



# **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

## **FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

### **CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

# **AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA., DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO PERÍODO 2019.**

## **Trabajo de titulación**

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A**

**AUTORA:**

**JHOANA MARIBEL GUACHO USCA**

Riobamba-Ecuador

2021



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**  
**EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC**  
**LLACTA LTDA., DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE**  
**CHIMBORAZO PERÍODO 2019.**

**Trabajo de titulación**

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A**

**AUTORA: JHOANA MARIBEL GUACHO USCA**

**DIRECTOR: DR. PATRICIO ALBERTO ROBALINO**

Riobamba-Ecuador

2021

**©2021, Jhoana Maribel Guacho Usca**

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho del Autor.

Yo, Jhoana Maribel Guacho Usca, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación. El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 30 de agosto del 2021

---

**Jhoana Maribel Guacho Usca**  
**C.I. 060503657-3**

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

El tribunal del trabajo de titulación certifica que. El trabajo de titulación: Tipo: Proyecto de Investigación **AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA., DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO PERÍODO 2019.**, realizado por la señorita. **JHOANA MARIBEL GUACHO USCA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del trabajo de titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
Ing. Luis Germán Sanandrés Álvarez <b>PRESIDENTE DEL TRIBUNAL</b>	 Firmado digitalmente por LUIS GERMAN SANANDRES ALVAREZ	30/08/2021
Dr. Alberto Patricio Robalino <b>DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN</b>	0601383789 Firmado digitalmente por 0601383789 ALBERTO PATRICIO ROBALINO	30/08/2021
Ing. Víctor Oswaldo Cevallos Vique <b>MIEMBRO TRIBUNAL</b>	 Firmado electrónicamente por: VICTOR OSWALDO CEVALLOS VIQUE	30/08/2021

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco infinitamente a Dios por darme el don de la vida, salud, sensatez y sabiduría para superar todos los obstáculos que se presentan en el camino de la vida permitiendo cumplir mis metas y objetivos propuestos.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y a la Escuela de Contabilidad y Auditoría por abrirme las puertas y permitirme sentarme en sus aulas donde me forme profesionalmente con la ayuda y guía de maestros con altos perfiles profesionales que impartieron sus conocimientos para desenvolverme en el ámbito laboral.

Al Dr. Patricio Robalino y al Ing. Víctor Cevallos, por haberme guiado en el desarrollo mi Trabajo de Titulación, con sus conocimientos, consejos, tiempo y paciencia.

Finalmente, agradezco a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda., por abrirme sus puertas y aceptarme para realizar mi tesis en tan prestigiosa institución.

Jhoana

## **DEDICATORIA**

El presente Trabajo de Titulación dedicó con todo mi amor, a mis padres José y Maida, por ser mi guía en el camino del bien, y convertirse en mi motor de vida para seguir adelante, formándome con principios, valores y el apoyo incondicional que me han brindado todos los días en mi formación académica, enseñándome que los sueños, objetivos y metas son alcanzables con esfuerzo y perseverancia para llegar a la cúpula del éxito.

A mis abuelitos por ser mis ángeles que desde el cielo me han llenado de bendiciones, protección y cuidado en el transcurso de mi vida y de mi formación profesional.

A mi hermano por ser mi guía y ejemplo a seguir, a mi hermana por ser mi amiga, confidente, y compañía en los momentos difíciles de la vida y al resto de mi familia por permitirme ser quien soy el día de hoy, por estar pendiente de mí en cada instante con voz de aliento y apoyo mutuo.

Jhoana

## TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS .....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xv
RESUMEN.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
INTRODUCCIÓN .....	1

### CAPÍTULO I

<b>1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL .....</b>	<b>5</b>
<b>1.1. Antecedentes de investigación.....</b>	<b>5</b>
<b>1.2. Marco Teórico .....</b>	<b>6</b>
<b>1.2.1. Sector Cooperativo .....</b>	<b>6</b>
<b>1.2.2. Cooperativas de Ahorro y Crédito .....</b>	<b>6</b>
<b>1.2.3. Segmentos de las Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario .....</b>	<b>7</b>
<b>1.2.4. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).....</b>	<b>7</b>
<b>1.2.5. Economía Popular y Solidaria (EPS).....</b>	<b>8</b>
<b>1.2.5.1. Principios de la Economía Popular y Solidaria .....</b>	<b>8</b>
<b>1.2.6. Antecedentes de la Auditoría .....</b>	<b>8</b>
<b>1.2.7. Auditoría.....</b>	<b>9</b>
<b>1.2.8. Auditor .....</b>	<b>10</b>
<b>1.2.8.1. Características del auditor .....</b>	<b>10</b>
<b>1.2.9. Tipos de Auditoría .....</b>	<b>11</b>
<b>1.2.9.1. Según su origen.....</b>	<b>11</b>
<b>1.2.9.2. Según su aplicación.....</b>	<b>12</b>
<b>1.2.9.3. Según su especialidad .....</b>	<b>13</b>
<b>1.2.10. Auditoría de Gestión .....</b>	<b>14</b>
<b>1.2.10.1. Importancia de la Auditoría de Gestión.....</b>	<b>14</b>
<b>1.2.10.2. Objetivos de Auditoría de Gestión .....</b>	<b>15</b>
<b>1.2.10.3. Técnicas de Auditoría .....</b>	<b>15</b>
<b>1.2.10.4. Fases de Auditoría de Gestión .....</b>	<b>16</b>



