Necesita mayor concientización del personal
Procedimiento de respuesta a incidentes	Sí √	75% ©	Requiere actualización y más pruebas

Análisis de Seguridad e Integridad de Datos:

Aspecto	**Evaluación**	**Observaciones**
Encriptación de datos sensibles	90% √	Implementada para datos en tránsito y en reposo

Integridad de la base de datos	95% √	Controles de integridad referencial implementados
Auditoría de cambios en datos	85% √	Registros de auditoría activados, pero no revisados regularmente
Control de acceso a nivel de datos	90% √	Permisos basados en roles implementados
Protección contra malware	95% √	Antivirus actualizado y activo
Firewall	100% √	Configurado y monitoreado adecuadamente
Pruebas de penetración	70% ©	Realizadas anualmente, pero no se abordan todas las vulnerabilidades

Hallazgos:

1. La segregación de funciones en TI no es completa, con algunas funciones críticas que no están totalmente separadas. ©
2. El proceso de gestión de cambios no siempre se sigue rigurosamente, lo que podría llevar a cambios no autorizados o mal probados. ©
3. Algunas actualizaciones y parches de seguridad críticos se retrasan, exponiendo potencialmente el sistema a vulnerabilidades conocidas. ©
4. El plan de continuidad del negocio existe pero no se prueba regularmente, lo que podría resultar en una respuesta inadecuada en caso de una interrupción real. ©
5. La respuesta a incidentes de seguridad a veces es lenta, lo que podría aumentar el impacto de un incidente de seguridad. ©

Conclusiones:

1. Los controles generales de TI están en su mayoría bien implementados y son efectivos, con un promedio de implementación del 85%.
2. La seguridad física y lógica del sistema es robusta, con controles fuertes en acceso, copias de seguridad y monitoreo de la red.
3. Existen áreas de mejora en la gestión de cambios, actualizaciones de seguridad y pruebas del plan de continuidad del negocio.
4. Las políticas y procedimientos de TI están bien documentados, pero su implementación varía en efectividad.

5. La seguridad e integridad de los datos es generalmente fuerte, con buenas prácticas de encriptación y control de acceso.

Recomendaciones:

1. Revisar y mejorar la segregación de funciones en TI, asegurando que todas las funciones críticas estén adecuadamente separadas.
2. Reforzar el cumplimiento del proceso de gestión de cambios, posiblemente implementando herramientas automatizadas para su seguimiento.
3. Establecer un proceso más riguroso para la aplicación oportuna de actualizaciones y parches de seguridad críticos.
4. Implementar pruebas regulares (al menos semestrales) del plan de continuidad del negocio y documentar los resultados.
5. Revisar y optimizar el proceso de respuesta a incidentes de seguridad, incluyendo ejercicios de simulación para mejorar la velocidad y efectividad de la respuesta.
6. Implementar una revisión regular (mensual o trimestral) de los registros de auditoría de cambios en datos.
7. Aumentar la frecuencia de las pruebas de penetración a semestral y asegurar que todas las vulnerabilidades identificadas sean abordadas en un plazo razonable.
8. Proporcionar capacitación adicional al personal de TI y a los usuarios finales sobre la importancia de seguir las políticas y procedimientos de seguridad de TI.

Marcas de auditoría utilizadas:

√ : Satisfactorio o implementado adecuadamente

© : Hallazgo o área de mejora

Elaborado por: María de los Ángeles Yunapanta Camacho Paula Celena Arevalo Chimbolema	**Revisado por:** Ing. Oscar Tanqueño Colcha
Fecha: 24 de julio de 2024	Fecha: 24 de julio de 2024

	Auditoría Operativa al Sistema de Control Interno en el Proceso de Cartera Vencida Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda	PT N.º 21 VIDS N.º 1 1-4
VERIFICACIÓN DE LA INTEGRIDAD DE LOS DATOS EN EL SISTEMA Del 01 de enero 2023 al 31 de diciembre 2023		

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda

Período: Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023

Fecha de verificación: 27 de julio de 2024

Objetivo: Verificar la integridad de los datos en el sistema de gestión de cartera vencida.

Procedimiento:

1. Realizar pruebas de validación de datos.
2. Verificar la consistencia de los datos entre diferentes módulos del sistema.
3. Examinar los controles de entrada de datos.
4. Revisar los registros de auditoría del sistema.
5. Realizar pruebas de conciliación entre el sistema y los registros físicos.

Muestra: 20 casos seleccionados aleatoriamente de la cartera de créditos.

1. Pruebas de validación de datos:

Tipo de Dato	Errores Detectados	% Error	Observaciones
Datos de clientes	1 ©	5%	Una dirección incompleta
Montos de créditos	0 √	0%	Coinciden con documentos físicos
Fechas de vencimiento	0 √	0%	Todas las fechas son correctas
Tasas de interés	0 √	0%	Coinciden con las políticas vigentes
Estados de crédito	1 ©	5%	Un caso de clasificación de morosidad incorrecta

2. Consistencia de datos entre módulos:

Módulos Comparados	Discrepancias	% Discrepancia	Observaciones
Créditos vs. Contabilidad	0 √	0%	Información consistente
Créditos vs. Cobranzas	1 ©	5%	Un pago no reflejado en módulo de créditos
Clientes vs. Créditos	0 √	0%	Información consistente

3. Controles de entrada de datos:

Control	Implementación	Efectividad	Observaciones
Validación de campos obligatorios	100% √	Alta √	Todos los campos críticos son obligatorios
Formato de datos	95% √	Alta √	Mayoría de campos con formato predefinido
Rango de valores aceptables	90% √	Media ©	Algunos rangos muy amplios
Verificación de duplicados	85% √	Media ©	No siempre detecta duplicados por variaciones menores
Validación cruzada	80% √	Media ©	No implementada en todos los campos relevantes

4. Revisión de registros de auditoría:

Aspecto Revisado	Implementación	Observaciones
Registro de cambios	100% √	Todos los cambios son registrados
Identificación de usuario	100% √	Cada cambio asociado a un usuario específico
Timestamp	100% √	Fecha y hora registradas para cada cambio
Valores antiguos y nuevos	90% √	Mayoría de cambios con ambos valores registrados
Razón del cambio	70% ©	6 de 20 casos sin razón del cambio registrada

5. Conciliación con registros físicos:

Tipo de Registro	Discrepancias	% Discrepancia	Observaciones

Contratos de crédito	0 √	0%	Todos coinciden con el sistema
Pagares	0 √	0%	Todos coinciden con el sistema
Garantías	1 ©	5%	Una garantía no actualizada en el sistema
Expedientes de clientes	1 ©	5%	Un expediente con información desactualizada

Hallazgos:

1. Se detectó un error en los datos de clientes (dirección incompleta) y uno en la clasificación de morosidad, ambos representando un 5% de la muestra. ©
2. Existe una discrepancia entre los módulos de créditos y cobranzas en un caso (5% de la muestra). ©
3. Los controles de entrada de datos, aunque generalmente efectivos, presentan algunas debilidades en la detección de duplicados y validación cruzada. ©
4. El 30% de los cambios en el sistema no tienen registrada la razón del cambio. ©
5. Se encontraron discrepancias menores entre los registros físicos y el sistema en garantías y expedientes de clientes (5% cada uno). ©

Conclusiones:

1. La integridad general de los datos en el sistema es buena, con tasas de error generalmente en el 5% o menos.
2. Los controles de entrada de datos son efectivos en su mayoría, pero hay áreas de mejora en la validación de datos.
3. El registro de auditoría es robusto, pero falta consistencia en el registro de las razones de los cambios.
4. Existen algunas discrepancias menores entre los registros físicos y el sistema, lo que sugiere la necesidad de procesos de actualización más rigurosos.

Recomendaciones:

1. Implementar un proceso de verificación periódica de los datos de clientes para asegurar su exactitud y completitud.
2. Revisar y ajustar los criterios de clasificación de morosidad en el sistema para eliminar discrepancias.
3. Establecer un proceso de conciliación regular entre los módulos de créditos y cobranzas para identificar y corregir inconsistencias.
4. Mejorar los controles de entrada de datos, especialmente en la detección de duplicados y la validación cruzada de campos relacionados.
5. Hacer obligatorio el registro de la razón del cambio en los registros de auditoría del sistema.
6. Implementar un proceso de revisión y actualización periódica de los expedientes físicos de clientes y garantías para asegurar su concordancia con el sistema.
7. Proporcionar capacitación adicional al personal sobre la importancia de la exactitud en la entrada de datos y la actualización de registros.

Marcas de auditoría utilizadas:

√ : Satisfactorio o implementado adecuadamente

© : Hallazgo o área de mejora

Elaborado por: María de los Ángeles Yunapanta Camacho Paula Celena Arevalo Chimbolema	**Revisado por:** Ing. Oscar Tanqueño Colcha
Fecha: 27 de julio de 2024	Fecha: 27 de julio de 2024

	Auditoría Operativa al Sistema de Control Interno en el Proceso de Cartera Vencida Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda	PT N.º 22 EFSGCV N.º 1 1-4
EVALUACIÓN DE LA FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA EN RELACIÓN A LA GESTIÓN DE CARTERA VENCIDA Del 01 de enero 2023 al 31 de diciembre 2023		

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda

Período: Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023

Fecha de evaluación: 30 de julio de 2024

Objetivo: Evaluar la funcionalidad y eficacia del sistema informático en la gestión de cartera vencida.

Procedimiento:

1. Identificar las funcionalidades clave del sistema para la gestión de cartera vencida.
2. Evaluar el desempeño de cada funcionalidad.
3. Verificar la integración del sistema con otros módulos relevantes.
4. Analizar la generación de reportes y alertas.
5. Evaluar la satisfacción de los usuarios con el sistema.

Muestra: Se evaluaron 20 casos de cartera vencida y se entrevistó a 5 usuarios clave del sistema.