<b>1.2.11</b>	<b><i>Evidencia</i></b> .....	<b>18</b>
1.2.11.1.	<i>Atributos de la evidencia</i> .....	19
1.2.11.2.	<i>Tipos de evidencias</i> .....	19
<b>1.2.12.</b>	<b><i>Riesgos en Auditoría</i></b> .....	<b>20</b>
1.2.12.1.	<i>Tipos de riesgos</i> .....	20
<b>1.2.13.</b>	<b><i>Pruebas de Auditoría</i></b> .....	<b>21</b>
1.2.13.1.	<i>Tipos de pruebas de Auditoría</i> .....	21
<b>1.2.14.</b>	<b><i>Papeles de Auditoría</i></b> .....	<b>21</b>
<b>1.2.15.</b>	<b><i>Archivos de los papeles de trabajo</i></b> .....	<b>22</b>
<b>1.2.16.</b>	<b><i>Hallazgo</i></b> .....	<b>22</b>
1.2.16.1.	<i>Análisis de causa - efecto en el hallazgo</i> .....	22
1.2.16.2.	<i>Atributos del hallazgo</i> .....	23
<b>1.2.17.</b>	<b><i>Control</i></b> .....	<b>24</b>
<b>1.2.18.</b>	<b><i>Control de Gestión</i></b> .....	<b>24</b>
1.2.18.1.	<i>Elementos del control de gestión</i> .....	24
<b>1.2.19.</b>	<b><i>Indicador de Gestión</i></b> .....	<b>25</b>
1.2.19.1.	<i>Tipos de indicadores</i> .....	26
1.2.19.2.	<i>Construcción de un indicador</i> .....	26
1.2.19.3.	<i>Redacción de los indicadores</i> .....	26
1.2.19.4.	<i>Indicadores de eficiencia, eficacia, economía</i> .....	27
<b>1.2.20.</b>	<b><i>Control Interno</i></b> .....	<b>29</b>
1.2.20.1.	<i>Objetivos del Control Interno</i> .....	29
<b>1.2.21.</b>	<b><i>Modelo COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway)</i></b> .....	<b>30</b>
1.2.21.1.	<i>COSO II</i> .....	30
1.2.21.2.	<i>Componentes del COSO II</i> .....	31
1.2.21.3.	<i>COSO III</i> .....	32
1.2.21.4.	<i>Componentes y principios del COSO III</i> .....	32
1.2.21.5.	<i>Beneficios del COSO III</i> .....	34
<b>1.2.22.</b>	<b><i>Cambios del Marco Integrado del Control Interno</i></b> .....	<b>34</b>
<b>1.3.</b>	<b><i>Marco Conceptual</i></b> .....	<b>36</b>
1.3.1.	<i>Auditoría de Gestión</i> .....	36
1.3.2.	<i>Auditor</i> .....	36
1.3.3.	<i>Indicadores de Gestión</i> .....	36
1.3.4.	<i>Eficiencia</i> .....	36
1.3.5.	<i>Eficacia</i> .....	36
1.3.6.	<i>Economía</i> .....	37

1.3.7.	<i>Equidad</i> .....	37
1.3.8.	<i>Ética</i> .....	37
1.3.9.	<i>Ecología</i> .....	37
1.4	<b>Idea a defender</b> .....	37

## CAPÍTULO II

2.	<b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....	38
2.1.	<b>Enfoque de investigación</b> .....	38
2.2.	<b>Nivel de Investigación</b> .....	39
2.3.	<b>Diseño de Investigación</b> .....	40
2.4.	<b>Tipo de Estudio</b> .....	40
2.5.	<b>Población y Muestra</b> .....	41
2.6.	<b>Métodos, Técnicas e Instrumentos de Investigación</b> .....	42
2.6.1.	<i>Métodos</i> .....	42
2.6.2.	<i>Técnicas</i> .....	42
2.6.3.	<i>Instrumentos</i> .....	42

## CAPÍTULO III

3.	<b>MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b> .....	43
3.1.	<b>Resultados y discusión de resultados</b> .....	43
3.1.1.	<i>Análisis de resultados</i> .....	43
3.1.1.1.	<i>Encuesta aplicada a los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito SUMAC LLACTA</i> .....	43
3.1.2.	<i>Comprobación de la Idea a Defender</i> .....	53
3.2.	<b>Título</b> .....	53
3.3.	<b>Contenido de la Propuesta</b> .....	53
3.4.	<b>Archivo Permanente</b> .....	55
3.5.	<b>Archivo Corriente</b> .....	85
3.5.1.	<i>Fase I: Planificación</i> .....	88
3.5.2.	<i>Fase II: Ejecución</i> .....	127
3.5.3.	<i>FASE III: Comunicación de Resultados</i> .....	187
	<b>CONCLUSIONES</b> .....	215
	<b>RECOMENDACIONES</b> .....	216

**BIBLIOGRAFÍAS**  
**ANEXOS**

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1-1:</b>	Segmentación de las Entidades del Sector Popular y Solidario .....	7
<b>Tabla 2-1:</b>	Tipos de evidencias .....	19
<b>Tabla 3-1:</b>	Atributos del hallazgo .....	23
<b>Tabla 4-1:</b>	Indicadores de eficiencia.....	27
<b>Tabla 5-1:</b>	Indicadores de eficacia.....	28
<b>Tabla 6-1:</b>	Indicadores de economía.....	28
<b>Tabla 7-1:</b>	Marco Integrado de la Administración del Riesgo Empresarial .....	31
<b>Tabla 8-1:</b>	Componentes y principios.....	33
<b>Tabla 9-1:</b>	Cambios del Marco Integrado del 2013 .....	34
<b>Tabla 10-1:</b>	Cambios del Marco Integrado del Control Interno 2013 en sus componentes....	35
<b>Tabla 1-2:</b>	Nómina de los trabajadores de la COAC SUMAC LLACTA LTDA.....	41
<b>Tabla 1-3:</b>	Aplicación de políticas en el desarrollo de sus actividades.....	43
<b>Tabla 2-3:</b>	Importancia de la ejecución de una Auditoria de Gestión al dpto. de crédito.....	44
<b>Tabla 3-3:</b>	Indicadores de gestión.....	45
<b>Tabla 4-3:</b>	Cumplimiento de los objetivos organizacionales.....	46
<b>Tabla 5-3:</b>	Aplicación del COSO III.....	47
<b>Tabla 6-3:</b>	Comunicación entre los distintos departamentos .....	48
<b>Tabla 7-3:</b>	Infraestructura de la COAC Sumac Llacta Ltda. ....	49
<b>Tabla 8-3:</b>	Personal capacitado para el asesoramiento de créditos .....	50
<b>Tabla 9-3:</b>	Utilización de las TICs.....	51
<b>Tabla 10-3:</b>	Cumplimiento de los objetivos en la COAC.....	52
<b>Tabla 11-3:</b>	Misión y visión.....	61
<b>Tabla 12-3:</b>	Nómina de los trabajadores de la COAC Sumac Llacta Ltda. ....	64

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1-1:</b>	Características del auditor .....	10
<b>Figura 2-1:</b>	Tipos de Auditoría.....	11
<b>Figura 3-1:</b>	Técnicas de Auditoría.....	16
<b>Figura 4-1:</b>	Fases de la Auditoría de Gestión.....	17
<b>Figura 5-1:</b>	Atributos de la evidencia.....	19
<b>Figura 6-1:</b>	Elementos del Control de Gestión.....	25
<b>Figura 7-1:</b>	Preguntas para la construcción de un indicador .....	26
<b>Figura 8-1:</b>	Redacción de un indicador .....	27
<b>Figura 9-1:</b>	COSO I, COSO II y COSO III.....	30
<b>Figura 10-1:</b>	Gestión de riesgos .....	31
<b>Figura 11-1:</b>	Beneficios del Coso III.....	34
<b>Figura 1-3:</b>	Ubicación de la COAC Sumac Llacta Ltda. ....	67

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1-3:</b>	Aplicación de políticas en el desarrollo de sus actividades.....	43
<b>Gráfico 2-3:</b>	Importancia de la ejecución de una auditoría de Gestión al dpto. de crédito ...	44
<b>Gráfico 3-3:</b>	Indicadores de gestión.....	45
<b>Gráfico 4-3:</b>	Cumplimiento de los objetivos organizacionales .....	46
<b>Gráfico 5-3:</b>	Aplicación del COSO III.....	47
<b>Gráfico 6-3:</b>	Comunicación entre los distintos departamentos .....	48
<b>Gráfico 7-3:</b>	Estructura de la COAC Sumac Llacta Ltda.....	49
<b>Gráfico 8-3:</b>	Personal capacitado para el asesoramiento de créditos .....	50
<b>Gráfico 9-3:</b>	Utilización de las TICs .....	51
<b>Gráfico 10-3:</b>	Cumplimiento de los objetivos en la COAC .....	52
<b>Gráfico 11-3:</b>	Fases de la Auditoría.....	54
<b>Gráfico 12-3:</b>	Objetivos de la cooperativa .....	60
<b>Gráfico 13-3:</b>	Principios y valores corporativos .....	62
<b>Gráfico 14-3:</b>	Organigrama estructural .....	63

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

- ANEXO A:** FOTOGRAFÍAS
- ANEXO B:** ENCUESTA A LOS TRABAJADORES DE LA COAC
- ANEXO C:** ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL
- ANEXO D:** RUC DE LA COAC SUMAC LLACTA LTDA
- ANEXO E:** ESTATUTOS DE LA COAC SUMAC LLACTA
- ANEXO F:** PLAN DE CONTINGENCIA DE LIQUIDEZ
- ANEXO G:** PLAN DE ACCIÓN PARA BAJAR LA MOROSIDAD
- ANEXO H:** PLAN ESTRATÉGICO
- ANEXO I:** NÓMINA DE LOS FUNCIONARIOS REGISTRADOS EN LA SEPS