1. Funcionalidades clave y su desempeño:

Funcionalidad	Desempeño	Observaciones
Identificación automática de créditos vencidos	95% √	Eficaz, con un caso no detectado a tiempo
Cálculo de días de mora	100% √	Preciso en todos los casos revisados
Generación de notificaciones automáticas	90% √	Funciona bien, pero 2 casos no recibieron notificación
Registro de gestiones de cobranza	85% ©	Interfaz poco intuitiva, algunos registros incompletos

Cálculo de intereses moratorios	100% √	Preciso y conforme a las políticas
Restructuración de créditos	80% ©	Proceso complejo, requiere múltiples pasos
Seguimiento de acuerdos de pago	90% √	Efectivo, pero sin alertas de incumplimiento

2. Integración con otros módulos:

Módulo	**Nivel de Integración**	**Observaciones**
Contabilidad	Alto √	Sincronización automática y precisa
Caja	Alto √	Actualización en tiempo real de pagos
Clientes	Medio ©	Algunas actualizaciones requieren intervención manual
Reportes gerenciales	Alto √	Información de cartera vencida incluida en dashboards

3. Generación de reportes y alertas:

Tipo	**Funcionalidad**	**Observaciones**
Reporte de cartera vencida	100% √	Completo y personalizable
Reporte de gestiones de cobranza	90% √	Útil, pero falta opción de filtrado por gestor
Alertas de vencimiento próximo	95% √	Efectivas, con un caso no notificado
Alertas de incumplimiento de acuerdos	70% ©	No siempre se generan a tiempo
Proyección de recuperación	85% ©	Funcional, pero con margen de error significativo

4. Satisfacción de los usuarios:

Aspecto	Nivel de Satisfacción	Comentarios de Usuarios
Facilidad de uso	80% ©	“Algunas funciones son complejas de usar”
Velocidad del sistema	90% √	“Generalmente rápido, ocasionalmente lento en fin de mes”
Confiabilidad de los datos	95% √	“Los datos son precisos y confiables”
Utilidad de los reportes	85% ©	“Útiles, pero algunos reportes personalizados son difíciles de crear”
Soporte técnico	75% ©	“A veces tardan en resolver problemas”

Hallazgos:

1. El sistema es generalmente eficaz en la identificación y gestión de cartera vencida, con un desempeño promedio del 91.4% en las funcionalidades clave. √
2. La interfaz para el registro de gestiones de cobranza es poco intuitiva, lo que resulta en algunos registros incompletos. ©
3. El proceso de restructuración de créditos en el sistema es complejo y requiere múltiples pasos, lo que puede llevar a errores. ©
4. La integración con el módulo de clientes es parcial, requiriendo algunas actualizaciones manuales. ©
5. Las alertas de incumplimiento de acuerdos de pago no siempre se generan a tiempo, lo que puede retrasar las acciones de cobranza. ©
6. Los usuarios encuentran algunas funciones complejas de usar y reportan dificultades para crear reportes personalizados. ©

Conclusiones:

1. El sistema es generalmente funcional y eficaz para la gestión de cartera vencida, con áreas específicas que requieren mejora.
2. La precisión en los cálculos y la integración con módulos clave como contabilidad y caja son fortalezas significativas del sistema.
3. Las áreas de mejora se centran principalmente en la usabilidad, la generación de alertas específicas y la flexibilidad en la creación de reportes.
4. El nivel de satisfacción de los usuarios es generalmente bueno, pero indica oportunidades de mejora en la facilidad de uso y el soporte técnico.

Recomendaciones:

1. Simplificar y mejorar la interfaz de usuario para el registro de gestiones de cobranza, posiblemente a través de un rediseño basado en la retroalimentación de los usuarios.
2. Optimizar el proceso de restructuración de créditos en el sistema, reduciendo el número de pasos necesarios y añadiendo validaciones automáticas.

3. Mejorar la integración con el módulo de clientes para eliminar la necesidad de actualizaciones manuales.
4. Revisar y mejorar el sistema de alertas, especialmente para el incumplimiento de acuerdos de pago, asegurando que se generen de manera oportuna.
5. Proporcionar capacitación adicional a los usuarios sobre las funcionalidades más complejas del sistema y la creación de reportes personalizados.
6. Considerar la implementación de un sistema de tickets para mejorar el seguimiento y la resolución de problemas reportados al soporte técnico.
7. Realizar revisiones periódicas del rendimiento del sistema, especialmente durante los periodos de alto uso como el fin de mes, para identificar y abordar cuellos de botella.

Marcas de auditoría utilizadas:

√ : Satisfactorio o implementado adecuadamente

© : Hallazgo o área de mejora

Elaborado por: María de los Ángeles Yunapanta Camacho Paula Celena Arevalo Chimbolema	**Revisado por:** Ing. Oscar Tanqueño Colcha
Fecha: 30 de julio de 2024	Fecha: 30 de julio de 2024

	Auditoría Operativa al Sistema de Control Interno en el Proceso de Cartera Vencida Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda	PT N.º 15 IDSCI N.º 1 1-11 HH 1 1-2
Hallazgo N° 1 **Deficiencias en el Ambiente de Control** **Del 01 de enero 2023 al 31 de diciembre 2023**		

Condición: Se identificaron las siguientes deficiencias en el componente de Ambiente de Control:

1. No existe un código de ética específico para el proceso de cartera vencida.
2. Se detectaron inconsistencias en la aplicación de políticas de recursos humanos, especialmente en la rotación de personal.
3. No se ha implementado una política formal de rendición de cuentas para el personal involucrado en la gestión de cartera vencida.

Criterio: De acuerdo con el marco COSO III, el ambiente de control debe proporcionar disciplina y estructura. Esto incluye la integridad y los valores éticos, la competencia del personal, la filosofía y estilo operativo de la dirección, y las políticas y prácticas de recursos humanos.

Causa:

- Falta de priorización en el desarrollo de un código de ética específico para el área de cartera vencida.
- Ausencia de un proceso estandarizado para la aplicación de políticas de recursos humanos.
- Carencia de un sistema formal de rendición de cuentas en el área de cartera vencida.

Efecto:

- Potencial inconsistencia en la conducta ética del personal involucrado en la gestión de cartera vencida.

- Posible ineficiencia en la gestión del personal y pérdida de conocimiento institucional debido a la rotación inconsistente.
- Falta de responsabilidad y transparencia en las acciones del personal, lo que puede llevar a una gestión ineficaz de la cartera vencida.

Conclusión: El ambiente de control presenta debilidades significativas que pueden afectar negativamente la eficacia del sistema de control interno en el proceso de cartera vencida.

Recomendaciones: Al Gerente General y al Jefe de Recursos Humanos:

1. Desarrollar e implementar un código de ética específico para el proceso de cartera vencida en un plazo de 3 meses.
2. Revisar y estandarizar las políticas de recursos humanos, con énfasis en la rotación de personal, en un plazo de 2 meses.
3. Establecer una política formal de rendición de cuentas para el personal involucrado en la gestión de cartera vencida en un plazo de 3 meses.

Elaborado por: María de los Ángeles Yunapanta Camacho Paula Celena Arevalo Chimbolema	**Revisado por:** Ing. Oscar Tanqueño Colcha
Fecha: 1 de agosto de 2024	Fecha: 1 de agosto de 2024

	Auditoría Operativa al Sistema de Control Interno en el Proceso de Cartera Vencida Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda	PT N.º 15 IDSCI N.º 1 1-11 HH 2 1-2
Hallazgo N° 2 **Debilidades en la Evaluación de Riesgos** **Del 01 de enero 2023 al 31 de diciembre 2023**		

Condición: Se identificaron las siguientes deficiencias en el componente de Evaluación de Riesgos:

1. No existe un proceso formal para identificar riesgos en la gestión de cartera vencida.
2. La matriz de riesgos de cartera vencida no se actualiza con regularidad.
3. No se ha establecido un comité de riesgos específico para supervisar el proceso de cartera vencida.

Criterio: El marco COSO III establece que las organizaciones deben identificar y analizar los riesgos relevantes para el logro de sus objetivos, formando una base para determinar cómo se deben gestionar los riesgos.

Causa:

- Falta de un enfoque sistemático para la identificación y evaluación de riesgos en el área de cartera vencida.
- Ausencia de un calendario definido para la actualización de la matriz de riesgos.
- Carencia de una estructura formal para la supervisión específica de riesgos en el proceso de cartera vencida.

Efecto:

- Posible exposición a riesgos no identificados o subestimados en la gestión de cartera vencida.
- Estrategias de mitigación de riesgos potencialmente desactualizadas o ineficaces.

- Falta de supervisión especializada que podría llevar a una gestión inadecuada de los riesgos asociados con la cartera vencida.

Conclusión: La evaluación de riesgos en el proceso de cartera vencida presenta deficiencias significativas que pueden comprometer la capacidad de la cooperativa para gestionar eficazmente los riesgos asociados.

Recomendaciones: Al Gerente General y al Jefe del Departamento de Crédito:

1. Implementar un proceso formal y documentado para la identificación y evaluación de riesgos en la gestión de cartera vencida en un plazo de 3 meses.
2. Establecer un calendario para la actualización trimestral de la matriz de riesgos de cartera vencida.
3. Crear un comité de riesgos específico para supervisar el proceso de cartera vencida o asignar esta responsabilidad a un comité existente en un plazo de 2 meses.

Elaborado por: María de los Ángeles Yunapanta Camacho Paula Celena Arevalo Chimbolema	**Revisado por:** Ing. Oscar Tanqueño Colcha
Fecha: 3 de agosto de 2024	Fecha: 3 de agosto de 2024

	Auditoría Operativa al Sistema de Control Interno en el Proceso de Cartera Vencida Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda	PT N.º 17 VCPMC N.º 1 1-6 HH 3 1-2
Hallazgo N° 3 **Incumplimiento de Políticas de Crédito y Cobranza** **Del 01 de enero 2023 al 31 de diciembre 2023**		

Condición: Se detectaron los siguientes incumplimientos en las políticas de crédito y cobranza:

1. El 20% de los créditos revisados presentaron inconsistencias en la evaluación de la capacidad de pago, con mayor incidencia en Credi-desarrollo (33% de incumplimiento).
2. El 30% de los créditos carecían de evidencia de seguimiento post-desembolso, especialmente en los créditos Credi-ágil (40% de incumplimiento).
3. En el 14% de los casos, las garantías no cumplían completamente con los requisitos establecidos en las políticas, principalmente en Credi-desarrollo y Credi-juvenil.

Criterio: Las políticas de crédito y cobranza de la cooperativa establecen procedimientos específicos para la evaluación de la capacidad de pago, el seguimiento post-desembolso y la constitución de garantías.