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación denominado Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda., del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2019; tiene como objetivo evaluar las actividades de gestión, y de desempeño organizacional mediante las fases de la auditoría para la verificación del grado de cumplimiento de la eficiencia- eficacia en el adecuado manejo de sus recursos. El enfoque de investigación utilizado en el desarrollo de la Auditoría de Gestión es de carácter cuali-cuantitativo; de tipo documental y de campo. Se aplicó la técnica de la encuesta con preguntas de selección múltiple al personal de la cooperativa, y la entrevista se realizó al Gerente General; el examen se efectuó mediante las fases de la auditorías con la aplicación de distintas herramientas, técnicas y métodos, según las NIAS, NAGAS y NIIF, en la que se evaluó: la matriz FODA, la matriz de calidad de gobierno con la información solicitada a los directivos, el sistema de control interno mediante la aplicación de COSO II; se aplicó los indicadores de gestión para medir el desempeño de las actividades, se realizó la cadena de valor y el cuadro de mando integral. Como resultados obtenidos del proceso de la auditoria informaremos las siguientes debilidades: la falta de capacitación periódica al personal de la COAC, incumplimiento de políticas en el departamento de Crédito, inexistencia de políticas para la recuperación de la cartera de crédito vencida, falta de un departamento legal para desarrollar los procesos legales de prestación de dinero, y duplicidad de funciones en la ejecución de tareas. Se recomienda establecer programas de capacitación para el personal de la COAC, y contar con un reglamento para la recuperación de cartera de crédito vencida, que contribuyan al cumplimiento de los objetivos institucionales en su totalidad.

**Palabras claves** <AUDITORÍA DE GESTIÓN> <EFICIENCIA> <EFICACIA>  
<ECONOMÍA> <INDICADORES DE GESTIÓN> <SISTEMA DE CONTROL INTERNO>  
<COOPERATIVA>



Firmado electrónicamente por:  
**JHONATAN RODRIGO  
PARREÑO UQUILLAS**

29-10-2021

2014-DBRA-UTP-2021



## ABSTRACT

This research work called Management Audit to the Credit Department in Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Lacta Ltda., Riobamba Canton, Chimborazo Province, period 2019; aims to evaluate management activities, and organizational performance through the audit phases to verify the degree compliance with efficiency-effectiveness in the proper management of its resources. The focus of the research used in the development of the Management Audit is of a qualitative-quantitative nature, documentary, and field type. The survey technique was applied with questions of multiple selection of the cooperative's staff, and the interview was conducted with the General Manager; the examination was carried out through the auditing phases with the application of different tools, techniques and methods, according to NIAS, NAGAS and IFRS, in which it was evaluated: the SWOT matrix, the governance quality matrix with the information requested from managers, the internal control system through the application of COSO II; management indicators were applied to measure the performance of activities, the value chain and the balanced scorecard were carried out. As results from the audit process, the following weaknesses were reported: the lack of periodic training for COAC staff, non-compliance with policies in the Credit department, lack of policies for the recovery of the past-due portfolio, lack of a legal department to develop the legal processes for the provision of money, and duplication of functions in the execution of tasks. It is recommended to establish training programs for COAC staff and have regulations for the recovery of past-due portfolio, which contribute to the fulfillment of the institutional objectives in their whole.

**Keywords:** <MANAGEMENT AUDIT>, <EFFICIENCY>, <EFFECTIVENESS>, <ECONOMY>, <MANAGEMENT INDICATORS>, <INTERNAL CONTROL SYSTEM>, <FINANCIAL INSTITUTION >.

YAJAIRA  
NATALI  
PADILLA  
PADILLA

Firmado  
digitalmente por  
YAJAIRA NATALI  
PADILLA PADILLA  
Fecha: 2021.11.10  
17:56:39 -05'00'

## INTRODUCCIÓN

Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones constituidas por personas naturales o jurídicas con un mismo fin en común, con el objetivo de brindar productos y servicios financieros a través de la prestación de créditos, depósitos y el ahorro que ayude a mejorar la calidad de vida y satisfacer las necesidades financieras de sus socios, mismas que se encuentran bajo las normas y el control directo de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. El tema del presente trabajo de investigación se denomina: Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito en la COAC Sumac Llacta Ltda., del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, Período 2019, facilitando medir el cumplimiento de la eficiencia y eficacia en el adecuado uso de sus recursos.

El definitiva el trabajo de investigación se encuentra estructurado de la siguiente manera:

Primero establecimos el planteamiento del problema que son las problemáticas encontradas en la organización objeto de estudio, la formulación del problema, sistematización de problema, el objetivo general y los objetivos específicos, enunciados centrales que se pretende alcanzar con nuestra investigación y la justificación desde tres aspectos: teórico, metodológico y práctico.

**Capítulo I:** Marco Teórico, contiene la información teórica de libros, revistas, sitios webs que servirán como respaldo de nuestro trabajo de investigación constituido por los antecedentes investigativos, marco teórico referencial, marco conceptual y el desarrollo de la interrogante de estudio (idea a defender).

**Capítulo II:** Marco Metodológico, se detalla la metodología de investigación aplicada como son: enfoques de investigación, niveles de investigación, diseño de investigación, tipo de estudio, población y muestra, métodos técnicas e instrumentos de investigación y la tabulación de datos con sus respectivo análisis e interpretación de los resultados encontradas tras la aplicación de las encuestas.

**Capítulo III:** Marco Resultados, es el de mayor relevancia en el trabajo de investigación en el que se detalla el contenido de la propuesta a desarrollarse en Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito en la COAC Sumac Llacta Ltda., que está compuesta por: el título, el archivo permanente que es el diagnóstico de la organización y el archivo corriente desarrollado por las fases de la auditoría.