Causa:

- Falta de capacitación adecuada del personal en la aplicación de las políticas de crédito.
- Ausencia de un sistema de monitoreo efectivo para asegurar el cumplimiento de las políticas.
- Posible presión por cumplir metas de colocación de créditos que lleva a omitir pasos en el proceso de evaluación.

Efecto:

- Aumento del riesgo crediticio debido a una evaluación inadecuada de la capacidad de pago de los clientes.
- Incremento potencial de la morosidad por falta de seguimiento oportuno post-desembolso.
- Exposición a pérdidas por garantías insuficientes o inadecuadas en caso de incumplimiento.

Conclusión: El incumplimiento de las políticas de crédito y cobranza aumenta significativamente el riesgo de morosidad y potenciales pérdidas para la cooperativa.

Recomendaciones: Al Jefe del Departamento de Crédito:

1. Implementar un programa de capacitación intensiva sobre las políticas de crédito y cobranza para todo el personal involucrado en el proceso en un plazo de 2 meses.
2. Establecer un sistema de control de calidad que incluya revisiones periódicas de los expedientes de crédito para asegurar el cumplimiento de las políticas.
3. Implementar un sistema de seguimiento post-desembolso más riguroso, con énfasis en los créditos Credi-ágil, que incluya recordatorios automáticos y visitas programadas.
4. Revisar y fortalecer el proceso de evaluación y constitución de garantías, especialmente para Credi-desarrollo y Credi-juvenil.

Elaborado por: María de los Ángeles Yunapanta Camacho Paula Celena Arevalo Chimbolema	**Revisado por:** Ing. Oscar Tanqueño Colcha
Fecha: 5 de agosto de 2024	Fecha: 5 de agosto de 2024

	Auditoría Operativa al Sistema de Control Interno en el Proceso de Cartera Vencida Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda	PT N.º 19 ARI N.º 1 1-4 HH 4 1-2
Hallazgo N° 4 **Deficiencias en la Implementación de Estrategias de Recuperación** **Del 01 de enero 2023 al 31 de diciembre 2023**		

Condición: Se identificaron las siguientes deficiencias en la implementación de estrategias de recuperación de cartera vencida:

1. Las visitas domiciliarias, aunque efectivas, solo se implementan en el 70% de los casos programados.
2. La cobranza judicial muestra una efectividad del 40%, significativamente menor a la meta del 80%.
3. Las políticas de refinanciamiento se aplican de manera inconsistente, con una implementación del 75%.

Criterio: Las estrategias de recuperación de cartera vencida deben implementarse de manera consistente y efectiva para minimizar las pérdidas y mantener una cartera saludable.

Causa:

- Falta de personal o recursos para realizar todas las visitas domiciliarias programadas.
- Retrasos en la implementación de acciones judiciales y posible falta de seguimiento a los casos en proceso.
- Falta de claridad o capacitación en la aplicación de políticas de refinanciamiento.

Efecto:

- Reducción de la efectividad en la recuperación de créditos vencidos.
- Aumento en el tiempo de recuperación de créditos en mora.

- Inconsistencia en el tratamiento de casos de refinanciamiento, lo que puede llevar a decisiones inequitativas o riesgosas.

Conclusión: Las deficiencias en la implementación de estrategias de recuperación comprometen la eficacia del proceso de gestión de cartera vencida y pueden resultar en mayores pérdidas para la cooperativa.

Recomendaciones: Al Jefe del Departamento de Crédito y Cobranzas:

1. Revisar y optimizar la asignación de recursos para las visitas domiciliarias, considerando la posibilidad de contratar personal adicional o implementar tecnologías que mejoren la eficiencia.
2. Realizar una revisión exhaustiva del proceso de cobranza judicial, identificando y abordando las causas de su baja efectividad. Establecer un sistema de seguimiento más riguroso para los casos en proceso judicial.
3. Desarrollar y proporcionar capacitación específica sobre las políticas de refinanciamiento, asegurando una aplicación consistente y adecuada.

Elaborado por: María de los Ángeles Yunapanta Camacho Paula Celena Arevalo Chimbolema	**Revisado por:** Ing. Oscar Tanqueño Colcha
Fecha: 5 de agosto de 2024	Fecha: 5 de agosto de 2024

	Auditoría Operativa al Sistema de Control Interno en el Proceso de Cartera Vencida Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda	PT N.º 20 ECGTI N.º 1 1-4 HH 5 1-2
Hallazgo N° 5 **Debilidades en los Controles Generales de TI** **Del 01 de enero 2023 al 31 de diciembre 2023**		

Condición: Se identificaron las siguientes debilidades en los controles generales de TI relacionados con el sistema de gestión de cartera vencida:

1. La segregación de funciones en TI no es completa, con algunas funciones críticas que no están totalmente separadas.
2. El proceso de gestión de cambios no siempre se sigue rigurosamente, con una implementación del 80%.
3. Algunas actualizaciones y parches de seguridad críticos se retrasan, con una implementación del 75%.
4. El plan de continuidad del negocio existe pero no se prueba regularmente, con una implementación del 70%.

Criterio: Los controles generales de TI deben proporcionar una base sólida para la operación segura y confiable de los sistemas de información, incluyendo una adecuada segregación de funciones, gestión de cambios, actualizaciones de seguridad y planes de continuidad del negocio.

Causa:

- Limitaciones de personal o recursos en el departamento de TI.
- Falta de procesos formales o automatizados para la gestión de cambios y actualizaciones.
- Ausencia de un calendario regular para las pruebas del plan de continuidad del negocio.

Efecto:

- Riesgo de accesos no autorizados o cambios inadecuados en el sistema debido a la falta de segregación completa de funciones.
- Posible introducción de errores o vulnerabilidades en el sistema debido a una gestión de cambios inconsistente.
- Exposición a vulnerabilidades de seguridad conocidas debido al retraso en la aplicación de parches y actualizaciones.
- Riesgo de interrupción prolongada del negocio en caso de un incidente grave debido a la falta de pruebas regulares del plan de continuidad.

Conclusión: Las debilidades en los controles generales de TI aumentan el riesgo de problemas de seguridad, integridad y disponibilidad del sistema de gestión de cartera vencida.

Recomendaciones: Al Gerente de TI:

1. Revisar y mejorar la segregación de funciones en TI, asegurando que todas las funciones críticas estén adecuadamente separadas en un plazo de 3 meses.
2. Implementar un proceso automatizado para la gestión de cambios, incluyendo aprobaciones y pruebas, en un plazo de 4 meses.
3. Establecer un proceso más riguroso para la aplicación oportuna de actualizaciones y parches de seguridad críticos, con revisiones semanales de las actualizaciones pendientes.
4. Implementar pruebas semestrales del plan de continuidad del negocio y documentar los resultados, comenzando en el próximo trimestre.

Elaborado por: María de los Ángeles Yunapanta Camacho Paula Celena Arevalo Chimbolema	**Revisado por:** Ing. Oscar Tanqueño Colcha
Fecha: 9 de agosto de 2024	Fecha: 9 de agosto de 2024

	Auditoría Operativa al Sistema de Control Interno en el Proceso de Cartera Vencida Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda	PT N.º 18 EEPPCV N.º 1 1-4 HH 6 1-2
Hallazgo N° 6 **Ineficacia en la Prevención de Cartera Vencida** **Del 01 de enero 2023 al 31 de diciembre 2023**		

Condición: Se identificaron las siguientes deficiencias en la prevención de cartera vencida:

1. El índice de morosidad de Credi-desarrollo es del 6.2%, significativamente superior al promedio.
2. Las llamadas preventivas solo se implementan en el 75% de los casos programados.
3. El seguimiento post-desembolso muestra una implementación del 70%, con una efectividad calificada como baja.

Criterio: Las políticas de prevención de cartera vencida deben aplicarse de manera consistente y efectiva para mantener índices de morosidad bajos y una cartera de crédito saludable.

Causa:

- Falta de adherencia a las políticas de evaluación de créditos, especialmente en Credi-desarrollo.
- Insuficiente personal o recursos para realizar todas las llamadas preventivas programadas.
- Ausencia de un sistema robusto de seguimiento post-desembolso.

Efecto:

- Aumento en el índice de morosidad, especialmente en la línea de Credi-desarrollo.

- Pérdida de oportunidades para prevenir el vencimiento de créditos a través de llamadas preventivas.
- Incremento en la probabilidad de que los créditos caigan en mora debido a un seguimiento post-desembolso inadecuado.

Conclusión: La ineficacia en la prevención de cartera vencida está contribuyendo a un aumento en los índices de morosidad, particularmente en la línea de Credi-desarrollo. Las deficiencias en la implementación de llamadas preventivas y seguimiento post-desembolso están limitando la capacidad de la cooperativa para identificar y abordar problemas potenciales antes de que los créditos caigan en mora.

Recomendaciones: Al Jefe del Departamento de Crédito y Cobranzas:

1. Revisar y fortalecer los criterios de evaluación para Credi-desarrollo, implementando controles adicionales para mitigar el riesgo de morosidad en un plazo de 2 meses.
2. Implementar un sistema automatizado de llamadas preventivas para asegurar que se realicen al 100% de los casos programados, en un plazo de 3 meses.
3. Desarrollar e implementar un programa de seguimiento post-desembolso más robusto, que incluya visitas periódicas y evaluaciones de la situación financiera de los deudores, especialmente para créditos de mayor riesgo, en un plazo de 4 meses.
4. Establecer indicadores de desempeño (KPIs) para medir la efectividad de las estrategias de prevención de morosidad y realizar revisiones mensuales de estos indicadores.

Elaborado por: María de los Ángeles Yunapanta Camacho Paula Celena Arevalo Chimbolema	**Revisado por:** Ing. Oscar Tanqueño Colcha
Fecha: 11 de agosto de 2024	Fecha: 11 de agosto de 2024

4.4. Etapa de comunicación de resultados

	Auditoría Operativa al Sistema de Control Interno en el Proceso de Cartera Vencida Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda	ECR CCF
Convocatoria a la Conferencia Final Del 01 de enero 2023 al 31 de diciembre 2023		

Guaranda, 12 de agosto de 2024

Señor Trnlog. Antonio Quilligana
Gerente General Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio

Presente.-

Estimados miembros del Consejo de Administración y representantes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio:

Nos dirigimos a ustedes con el fin de convocarlos a la conferencia final de presentación del Informe de Auditoría Operativa al Sistema de Control Interno en el Proceso de Cartera Vencida correspondiente al periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023.

La diligencia se llevará a cabo en la sala de juntas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, ubicada en Guaranda, en la calle Azuay y Eloy Alfaro; Sector la Plaza Roja, el día viernes 16 de agosto de 2024 a las 10:00 horas. En caso de no poder asistir personalmente, agradeceríamos notificar por escrito, indicando los nombres, apellidos y número de cédula de ciudadanía de la persona que participará en su representación.

Atentamente,

Ing. Oscar Tanqueño Colcha
Director de Auditoría

Elaborado por:	**Revisado por:**
María de los Ángeles Yunapanta Camacho Paula Celena Arevalo Chimbolema	Ing. Oscar Tanqueño Colcha
Fecha: 12 de agosto de 2024	Fecha: 12 de agosto de 2024

Guaranda, 23 de agosto de 2024

Señor Trnlog. Antonio Quilligana
Gerente General Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio
Presente.-

De mi consideración:

Hemos concluido la Auditoría Operativa al Sistema de Control Interno en el Proceso de Cartera Vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda, por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023. Nuestra acción de control se efectuó de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría y las disposiciones legales vigentes que regulan las actividades de la Cooperativa. Estas normas requieren que la auditoría sea planificada y ejecutada para obtener certeza razonable de que la información y la documentación examinada no contienen exposiciones erróneas de carácter significativo, igualmente que las operaciones a las cuales corresponden se hayan ejecutado de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, políticas y demás normas aplicables.

Debido a la naturaleza de la acción de control efectuada, los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe.

Atentamente,

Ing. Oscar Tanqueño Colcha
Director de Auditoría

1. Información Introductoria

1.1 Motivo del examen

La Auditoría Operativa al Sistema de Control Interno en el Proceso de Cartera Vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda, se realizó en cumplimiento a la Orden de Trabajo N.º OT-001-2024 del 3 de junio de 2024, con cargo al Plan Anual de Control de la firma auditora Y&A Auditores para el año 2024.

1.2 Objetivos del examen

Objetivo General:

Evaluar la eficiencia, eficacia y economía del sistema de control interno en el proceso de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda, durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023.

Objetivos Específicos:

- Evaluar el sistema de control interno implementado en el proceso de cartera vencida.
- Identificar áreas críticas y oportunidades de mejora en el proceso auditado.
- Verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos para la gestión de cartera vencida.
- Emitir recomendaciones que contribuyan al fortalecimiento del control interno y la optimización del proceso de cartera vencida.

1.3 Alcance del examen

La auditoría operativa comprendió el análisis del sistema de control interno en el proceso de cartera vencida por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023, incluyendo la evaluación de los componentes de control interno según el marco COSO III, el cumplimiento de políticas y procedimientos, y la efectividad de las estrategias de recuperación y prevención de cartera vencida.

1.4 Base legal

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio se rige por las siguientes disposiciones legales:

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento
- Código Orgánico Monetario y Financiero
- Estatuto de la Cooperativa
- Reglamentos internos
- Normativa de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

1.5 Estructura orgánica

La estructura orgánica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda, está conformada por los siguientes niveles:

- Nivel Directivo: Asamblea General de Socios, Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia
- Nivel Ejecutivo: Gerencia General
- Nivel Asesor: Auditoría Interna, Asesoría Legal
- Nivel Operativo: Departamento de Crédito y Cobranzas, Departamento Financiero, Departamento de Sistemas

El Departamento de Crédito y Cobranzas, objeto principal de esta auditoría, está liderado por el Sr. Segundo Chimbo como Jefe del Departamento.

2. Resultados del Examen

2.1 Deficiencias en el Ambiente de Control

Ref. PT: PT N.º 15 IDSCI N.º 1 1-11

Condición:

Se identificaron las siguientes deficiencias en el componente de Ambiente de Control:

1. No existe un código de ética específico para el proceso de cartera vencida.
2. Se detectaron inconsistencias en la aplicación de políticas de recursos humanos, especialmente en la rotación de personal.
3. No se ha implementado una política formal de rendición de cuentas para el personal involucrado en la gestión de cartera vencida.

Criterio:

De acuerdo con el marco COSO III, el ambiente de control debe proporcionar disciplina y estructura. Esto incluye la integridad y los valores éticos, la competencia del personal, la filosofía y estilo operativo de la dirección, y las políticas y prácticas de recursos humanos.

Causa:

- Falta de priorización en el desarrollo de un código de ética específico para el área de cartera vencida.
- Ausencia de un proceso estandarizado para la aplicación de políticas de recursos humanos.
- Carencia de un sistema formal de rendición de cuentas en el área de cartera vencida.

Efecto:

- Potencial inconsistencia en la conducta ética del personal involucrado en la gestión de cartera vencida.
- Posible ineficiencia en la gestión del personal y pérdida de conocimiento institucional debido a la rotación inconsistente.
- Falta de responsabilidad y transparencia en las acciones del personal, lo que puede llevar a una gestión ineficaz de la cartera vencida.

Conclusión:

El ambiente de control presenta debilidades significativas que pueden afectar negativamente la eficacia del sistema de control interno en el proceso de cartera vencida, comprometiendo la integridad, los valores éticos y la competencia del personal involucrado.

Recomendaciones:

Al Gerente General y al Jefe de Recursos Humanos:

- Desarrollar e implementar un código de ética específico para el proceso de cartera vencida en un plazo de 3 meses.
- Revisar y estandarizar las políticas de recursos humanos, con énfasis en la rotación de personal, en un plazo de 2 meses.
- Establecer una política formal de rendición de cuentas para el personal involucrado en la gestión de cartera vencida en un plazo de 3 meses.

2.2 Debilidades en la Evaluación de Riesgos

Ref. PT: PT N.º 15 IDSCI N.º 1 1-11

Condición:

Se identificaron las siguientes deficiencias en el componente de Evaluación de Riesgos:

1. No existe un proceso formal para identificar riesgos en la gestión de cartera vencida.
2. La matriz de riesgos de cartera vencida no se actualiza con regularidad.
3. No se ha establecido un comité de riesgos específico para supervisar el proceso de cartera vencida.

Criterio:

El marco COSO III establece que las organizaciones deben identificar y analizar los riesgos relevantes para el logro de sus objetivos, formando una base para determinar cómo se deben gestionar los riesgos.

Causa:

- Falta de un enfoque sistemático para la identificación y evaluación de riesgos en el área de cartera vencida.
- Ausencia de un calendario definido para la actualización de la matriz de riesgos.
- Carencia de una estructura formal para la supervisión específica de riesgos en el proceso de cartera vencida.

Efecto:

- Posible exposición a riesgos no identificados o subestimados en la gestión de cartera vencida.
- Estrategias de mitigación de riesgos potencialmente desactualizadas o ineficaces.
- Falta de supervisión especializada que podría llevar a una gestión inadecuada de los riesgos asociados con la cartera vencida.

Conclusión:

La evaluación de riesgos en el proceso de cartera vencida presenta deficiencias significativas que pueden comprometer la capacidad de la cooperativa para gestionar eficazmente los riesgos asociados, exponiendo a la institución a pérdidas potenciales y a una gestión ineficiente de la cartera vencida.

Recomendaciones:

Al Gerente General y al Jefe del Departamento de Crédito:

1. Implementar un proceso formal y documentado para la identificación y evaluación de riesgos en la gestión de cartera vencida en un plazo de 3 meses.
2. Establecer un calendario para la actualización trimestral de la matriz de riesgos de cartera vencida.

3. Crear un comité de riesgos específico para supervisar el proceso de cartera vencida o asignar esta responsabilidad a un comité existente en un plazo de 2 meses.

2.3 Incumplimiento de Políticas de Crédito y Cobranza

Ref. PT: PT N.º 17 VCPMC N.º 1 1-6

Condición:

Se detectaron los siguientes incumplimientos en las políticas de crédito y cobranza:

1. El 20% de los créditos revisados presentaron inconsistencias en la evaluación de la capacidad de pago, con mayor incidencia en Credi-desarrollo (33% de incumplimiento).
2. El 30% de los créditos carecían de evidencia de seguimiento post-desembolso, especialmente en los créditos Credi-ágil (40% de incumplimiento).
3. En el 14% de los casos, las garantías no cumplían completamente con los requisitos establecidos en las políticas, principalmente en Credi-desarrollo y Credi-juvenil.

Criterio:

Las políticas de crédito y cobranza de la cooperativa establecen procedimientos específicos para la evaluación de la capacidad de pago, el seguimiento post-desembolso y la constitución de garantías.

Causa:

- Falta de capacitación adecuada del personal en la aplicación de las políticas de crédito.
- Ausencia de un sistema de monitoreo efectivo para asegurar el cumplimiento de las políticas.
- Posible presión por cumplir metas de colocación de créditos que lleva a omitir pasos en el proceso de evaluación.

Efecto:

- Aumento del riesgo crediticio debido a una evaluación inadecuada de la capacidad de pago de los clientes.
- Incremento potencial de la morosidad por falta de seguimiento oportuno post-desembolso.
- Exposición a pérdidas por garantías insuficientes o inadecuadas en caso de incumplimiento.

Conclusión:

El incumplimiento de las políticas de crédito y cobranza aumenta significativamente el riesgo de morosidad y potenciales pérdidas para la cooperativa, comprometiendo la calidad de la cartera de créditos y la estabilidad financiera de la institución.

Recomendaciones:

Al Jefe del Departamento de Crédito:

1. Implementar un programa de capacitación intensiva sobre las políticas de crédito y cobranza para todo el personal involucrado en el proceso en un plazo de 2 meses.
2. Establecer un sistema de control de calidad que incluya revisiones periódicas de los expedientes de crédito para asegurar el cumplimiento de las políticas.
3. Implementar un sistema de seguimiento post-desembolso más riguroso, con énfasis en los créditos Credi-ágil, que incluya recordatorios automáticos y visitas programadas.
4. Revisar y fortalecer el proceso de evaluación y constitución de garantías, especialmente para Credi-desarrollo y Credi-juvenil.