## **Planteamiento del Problema**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta fue constituida el 8 de febrero de 1983 con Acuerdo Ministerial N° 00219 del Ministerio de Bienestar Social, iniciando sus actividades el 30 de marzo del 2003 con principios y valores de su propia identidad cultural de Raza Puruhá, con la finalidad de brindar apoyo financiero a sus socios por medio de la prestación de créditos y el ahorro, ofertando en la actualidad una gama de productos y servicios financieros para mejorar la calidad de vida de sus socios en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, a partir del año 2013 por la reforma de sus estatutos pasa a formar parte del control y la vigilancia de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Una vez ejecutado el diagnóstico respectivo en las instalaciones de la institución financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda., encontramos algunas problemáticas que dificultan el desarrollo de las actividades dentro del departamento de crédito, mismas que describiremos a continuación:

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta cuenta con una cartera de crédito vencida, ocasionando inestabilidad económica en la cooperativa.
- La organización no realiza capacitaciones al personal, provocando que estos tengan dificultades para desenvolverse en su puesto de trabajo, bajo rendimiento y competitividad en comparación a los empleados con mayor experiencia.
- Incumplimiento de las políticas de la organización, factor que ha generado que los objetivos no tengan el resultado esperado.
- Inexistencia de incentivos al personal, causando en los trabajadores un menor esfuerzo en la ejecución de sus labores, limitando ser productivos.
- Deficiencia en los procesos de crédito, al no contar con un departamento legal para los procesos de prestación de dinero, lo que genera gastos extras a la empresa.

Todas estas problemáticas mencionadas anteriormente tienen incidencia en la realización de la Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda.

## **Formulación del Problema**

¿De qué manera la Auditoría de Gestión en el Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac LLacta Ltda., del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2019, contribuirá al cumplimiento de la eficiencia y eficacia en el adecuado manejo de sus recursos?

## **Sistematización del Problema**

¿Cuáles son las herramientas de gestión que permitieron evaluar el desempeño de la organización?

¿Cómo se determinó el cumplimiento de las políticas internas en la COAC Sumac Llacta?

¿De qué manera la auditoría de gestión evitará una cartera de crédito vencida, en la cooperativa?

¿De qué manera la auditoría de gestión aporta significativamente al adecuado manejo de los recursos en el Departamento de Crédito de la COAC Sumac Llacta?

¿Cómo la realización de capacitaciones al personal de la cooperativa permitirá el mejoramiento en los puestos de trabajo?

## **Objetivo General**

Realizar una Auditoría de Gestión en el Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac LLacta Ltda., del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2019, mediante la aplicación de las fases de la auditoría, para la verificación del grado de cumplimiento de la eficiencia y eficacia en el adecuado manejo de sus recursos.

## **Objetivos Específicos**

- Desarrollar el Marco Teórico, mediante la recopilación de información de distintas fuentes bibliográficas como: libros, revistas, artículos, sitios web, entre otros que contribuyan a la sustentación del trabajo de investigación.
- Sintetizar el Marco Metodológico, a través del enfoque de investigación, diseño, métodos, instrumentos, técnicas y herramientas de investigación, que ayuden a la obtención de información clara, precisa y relevante para la determinación de los resultados reales.
- Presentar el informe de auditoría con las observaciones y recomendaciones, mediante la socialización a directivos y a funcionarios principales, con la finalidad de tomar acciones correctivas para el adecuado manejo de los recursos económicos, financieros, tecnológicos y humanos.

## **Justificación**

La realización del presente trabajo de titulación se justificó desde tres perspectivas importantes que detallaremos a continuación:

### **Justificación Teórica**

El presente trabajo de investigación se justificó desde la parte teórica, mediante la recopilación de información relevante, precisa y clara de los aspectos más importantes a tratar en nuestro tema de investigación a través de distintas teorías, conceptualizaciones, libros, revistas, artículos, investigaciones, trabajos de titulación, sitios web, entre otros que sean útiles para la sustentación de nuestro trabajo de investigación.

### **Justificación Metodológica**

El presente trabajo de investigación se justificó desde la parte metodológica por la aplicación de distintos enfoques investigativos, diseños, métodos, instrumentos, técnicas y herramientas de investigación que nos permitirán obtener información oportuna y real para la realización de la auditoría de gestión, facilitando la determinación de las falencias existentes en el departamento de crédito de la COAC Sumac Llacta Ltda.

### **Justificación Práctica**

Este trabajo de investigación se justificó desde la parte práctica, a través de la realización de la Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda., del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2019, mediante la aplicación de las fases de auditoría para determinar el correcto manejo y control de los recursos, económicos, financieros, tecnológicos, y humanos con la finalidad que faciliten el cumplimiento de la eficiencia y eficacia en una buena toma de decisiones y optimización de los recursos.

## CAPITULO I

### 1. MARCO TEÓRICO – REFERENCIAL

#### 1.1 Antecedentes de Investigación

Para llevar a cabo nuestro tema de investigación se tomó como referencia la realización de algunos trabajos de titulación similares al tema de investigación existentes en el repositorio de diferentes universidades del país, desarrollados por los estudiantes de contabilidad y auditoría, con la finalidad de conocer sus conclusiones establecidas:

Según Machado L., (2016), en su tema de tesis denominado: Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo, a julio del 2015, realizado en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo concluye:

El grado de eficiencia, eficacia, efectividad y ética en la gestión administrativa y operacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda., a Julio del 2015, incrementara paulatinamente según se haga los correctivos recomendados de acuerdo con los hallazgos encontrados en la auditoria de gestión realizada. (p.128)

Por otra parte, Bombón & Arboleda, (2019), en su trabajo de titulación denominado: Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., elaborado en la Pontificia Universidad del Ecuador, concluye que:

Analizado los procesos al departamento de crédito y cobranzas, se observó que existe una mala estructura en lo relacionado a las funciones de los oficiales de crédito por lo que existen problemas en cuanto al cumplimiento de obligaciones que cada uno debe realizar, lo que conlleva a retrasar los procesos, actividades y operaciones que se realizan dentro del mismo. (p.144)

Así mismo, Toaquiza A., (2015), en tu trabajo de titulación denominado: Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo y su incidencia en la optimización de recursos para el período de julio a diciembre del 2013, desarrollado en la Universidad Nacional de Chimborazo, concluye que: “El Jefe de Crédito no ordenó la verificación de todos los documentos antes de conceder los créditos”. (p.97)

Por último, Hipo, S., (2019), en tu su tema de tesis denominado: Auditoría de Gestión al departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., Agencia Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2018., realizado en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, concluye:

Se pudo evidenciar los hallazgos o falencias determinadas tras el desarrollo del examen, en el cual existe incumplimiento de requisitos para la concesión de crédito, la falta de una evaluación y mitigación de riesgo, incumplimiento a la aplicación del manual de crédito, los mismos que han sido un efecto desfavorable para el desarrollo económico de la institución para lo cual finalmente esta auditoría contribuya al mejoramiento de los procesos crediticios y a la correcta toma de decisiones administrativas.(p.145)

## **1.2 Marco Teórico**

### **1.2.1 Sector Cooperativo**

Según la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria , (2018), en su Art: 21 define al sector cooperativo como:

Son como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, organizada con sus reglamentos y una gestión democrática, personalidad jurídica de derecho privado e interés social. En función de sus actividades se sujetarán a los principios establecidos en la Ley, así como también se regirán a los principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo. (p.10)

### **1.2.2 Cooperativas de Ahorro y Crédito**

Según el Instituto de Economía Popular y Solidaria, (2012), en el Título I, Art: 85 define que:

Son cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones constituidas por personas naturales o jurídicas con fines en común en su estatuto, con el propósito de brindar productos y servicios del sector financiero, debidamente autorizadas por la Superintendencia, exclusivamente con sus socios. (p.25). Recuperado de: [https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/ley\\_economia\\_popular\\_solidaria.pdf](https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/ley_economia_popular_solidaria.pdf)

Por otro lado, el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos , (2017), define que las Cooperativas de Ahorro y Credito son: “Sociedades con el objetivo de satisfacer de sus socios por medio de sus operaciones financieras y de terceros mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de crédito.” (p. 149)

### 1.2.3 Segmentos de las Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario

Según la Norma para la Segmentación de las Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario., (2015), en su Art: 1 hace referencia que las entidades de sector financiero populario y solidario de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos se encontrarán ubicados en los siguientes segmentos:

**Tabla 1-1:** Segmentación de las Entidades del Sector Popular y Solidario

SEGMENTOS	ACTIVOS (USD)
1	Mayor a 80 000 000,00
2	Mayor a 20 000 000,00 hasta 80 000 000,00
3	Mayor a 5 000 000,00 hasta 20 000 000,00
4	Mayor a 1 000 000,00 hasta 5 000 000,00
5	Hasta 1 000 000,00 Cajas de ahorros, bancos comunales, cajas comunales

**Fuente:** Norma para la Segmentación de las Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario., (2015)  
**Elaborado por:** Guacho J., (2021)

### 1.2.4 Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)

Para Hernández M., (2019), establece que la SEPS es:

Una entidad cuya función es la supervisión y control de las organizaciones de la economía popular y solidaria, con personalidad jurídica de derecho público y autonomía



administrativa y financiera, que busca el desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector económico popular y solidario.

### **1.2.5 *Economía Popular y Solidaria (EPS)***

Hernández M., (2019), menciona que la economía popular y solidaria es:

La forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos. Esta forma de organización se basa en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital.

#### **1.2.5.1 *Principios de la Economía Popular y Solidaria***

De acuerdo a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria., (2018), en su Art: 4 principios establece que toda organización perteneciente a la economía popular y solidaria (EPS) y al sector financiero popular y solidario se basará en los siguientes principios que detallaremos a continuación

- a) La búsqueda del buen vivir y del bien común;
- b) La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales;
- c) El comercio justo y consumo ético y responsable;
- d) La equidad de género;
- e) El respeto a la identidad cultural;
- f) La autogestión;
- g) La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas; y,
- h) La distribución equitativa y solidaria de excedentes.

### **1.2.6 *Antecedentes de la Auditoría***

De acuerdo Tapia, C., Mendoza, S., Castillo, S., & Guevara, E., (2019), mencionan que la auditoría se aplicaba hace siglos atrás por los reyes y gente poderosa para la correcta administración de las cuentas, el origen de la auditoría en los tiempos actuales se le atribuye al

Reino Unido debido a que en la antigüedad ya se realizaban sistemas de control para comprobar la honestidad de las personas y evitar fraudes. Durante la Revolución Industrial en Gran Bretaña, y a las quiebras en los que aparecieron pequeños ahorradores, fue donde se realizó la auditoría para conseguir la confianza de los inversionistas y de las terceras personas interesadas en conocer la situación económica de la organización.