2.4 Deficiencias en la Implementación de Estrategias de Recuperación

Ref. PT: PT N.º 19 ARI N.º 1 1-4

Condición:

Se identificaron las siguientes deficiencias en la implementación de estrategias de recuperación de cartera vencida:

1. Las visitas domiciliarias, aunque efectivas, solo se implementan en el 70% de los casos programados.
2. La cobranza judicial muestra una efectividad del 40%, significativamente menor a la meta del 80%.
3. Las políticas de refinanciamiento se aplican de manera inconsistente, con una implementación del 75%.

Criterio:

Las estrategias de recuperación de cartera vencida deben implementarse de manera consistente y efectiva para minimizar las pérdidas y mantener una cartera saludable.

Causa:

- Falta de personal o recursos para realizar todas las visitas domiciliarias programadas.
- Retrasos en la implementación de acciones judiciales y posible falta de seguimiento a los casos en proceso.
- Falta de claridad o capacitación en la aplicación de políticas de refinanciamiento.

Efecto:

- Reducción de la efectividad en la recuperación de créditos vencidos.
- Aumento en el tiempo de recuperación de créditos en mora.
- Inconsistencia en el tratamiento de casos de refinanciamiento, lo que puede llevar a decisiones inequitativas o riesgosas.

Conclusión:

Las deficiencias en la implementación de estrategias de recuperación comprometen la eficacia del proceso de gestión de cartera vencida y pueden resultar en mayores pérdidas para la cooperativa, afectando negativamente la calidad de la cartera y la liquidez de la institución.

Recomendaciones:

Al Jefe del Departamento de Crédito y Cobranzas:

1. Revisar y optimizar la asignación de recursos para las visitas domiciliarias, considerando la posibilidad de contratar personal adicional o implementar tecnologías que mejoren la eficiencia en un plazo de 3 meses.
2. Realizar una revisión exhaustiva del proceso de cobranza judicial, identificando y abordando las causas de su baja efectividad. Establecer un sistema de seguimiento más riguroso para los casos en proceso judicial en un plazo de 4 meses.
3. Desarrollar y proporcionar capacitación específica sobre las políticas de refinanciamiento, asegurando una aplicación consistente y adecuada en un plazo de 2 meses.

2.5 Debilidades en los Controles Generales de TI

Ref. PT: PT N.º 20 ECGTI N.º 1 1-4

Condición:

Se identificaron las siguientes debilidades en los controles generales de TI relacionados con el sistema de gestión de cartera vencida:

1. La segregación de funciones en TI no es completa, con algunas funciones críticas que no están totalmente separadas.
2. El proceso de gestión de cambios no siempre se sigue rigurosamente, con una implementación del 80%.
3. Algunas actualizaciones y parches de seguridad críticos se retrasan, con una implementación del 75%.

4. El plan de continuidad del negocio existe pero no se prueba regularmente, con una implementación del 70%.

Criterio:

Los controles generales de TI deben proporcionar una base sólida para la operación segura y confiable de los sistemas de información, incluyendo una adecuada segregación de funciones, gestión de cambios, actualizaciones de seguridad y planes de continuidad del negocio.

Causa:

- Limitaciones de personal o recursos en el departamento de TI.
- Falta de procesos formales o automatizados para la gestión de cambios y actualizaciones.
- Ausencia de un calendario regular para las pruebas del plan de continuidad del negocio.

Efecto:

- Riesgo de accesos no autorizados o cambios inadecuados en el sistema debido a la falta de segregación completa de funciones.
- Posible introducción de errores o vulnerabilidades en el sistema debido a una gestión de cambios inconsistente.
- Exposición a vulnerabilidades de seguridad conocidas debido al retraso en la aplicación de parches y actualizaciones.
- Riesgo de interrupción prolongada del negocio en caso de un incidente grave debido a la falta de pruebas regulares del plan de continuidad.

Conclusión:

Las debilidades en los controles generales de TI aumentan el riesgo de problemas de seguridad, integridad y disponibilidad del sistema de gestión de cartera vencida, lo que podría comprometer la eficacia y confiabilidad de las operaciones relacionadas con la gestión de créditos y cobranzas.

Recomendaciones:

Al Gerente de TI:

1. Revisar y mejorar la segregación de funciones en TI, asegurando que todas las funciones críticas estén adecuadamente separadas en un plazo de 3 meses.
2. Implementar un proceso automatizado para la gestión de cambios, incluyendo aprobaciones y pruebas, en un plazo de 4 meses.
3. Establecer un proceso más riguroso para la aplicación oportuna de actualizaciones y parches de seguridad críticos, con revisiones semanales de las actualizaciones pendientes.
4. Implementar pruebas semestrales del plan de continuidad del negocio y documentar los resultados, comenzando en el próximo trimestre.

2.6 Ineficacia en la Prevención de Cartera Vencida

Ref. PT: PT N.º 18 EEPPCV N.º 1 1-4

Condición:

Se identificaron las siguientes deficiencias en la prevención de cartera vencida:

1. El índice de morosidad de Credi-desarrollo es del 6.2%, significativamente superior al promedio.
2. Las llamadas preventivas solo se implementan en el 75% de los casos programados.
3. El seguimiento post-desembolso muestra una implementación del 70%, con una efectividad calificada como baja.

Criterio:

Las políticas de prevención de cartera vencida deben aplicarse de manera consistente y efectiva para mantener índices de morosidad bajos y una cartera de crédito saludable.

Causa:

- Falta de adherencia a las políticas de evaluación de créditos, especialmente en Credi-desarrollo.
- Insuficiente personal o recursos para realizar todas las llamadas preventivas programadas.
- Ausencia de un sistema robusto de seguimiento post-desembolso.

Efecto:

- Aumento en el índice de morosidad, especialmente en la línea de Credi-desarrollo.
- Pérdida de oportunidades para prevenir el vencimiento de créditos a través de llamadas preventivas.
- Incremento en la probabilidad de que los créditos caigan en mora debido a un seguimiento post-desembolso inadecuado.

Conclusión:

La ineficacia en la prevención de cartera vencida está contribuyendo a un aumento en los índices de morosidad, particularmente en la línea de Credi-desarrollo. Las deficiencias en la implementación de llamadas preventivas y seguimiento post-desembolso están limitando la capacidad de la cooperativa para identificar y abordar problemas potenciales antes de que los créditos caigan en mora.

Recomendaciones:

Al Jefe del Departamento de Crédito y Cobranzas:

1. Revisar y fortalecer los criterios de evaluación para Credi-desarrollo, implementando controles adicionales para mitigar el riesgo de morosidad en un plazo de 2 meses.
2. Implementar un sistema automatizado de llamadas preventivas para asegurar que se realicen al 100% de los casos programados, en un plazo de 3 meses.

3. Desarrollar e implementar un programa de seguimiento post-desembolso más robusto, que incluya visitas periódicas y evaluaciones de la situación financiera de los deudores, especialmente para créditos de mayor riesgo, en un plazo de 4 meses.
4. Establecer indicadores de desempeño (KPIs) para medir la efectividad de las estrategias de prevención de morosidad y realizar revisiones mensuales de estos indicadores.

3. Conclusiones Generales

1. El sistema de control interno en el proceso de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda, presenta deficiencias significativas que afectan su eficacia y eficiencia.
2. Las debilidades identificadas en el ambiente de control y en la evaluación de riesgos comprometen la base sobre la cual se sustenta el proceso de gestión de cartera vencida.
3. El incumplimiento de políticas de crédito y cobranza, junto con las deficiencias en la implementación de estrategias de recuperación, aumentan el riesgo de morosidad y potenciales pérdidas para la cooperativa.
4. Los controles generales de TI presentan vulnerabilidades que podrían afectar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información relacionada con la cartera vencida.
5. La ineficacia en la prevención de cartera vencida está contribuyendo a un aumento en los índices de morosidad, particularmente en productos específicos como Credi-desarrollo.
6. Se requiere una acción correctiva inmediata y un compromiso de mejora continua por parte de la alta dirección y los responsables de los procesos para fortalecer el sistema de control interno y optimizar la gestión de cartera vencida.

4. Recomendaciones Generales

A la Gerencia General:

1. Liderar la implementación de un plan integral de fortalecimiento del sistema de control interno en el proceso de cartera vencida, abordando todas las debilidades identificadas en este informe.
2. Establecer un comité de seguimiento que supervise la implementación de las recomendaciones y evalúe periódicamente la eficacia de las medidas correctivas.
3. Fomentar una cultura de control y gestión de riesgos en toda la organización, con énfasis en el área de créditos y cobranzas.
4. Asignar los recursos necesarios para la implementación de las mejoras recomendadas, incluyendo la posibilidad de inversión en tecnología y capacitación del personal.
5. Realizar una revisión completa de las políticas y procedimientos relacionados con la gestión de cartera vencida, asegurando su alineación con las mejores prácticas del sector y las necesidades específicas de la cooperativa.
6. Implementar un sistema de monitoreo continuo que permita identificar y abordar de manera proactiva las desviaciones en el proceso de gestión de cartera vencida.

La implementación efectiva de estas recomendaciones contribuirá significativamente a mejorar la eficiencia y eficacia del sistema de control interno en el proceso de cartera vencida, reduciendo el riesgo de pérdidas y fortaleciendo la posición financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda.

Guaranda, 23 de agosto de 2024

Ing. Oscar Tanqueño Colcha
Director de Auditoría Y&A Auditores

Elaborado por: María de los Ángeles Yunapanta Camacho Paula Celena Arevalo Chimbolema	**Revisado por:** Ing. Oscar Tanqueño Colcha
Fecha: 12 de agosto de 2024	Fecha: 12 de agosto de 2024

4.5. Etapa de seguimiento de Auditoría

	Auditoría Operativa al Sistema de Control Interno en el Proceso de Cartera Vencida Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda	ES PS
Plan de Seguimiento **Del 01 de enero 2023 al 31 de diciembre 2023**		

Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda
Período auditado: 1 de enero al 31 de diciembre de 2023

1. Plan de Seguimiento

1.1 Objetivo General

Verificar la implementación efectiva de las recomendaciones emitidas en el Informe de Auditoría Operativa al Sistema de Control Interno en el Proceso de Cartera Vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio, Agencia Guaranda.

1.2 Objetivos Específicos

1. Evaluar el grado de implementación de cada recomendación.
2. Determinar la efectividad de las acciones correctivas implementadas.
3. Identificar obstáculos en la implementación de las recomendaciones.
4. Proporcionar retroalimentación a la alta dirección sobre el progreso de las mejoras.