Se dice que la primera asociación de auditores surge en Venecia en el año 1851 y en el mismo siglo se produjeron eventos que propiciaron el desarrollo de la profesión; en 1862 en Inglaterra la auditoría se establece como profesión independiente. En 1867 se aprobó en Francia la Ley de Sociedades, reconociendo al auditor o comisario de cuentas; en 1879 se estableció la realización de auditorías independientes en los bancos de Inglaterra; en 1880 se legalizó en Inglaterra el título de Chartered Accountants (Contadores Autorizados o Certificados); en 1882 en Italia, en el Código de Comercio, se incluye la función de los auditores y, en 1896, el estado de Nueva York había designado como Contadores Públicos Certificados a aquellas personas que contaban con una formación, académica y experiencia necesaria para desempeñar funciones del auditor.

A raíz de que el mayor número de auditorías se realizaban en Inglaterra, a inicios del siglo XX, se trasladaron los auditores ingleses a Estados Unidos para auditar diferentes entidades inglesas, desarrollando así la profesión en los estados Unidos, constituyendo en el mismo siglo el American Institute of Accountants. El auditor era considerado como revisor de cuentas, debido a que las primeras auditorías se enfocaban en la verificación de los registros contables, protección de activos, determinación y prevención de fraudes.

### **1.2.7 Auditoría**

Tapia, C., Guevara, E., Catillo, S., Rojas M., & Salomón, L., (2016), en su libro denominado Fundamentos de Auditoría. Aplicación práctica de las Normas Internacionales de Auditoría, define que la auditoría es:

Un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados, cuyo fin consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que dieron origen, así como establecer si dichos informes se han elaborado observando los principios establecidos para el caso. (p. 18)

Por otro lado, Sandoval, H., (2012), en cuanto a la auditoría menciona que:

Consiste en revisar que los hechos, fenómenos y operaciones se den en la forma en que fueron planeados; que las políticas y lineamientos establecidos se hayan observado y respetado; que se cumple con las obligaciones fiscales, jurídicas y reglamentarias en general, es decir que la información financiera, administrativa y operacional que genera una entidad es confiable veraz y oportuna. (p. 28)

Finalmente, Villardefrancos,( 2006), define que la auditoría es:

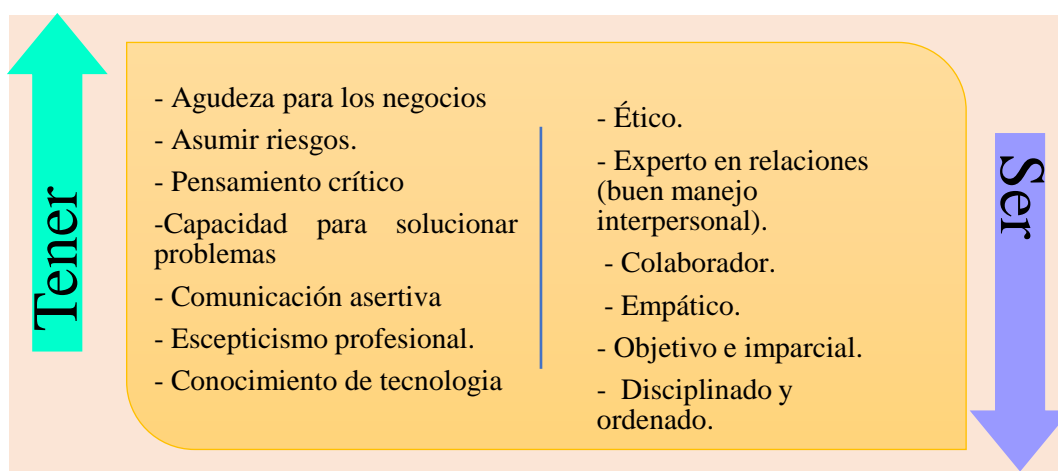
Un proceso de acumular y evaluar evidencia, realizado por una persona independiente y competente acerca de la información cuantificable de una entidad económica específica, con el propósito de determinar e informar sobre el grado de correspondencia existente entre la información cuantificable y los criterios establecidos. (p. 54)

### 1.2.8 Auditor

Tapia, C., Guevara, E., Catillo, S., Rojas M., & Salomón, L., (2016), mencionan que: “el término Auditor es utilizado para referirse a la persona o personas que conducen la auditoría, por lo general es el socio u otro integrante del equipo de trabajo o, en su caso, la firma.” (p. 19)

#### 1.2.8.1 Características del auditor

Un auditor debe poseer una multitud de habilidades, competencias, capacidades y aptitudes para realizar una auditoria detalladas de la siguiente manera:



**Figura 1-1:** Características del auditor

**Fuente:** Tapia, C., Guevara, E., Catillo, S., Rojas M., & Salomón, L., (2016).

**Elaborado por:** Guacho J., (2021)

### 1.2.9 Tipos de Auditoría

De acuerdo Quiroga F., (2019), dice que la auditoría se clasifica de acuerdo con su origen, aplicación y especialidad, los mismos que detallaremos a continuación cada uno de ellos:



**Figura 2-1:** Tipos de Auditoría

Fuente: Quiroga F., (2019)

Elaborado por: Guacho J., (2021)

#### 1.2.9.1 Según su origen

- **Auditoría Interna**

Este tipo de auditoría es realizada por una persona vinculada a la empresa, con la finalidad de dar garantías a la administración de las organizaciones sobre el correcto manejo de los recursos, procedimientos contables y financieros. Es parte fundamental del control interno, por consiguiente, puede ayudar a plantear soluciones ante las problemáticas encontradas.