1.3 Alcance

El seguimiento abarcará las 22 recomendaciones emitidas en el informe de auditoría, correspondientes a los 6 hallazgos identificados durante la auditoría realizada para el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023.

1.4 Equipo de Seguimiento

- Director de Seguimiento: Ing. Oscar Tanqueño Colcha
- Auditora de Seguimiento: María de los Ángeles Yunapanta Camacho

- Auditora de Seguimiento: Paula Celena Arevalo Chimbolema

1.5 Cronograma General de Seguimiento

Actividad	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización
Planificación del seguimiento	26/08/2024	30/08/2024
Primer seguimiento	02/09/2024	13/09/2024
Segundo seguimiento	02/12/2024	13/12/2024
Tercer seguimiento	03/03/2025	14/03/2025
Seguimiento final	25/08/2025	05/09/2025

2. Matriz de Seguimiento de Recomendaciones

Hallazgo N° 1: Deficiencias en el Ambiente de Control

Recomendación	Responsable	Plazo Original	Fecha de Seguimiento	Estado	Evidencia	Efectividad
1. Desarrollar e implementar un código de ética específico para el proceso de cartera vencida	Gerente General y Jefe de RRHH	23/11/2024				
2. Revisar y estandarizar las políticas de recursos humanos, con énfasis en la rotación de personal	Gerente General y Jefe de RRHH	23/10/2024				
3. Establecer una política formal de rendición de cuentas para el personal involucrado en la gestión de cartera vencida	Gerente General y Jefe de RRHH	23/11/2024				

Hallazgo N° 2: Debilidades en la Evaluación de Riesgos

Recomendación	Responsable	Plazo Original	Fecha de Seguimiento	Estado	Evidencia	Efectividad
1. Implementar un proceso formal y documentado para la identificación y evaluación de riesgos en la gestión de cartera vencida	Gerente General y Jefe del Departamento de Crédito	23/11/2024				
2. Establecer un calendario para la actualización trimestral de la matriz de riesgos de cartera vencida	Gerente General y Jefe del Departamento de Crédito	23/10/2024				
3. Crear un comité de riesgos específico para supervisar el proceso de cartera vencida	Gerente General y Jefe del Departamento de Crédito	23/10/2024				

Hallazgo N° 3: Incumplimiento de Políticas de Crédito y Cobranza

Recomendación	Responsable	Plazo Original	Fecha de Seguimiento	Estado	Evidencia	Efectividad
1. Implementar un programa de	Jefe del Departamento de Crédito	23/10/2024				

capacitación intensiva sobre las políticas de crédito y cobranza						
2. Establecer un sistema de control de calidad para revisiones periódicas de expedientes de crédito	Jefe del Departamento de Crédito	23/11/2024				
3. Implementar un sistema de seguimiento post-desembolso más riguroso	Jefe del Departamento de Crédito	23/12/2024				
4. Revisar y fortalecer el proceso de evaluación y constitución de garantías	Jefe del Departamento de Crédito	23/11/2024				

Hallazgo N° 4: Deficiencias en la Implementación de Estrategias de Recuperación

Recomendación	**Responsable**	**Plazo Original**	**Fecha de Seguimiento**	**Estado**	**Evidencia**	**Efectividad**
1. Revisar y optimizar la asignación de recursos para las visitas domiciliarias	Jefe del Departamento de Crédito y Cobranzas	23/11/2024				
2. Realizar una revisión exhaustiva del proceso	Jefe del Departamento de Crédito y Cobranzas	23/12/2024				

de cobranza judicial						
3. Desarrollar y proporcionar capacitación específica sobre las políticas de refinanciamiento	Jefe del Departamento de Crédito y Cobranzas	23/10/2024				

Hallazgo N° 5: Debilidades en los Controles Generales de TI

Recomendación	Responsable	Plazo Original	Fecha de Seguimiento	Estado	Evidencia	Efectividad
1. Revisar y mejorar la segregación de funciones en TI	Gerente de TI	23/11/2024				
2. Implementar un proceso automatizado para la gestión de cambios	Gerente de TI	23/12/2024				
3. Establecer un proceso más riguroso para la aplicación de actualizaciones y parches de seguridad	Gerente de TI	23/10/2024				
4. Implementar pruebas semestrales del plan de continuidad del negocio	Gerente de TI	31/12/2024				

Hallazgo N° 6: Ineficacia en la Prevención de Cartera Vencida

Recomendación	Responsable	Plazo Original	Fecha de Seguimiento	Estado	Evidencia	Efectividad
1. Revisar y fortalecer los criterios de evaluación para Credi-desarrollo	Jefe del Departamento de Crédito y Cobranzas	23/10/2024				
2. Implementar un sistema automatizado de llamadas preventivas	Jefe del Departamento de Crédito y Cobranzas	23/11/2024				
3. Desarrollar e implementar un programa de seguimiento post-desembolso más robusto	Jefe del Departamento de Crédito y Cobranzas	23/12/2024				
4. Establecer indicadores de desempeño (KPIs) para medir la efectividad de las estrategias de prevención de morosidad	Jefe del Departamento de Crédito y Cobranzas	23/10/2024				

3. Procedimientos de Seguimiento

3.1 Recopilación de Información

- Solicitar documentación que evidencie la implementación de cada recomendación.
- Realizar entrevistas con los responsables de la implementación.

- Efectuar observaciones directas de los procesos y controles implementados.

3.2 Evaluación de la Implementación

- Analizar la evidencia recopilada para cada recomendación.
- Determinar el grado de implementación (total, parcial, no implementada).
- Evaluar la efectividad de las acciones correctivas implementadas.

3.3 Documentación del Seguimiento

- Actualizar la matriz de seguimiento con los resultados de la evaluación.
- Elaborar papeles de trabajo que respalden las conclusiones del seguimiento.
- Preparar informes de progreso para cada ciclo de seguimiento.

4. Cronograma Detallado de Seguimiento

Actividad	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	Responsable
Primer Seguimiento			
Planificación y notificación	02/09/2024	03/09/2024	Equipo de Seguimiento
Recopilación de información	04/09/2024	06/09/2024	Auditoras de Seguimiento
Evaluación de implementación	09/09/2024	11/09/2024	Equipo de Seguimiento
Elaboración de informe	12/09/2024	13/09/2024	Director de Seguimiento
Segundo Seguimiento			
Planificación y notificación	02/12/2024	03/12/2024	Equipo de Seguimiento
Recopilación de información	04/12/2024	06/12/2024	Auditoras de Seguimiento
Evaluación de implementación	09/12/2024	11/12/2024	Equipo de Seguimiento
Elaboración de informe	12/12/2024	13/12/2024	Director de Seguimiento
Tercer Seguimiento			
Planificación y notificación	03/03/2025	04/03/2025	Equipo de Seguimiento
Recopilación de información	05/03/2025	07/03/2025	Auditoras de Seguimiento
Evaluación de implementación	10/03/2025	12/03/2025	Equipo de Seguimiento

Elaboración de informe	13/03/2025	14/03/2025	Director de Seguimiento
Seguimiento Final			
Planificación y notificación	25/08/2025	26/08/2025	Equipo de Seguimiento
Recopilación de información	27/08/2025	29/08/2025	Auditoras de Seguimiento
Evaluación de implementación	01/09/2025	03/09/2025	Equipo de Seguimiento
Elaboración de informe final	04/09/2025	05/09/2025	Director de Seguimiento

Elaborado por: María de los Ángeles Yunapanta Camacho Paula Celena Arevalo Chimbolema	**Revisado por:** Ing. Oscar Tanqueño Colcha
Fecha: 12 de agosto de 2024	Fecha: 12 de agosto de 2024

CONCLUSIONES

La evaluación de políticas y procedimientos reveló deficiencias significativas en su aplicación consistente dentro del área de crédito y cobranza; en particular, el sistema de control interno en la Cooperativa presenta deficiencias en los componentes de ambiente de control, evaluación de riesgos y actividades de control. Estas fallas han afectado negativamente la eficiencia en la gestión de la cartera vencida, evidenciando la necesidad de fortalecer la supervisión y los procedimientos internos.

Aunque la Cooperativa tiene políticas claras para la gestión de crédito y cobranza, su implementación es insuficiente. La evaluación de la capacidad de pago y el seguimiento post-desembolso no se realizan adecuadamente, lo que limita la efectividad en la recuperación de la cartera vencida, la auditoría identificó riesgos críticos en el control interno, como el otorgamiento de créditos a clientes que no cumplen con los requisitos debido a evaluaciones deficientes. Además, se detectó un riesgo de aumento en la morosidad por retrasos en los procesos de cobranza y recuperación. La falta de análisis sobre la efectividad de las estrategias de recuperación podría generar decisiones ineficaces, afectando la estabilidad financiera de la institución.

Las fallas en los sistemas informáticos y controles de TI han dificultado una gestión ineficiente de la cartera vencida como la falta de automatización y la integración incompleta de registros afectando el monitoreo y la toma de decisiones, mientras que en la seguridad de la información representan un riesgo para la Cooperativa por lo que afecta negativamente la gestión de la cartera vencida, generando retrasos y riesgos operativos. Mejorar la automatización de procesos, integrar los registros en un sistema centralizado y fortalecer la seguridad de la información optimizará la recuperación de créditos, agilizando los tiempos y aumentando la confiabilidad en la gestión.

A partir de los hallazgos obtenidos en esta auditoría, se proponen diversas recomendaciones, en las mismas tales como: fortalecer el ambiente de control interno con una mayor capacitación al personal, implementar un sistema de

evaluación de riesgos más riguroso, actualizar y formalizar los procedimientos de crédito y cobranza, mejorar las estrategias de recuperación de cartera vencida con un enfoque más personalizado y flexible, y optimizar los sistemas informáticos mediante la implementación de herramientas más automatizadas e integradas. Adicionalmente, se sugiere reforzar las medidas de seguridad informática para proteger la información confidencial de los clientes y garantizar la eficiencia en el proceso de recuperación de créditos.

RECOMENDACIONES

Para fortalecer las políticas y procedimientos, es crucial implementar un programa integral de capacitación y actualización para el personal del área de crédito y cobranza; paralelamente, se debe establecer un proceso de verificación periódica del cumplimiento de políticas en los expedientes de crédito. Además, es recomendable desarrollar un sistema de control interno que alerte sobre desviaciones en la aplicación de políticas crediticias. Estas medidas, en conjunto, contribuirán significativamente a mejorar la consistencia y eficacia en la aplicación de las políticas y procedimientos establecidos.

Para mitigar los riesgos identificados, se recomienda implementar una herramienta estandarizada que asegure la aplicación consistente de la metodología de las 5C's en todos los análisis crediticios; adicionalmente, es crucial establecer un sistema de alertas automatizado para garantizar el cumplimiento de los plazos en cada etapa del proceso de cobranza. Por último, se debe implementar un proceso formal de análisis periódico de la efectividad de las estrategias de recuperación de cartera, estas acciones permitirán una gestión más eficiente del riesgo crediticio y mejorarán los índices de recuperación.

Para mejorar las operaciones y controles internos, es fundamental desarrollar e implementar herramientas tecnológicas que apoyen la gestión eficiente de los procesos de crédito y cobranza; asimismo, se debe establecer un sistema de monitoreo y evaluación continua de la efectividad de los procesos y estrategias del área. Finalmente, es esencial fomentar una cultura de mejora continua y cumplimiento normativo en toda la organización, estas medidas contribuirán a optimizar las operaciones, reforzar los controles internos y promover una cultura de excelencia operativa.

BIBLIOGRAFÍA

Actualicese. (23 de julio de 2021). *Control interno: definición, objetivos e importancia*. https://actualicese.com/definicion-de-control-interno/#0

AICPA, I. A. (2020). *Competencias básicas para el auditor interno de hoy.*

Alianza Cooperativa Internacional | ACI. (2018). El impacto de las auditorías operativas en las cooperativas financieras. 22.

Araujo, E. (2016). *Análisis de cartera vencida de clientes de la compañia DELTA PLASTIC.* Guayaquil, Ecuador: Universidad POlitécnica Salesiana.

Arens, A. A. (2017). Educación Pearson.

Arens, A. e. (2019). *Auditoría Operativa: Mejora del Control Interno y Eficiencia Organizacional.* Revista de Auditoría y Gestión Organizacional, 15(2).

Arroba, M. &. (2021). *Recurrencia de cartera vencida en PYMES guayaquileñas del sector del plástico: un estudio de caso.* Guayaquil: Un Espacio Para la Ciencia, 4(1),.

Asamblea Nacional del Ecuador . (2018). *Ley Organica de Economia Popular y Solidaria* . Quito : Registro Oficial 444.

Asamblea Nacional del Ecuador. (2021). *Constitución de la República Del Ecuador.* Quito: Registro Oficial 449.

Ayuso, A. (S.F.). *EFICACIA Y EFICIENCIA.* https://cdi.mecon.gob.ar/bases/docelec/tb1582.pdf

Barbosa, D. (2022). *Salud Financiera*. https://www.bbva.com/es/salud-financiera/que-es-la-morosidad-y-que-consecuencias-tiene/

Bayas, N. (2018). *La gestión en el proceso de recuperación de cartera vencida y su incidencia en rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito de la*

pequeña empresa de Pastaza. Riobamba, Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo.

Biffano, D. J. (15 de marzo de 2018). *EL CONTROL INTERNO CONTABLE,*. https://www.uv.mx/iic/files/2018/10/Num08-Art01-135.pdf

Capital, E. (24 de marzo de 2022). *EG*. https://www.engen.com.mx/blog/analisis/que-significa-cartera-vencida

Cedeño, J. &. (2022). *La recuperación de cartera vencida y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa De Ahorro y Crédito Magisterio Manabita LTDA. 2021-2022.* Polo del Conocimiento, 7(6), 1949-1973. doi:10.23857/pc.v7i6.4174

CEF. (2007). *Contabilidad*. https://www.contabilidadtk.es/clientes-y-deudores-i-48.htm#:~:text=En%20contabilidad%2C%20igual%20que%20en,por%20parte%20de%20la%20empresa.

Cigoña, J. R. (13 de octubre de 2023). *Sage*. https://www.sage.com/es-es/blog/la-importancia-de-la-integridad-de-la-informacion-contable/#:~:text=Fiabilidad.,el%20requisito%20de%20la%20integridad.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio. (2023). *Reglamento Interno de Crédito de la Cooperativa Valles de Lirio.*

Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles del Lirio. (2023). *Informe Anual.*

COSO. (2013). Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. *Internal Control - Integrated Framework. .*

Fuentes, J. (2018). *La cartera vencida y su incidencia en el estado de resultado.* Guayaquil,Guayas, Ecuador: : Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil .

García, A. P. (2019). *Auditoría operativa: optimización de procesos y gestión de riesgos. Revista de Gestión Empresarial.*

García, E. (2023). *Auditoría operativa y su aplicación en cooperativas de ahorro y crédito estudio de caso en Ecuador*. Revista Latinoamericana de Administración.

García, V., & Chávez, J. (2020). Análisis de las necesidades de las organizaciones de la economía popular y solidaria de la zona 1. *SATHIRI, 15*(1), 37-49. https://doi.org/https://doi.org/10.32645/13906925.929

Gevara, f. &. (2021). *Gestión de Cartera Vencida y su Impacto en la Rentabilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Ecuador.*

Glover, S. P. (2016). *Servicios de auditoría y aseguramiento* (6ª ed ed.). Educación McGraw-Hill.

Gómez, P. &. (2021). Gestión de la cartera vencida en cooperativas. *Un enfoque práctico*.

Gómez, R. &. (2018). *Importancia del Alcance en la Auditoría Operativa: Caso de Estudio en Cooperativas de Ahorro y Crédito.* Revista de Gestión Financiera, 12(1).

González, A. &. (2023). *"Auditoría Operativa en Cooperativas de Ahorro y Crédito: Mejora del Control Interno en la Gestión de Cartera Vencida.* Revista de Auditoría y Control Interno.

González, A. (2019). Gestión de cartera vencida y control interno en entidades financieras. 15(3), 95-115.

González, M. &. (2021). *Impacto de la Auditoría Operativa en la Gestión de Riesgos y Cumplimiento Normativo.* Journal of Operational Auditing, 25(3),.

Gordon, R., & Smith, L. (2020). Operational Auditing and Credit Management. *Routledge*.

Gray, D. y. (2007). *El proceso de auditoría: principios, práctica y casos.* Cengage Aprendizaje EMEA.

Hernández, L., & Martínez, R. (2021). Auditoría operativa y control interno: Mejora de la precisión financiera.

Itziarlecea. (2018). *Guia de la Calidad* . http://www.guiadelacalidad.com/gestionpor-procesos

Lemoine, F. V. (2018). *Gestión de cobranza para reducir cartera incobrable del crédito otorgado por el Banco Naciona de Fomento.* Ecuador: Anuario, 9, 189-206.

López, T. (2017). *Estrategia para la recuperación de la cartera morosa de ENACALMATAGALPA del periodo 2017-2018.* https://repositorio.unan.edu.ni/7537/1/17986.pdf

Márquez, A. (2018). *Tipos de auditorías operativas: detectiva y preventiva.* Revista de Auditoría y Control Interno, 15(2).

Márquez, R. (2018). *Auditoría Forense.* México: Azucena GarciaNares.

Martínez, A. (2019). Estrategias de auditoría para la recuperación de créditos. 22(4), 45-60.

Mautz, R. y. (1961). *La filosofía de la auditoría. Asociación Estadounidense de Contabilidad.*

Milena, T. C. (2019). *"AUDITORÍA OPERATIVA* . http://repositorio.sangregorio.edu.ec/bitstream/123456789/1410/1/COELLO%20Y%20GUARANDA%20TESIS%20AUD.pdf

Morales, J. &. (2014). *Crédito y cobranza.* https://editorialpatria.com.mx/pdffiles/9786074383652.pdf

Pereira Palomo, C. A. (2019). *Control interno en las empresas.* Instituto Mexicano de Contadores Públicos. https://elibro.net/es/lc/bibliotecaueb/titulos/124953

Ramírez, C. &. (2020). Auditoría Operativa en la Gestión de Cartera Vencida.

Ríos, J. &. (2022). Control Interno y Auditoría en la Gestión de Créditos. *Wiley*.

Rittenberg, J. y. (2016). *Auditoría: un enfoque de riesgo empresarial Aprendizaje Cengage.* (9 ed.).

Rodríguez, O. I. (2018). *El crédito comercial; revision literaria.* Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa, 14(3),.

Santos, J. A. (2020). Gestión de cartera vencida: Impacto en la estabilidad financiera de las entidades financieras. 102.

Seme, J., Albán, J., & Zúñiga, M. (2023). Modelo de auditoría operativa para el proceso de contratación de bienes, obras y servicios en la administración pública del gobierno municipal de cantón Paján. *MQRInvestigar, 7*(4), 1375–1392. https://doi.org/https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.4.2023.1375-1392

Sender, B. (2002). *Gestión y administración de los sistemas educacionales.* http://www.educando.edu.do/files/4313/4643/1519/NUEVAS_TENDENCIAS_EN_LAGESTIN_EDUCATIVA.pdf

Toala, A., Moreira, L., & Demera, P. (2024). Gestión del riesgo de liquidez en las cooperativas de ahorro y crédito . *Journal Business Science , 5*(1), 102-112. https://doi.org/https://doi.org/10.56124.jbs.v5i1.007

Valle, E. d. (2015). *Crédito y cobranza.* México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Valles, Y. (2022). *bind*. Gestión de cobranza: 3 problemas comunes y soluciones: https://bind.com.mx/blog/contabilidad-y-

finanzas/cobranza#:~:text=La%20cobranza%20es%20la%20etapa,frente%20a%20sus%20compromisos%20financieros.

ANEXOS

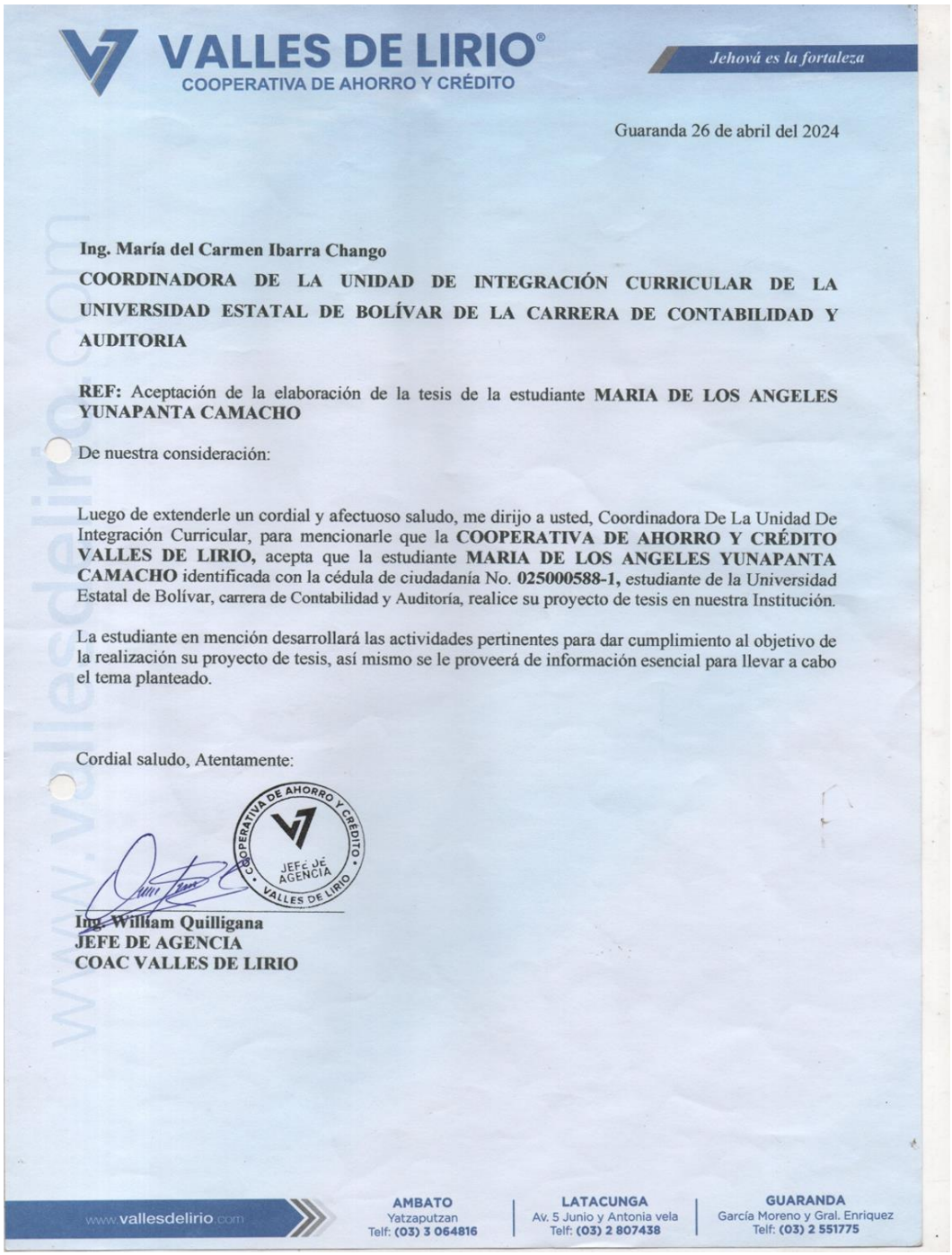
Anexo 1 Cronograma (Gantt)

Actividad	Julio	Agosto	Septiembre
Presentación del tema			
Revisión anteproyecto			
Correcciones del anteproyecto			
Descripción del problema			
Justificación			
Objetivos de la investigación			
Antecedentes			
Marco Científico			
Marco Conceptual			
Marco Legal			
Metodología			
Aplicación de encuestas y entrevistas			
Procesamiento de información			
Resultados y discusión			
Proceso de la Auditoría operativa			
Conclusiones y Recomendaciones			
Revisiones finales			

Anexo 2 Presupuesto Ejecutado

N.º	Concepto	Cantidad	Precio	Total
1	Transporte	20	$0.30	$6.00
2	Internet	15	$1.00	$15.00
3	Impresiones	22	$0.10	$2.20
4	Copias	22	$0.10	$2.20
5	Pendrive	1	$10.00	$10.00
6	Alimentación	10	$2.50	$25.00
	Total	90	$14.00	$60.40

Anexo 3 Carta de aceptación de la organización donde se aplicó el trabajo de integración curricular.



VALLES DE LIRIO®
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

Jehová es la fortaleza

Guaranda 26 de abril del 2024

Ing. María del Carmen Ibarra Chango
COORDINADORA DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

REF: Aceptación de la elaboración de la tesis de la estudiante **MARIA DE LOS ANGELES YUNAPANTA CAMACHO**

De nuestra consideración:

Luego de extenderle un cordial y afectuoso saludo, me dirijo a usted, Coordinadora De La Unidad De Integración Curricular, para mencionarle que la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VALLES DE LIRIO,** acepta que la estudiante **MARIA DE LOS ANGELES YUNAPANTA CAMACHO** identificada con la cédula de ciudadanía No. **025000588-1,** estudiante de la Universidad Estatal de Bolívar, carrera de Contabilidad y Auditoría, realice su proyecto de tesis en nuestra Institución.

La estudiante en mención desarrollará las actividades pertinentes para dar cumplimiento al objetivo de la realización su proyecto de tesis, así mismo se le proveerá de información esencial para llevar a cabo el tema planteado.

Cordial saludo, Atentamente:

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO · JEFE DE AGENCIA · VALLES DE LIRIO

Ing. William Quilligana
JEFE DE AGENCIA
COAC VALLES DE LIRIO

www.vallesdelirio.com

AMBATO
Yatzaputzan
Telf: (03) 3 064816

LATACUNGA
Av. 5 Junio y Antonia vela
Telf: (03) 2 807438

GUARANDA
García Moreno y Gral. Enriquez
Telf: (03) 2 551775

Anexo 4 Instrumentos de recopilación de datos

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Entrevista

Objetivo general: Evaluar el sistema de control interno, las estrategias de gestión y las herramientas tecnológicas implementadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio.

Gerente General

P: ¿Cómo evalúa la eficacia del sistema de control interno actual en la gestión de cartera vencida?

P: ¿Qué estrategias a nivel gerencial se han implementado para mitigar el riesgo de incremento en la cartera vencida?

Jefe de Agencia

P: ¿Cuáles son los principales desafíos operativos que enfrenta la agencia en la gestión de cartera vencida?

P: ¿Qué mejoras considera necesarias para optimizar el proceso de gestión de cartera vencida en la agencia?

Contador General

P: ¿Cómo se refleja el estado actual de la cartera vencida en los reportes financieros de la cooperativa?

P: ¿Qué medidas contables se están considerando para mejorar el manejo de la cartera vencida?

Jefe de Oficina y Responsable de la gestión de créditos

P: ¿Cuáles son las principales estrategias de cobranza implementadas para reducir la cartera vencida?

P: ¿Cómo se está abordando la necesidad de capacitación del personal en técnicas de cobranza?

Responsable de Sistemas Informáticos

P: ¿Qué mejoras tecnológicas se están considerando para optimizar el sistema de gestión de cartera vencida?

P: ¿Cómo se está abordando la necesidad de automatización en los procesos de seguimiento y cobranza?

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Encuesta

Pregunta 1: ¿Con qué frecuencia se revisan los procedimientos de control interno en su área?

Mensualmente
Trimestralmente
Anualmente
Nunca

Pregunta 2: ¿Qué tan efectivos considera que son los procedimientos actuales para prevenir la morosidad?

Muy efectivos
Efectivos
Poco efectivos
Ineficaces

Pregunta 3: ¿Existen protocolos estandarizados para el manejo de cuentas vencidas en su área?

Si
No
En proceso de desarrollo
Total

Pregunta 4: ¿Qué método se utiliza para el seguimiento de cuentas vencidas?

Sistema automatizado
Seguimiento manual

Ambos
Ninguno
Total

Pregunta 5: ¿Con qué frecuencia se actualizan los registros de cuentas vencidas?

Diariamente
Semanalmente
Mensualmente
No se actualizan

Pregunta 6: ¿Cuántas horas de capacitación en técnicas de cobranza ha recibido en el último año?

Más de 20 horas
Entre 10 y 20 horas
Menos de 10 horas
Ninguna

Pregunta 7: ¿Considera que la capacitación recibida ha sido suficiente para manejar efectivamente la cartera vencida?

Si
No
No estoy seguro/a

Pregunta 8: ¿Cómo calificaría la eficiencia de los controles preventivos en su área?

Muy eficiente
Eficiente
Poco eficiente
Ineficiente

Pregunta 9: ¿Qué tan a menudo se identifican problemas en la integración de registros y la gestión de cartera vencida?

Frecuentemente
Ocasionalmente
Raramente
Nunca
Total

Pregunta 10: ¿Qué tan satisfecho/a está con el sistema actual de gestión de cartera vencida en términos de usabilidad y efectividad?

Muy satisfecho/a
Satisfecho/a
Neutral
Insatisfecho/a
Insatisfecho/a
Total

Anexo 5 evidencias fotográficas







Anexo 6 Certificado Antiplagio

Maria Yunapanta Paula Arevalo

1-10-2024AUDITORÍA OPERATIVA AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE CARTERA VENCIDA (1).docx

My Files
My Files
Universidad Estatal de Bolivar

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::3117:412933071

Fecha de entrega
5 dic 2024, 11:10 a.m. GMT-5

Fecha de descarga
5 dic 2024, 3:14 p.m. GMT-5

Nombre de archivo
1-10-2024AUDITORÍA OPERATIVA AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE CARTE....docx

Tamaño de archivo
6.9 MB

239 Páginas

40,495 Palabras

563,879 Caracteres

turnitin Página 1 of 247 - Portada Identificador de la entrega trn:oid:::3117:412933071

4% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 8 palabras)
- Trabajos entregados
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

Exclusiones

- N.° de coincidencias excluidas

Fuentes principales

4%	Fuentes de Internet
0%	Publicaciones
0%	Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.° de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

0603602 40-0

turnitin Página 2 of 247 - Descripción general de integridad Identificador de la entrega trn:oid:::3117:412933071

Anexo 7 Link del repositorio digital de biblioteca donde fue subido el proyecto

FIRMA

María de los Ángeles Yunapanta Camacho