- **Auditoría Externa**

A diferencia de la auditoría interna esta auditoría es ejecutada por un profesional independiente a la empresa, puede ser por requerimiento legal, con el fin de auditar distintos aspectos contables y en algunos casos administrativos.

Las firmas de auditoría externa a nivel internacional mayormente reconocidas son: Deloitte, PricewaterhouseCoopers (PwC), KPMG y Ernst & Young (EY).

### 1.2.9.2 *Según su aplicación*

- **Auditoría administrativa**

Busca evaluar la eficiencia de la administración por medio de un análisis detallado a los procedimientos y los resultados obtenidos, además de indagar sobre la correcta aplicación y seguimiento de las políticas internas.

- **Auditoría financiera**

Revisa y examina los estados financieros de una empresa con el fin de dictaminar la transparencia, la determinación de la razonabilidad de los saldos y la correcta aplicación de la normatividad vigente.

- **Auditoría operacional**

Tiene como objetivo mejorar la eficiencia y eficacia con respecto a la productividad, por medio de un análisis a los procedimientos utilizados, dando como resultado un informe de sugerencias o recomendaciones para mejorar.

- **Auditoría de sistemas o informática**

La Auditoría informática busca evaluar la seguridad y eficacia de los sistemas informáticos utilizados en una empresa.

- **Auditoría integral**

La auditoría integral realiza un análisis del desempeño de la organización por medio de evaluaciones realizadas a los procedimientos, control interno, objetivos e información financiera. Es decir, este tipo de auditoría reúne a la auditoría de financiera, gestión y de Cumplimiento para generar un informe más global sobre varios aspectos de la empresa.

- **Auditoría gubernamental o pública**

Esta auditoría es aplicada en las entidades públicas, en algunos países está a cargo del tribunal de cuentas. Busca determinar la eficiencia y transparencia con la que se manejan las entidades públicas y sus recursos.

#### 1.2.9.3 *Según su especialidad*

- **Auditoría contable**

Esta auditoría se encuentra estrechamente relacionada con la auditoría financiera, pero esta busca un análisis más generalizado sobre todas las cuentas que intervienen en la contabilidad de una empresa.

- **Auditoría fiscal**

Es de carácter tributario y el objetivo es verificar que se están pagando los impuestos por el monto correcto y de la manera adecuada, normalmente se enfoca en los impuestos más importantes como el impuesto a la renta y el impuesto al valor agregado IVA, puesto que estos son los que mayor índice de error tienen dentro de una empresa.

- **Auditoría forense**

En términos financieros la auditoría forense es aquella que se encarga de investigar los fraudes o actos inconsistentes voluntarios que evaden tanto la normatividad de la empresa como las leyes impuestas por el gobierno. Se ejecuta por medio de técnicas de investigación forense enlazadas con conocimientos y destrezas contables, puede ser usada como material probatorio ante los tribunales.

- **Auditoría de Inventarios**

Es aquella auditoría que compara los inventarios físicos con los contables para determinar si existen diferencias y encontrar la causa del error, si se presenta.

- **Auditoría Ambiental**

El objetivo de la auditoría ambiental es determinar el impacto ambiental que se genera por parte de alguna entidad u otro órgano social, para dar soluciones o prevenir daños con respecto al medio ambiente.

- **Auditoría Médica**

Tiene como objetivo analizar la calidad en la prestación del servicio de salud a la población por parte de clínicas y hospitales, se lleva a cabo por medio de datos estadísticos y evidencia ocular.

Finalmente, la auditoría es un aparte importante en el control interno de una empresa, ayuda a optimizar los bienes materiales como intelectuales, mencionando que cualquier tipo de auditoría tiene un mismo propósito y una misma finalidad que es el de evaluar distintas áreas o procedimientos para hallar falencias y brindar posibles soluciones, por lo tanto, es un tema que no se puede dejar pasar. Recuperado de: <https://tueconomiafacil.com/tipos-o-clases-de-auditoria/>

### **1.2.10 Auditoría de Gestión**

Correa H., Aguilar L., & Romero O.,( 2015), la auditoría de gestión es:

El examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección. (p.11)

Así mismo, Arias P., (2018), en cuanto a la auditoría de gestión determina que:

Es un examen objetivo, sistemático realizado por un profesional independiente que busca obtener evidencias reales sobre el desempeño de una organización, programa o proyecto, con un enfoque de mejora de la efectividad, eficiencia y economía en el uso de recursos. (p. 2)

#### **1.2.10.1 Importancia de la Auditoría de Gestión**

Según Vásquez M., & Pinargote N., (2018), establece que la auditoría de gestión es de gran importancia debido a que:

Permite en forma minuciosa realizar un estudio de la entidad auditada, realizada por una persona independiente que determinará claramente si los procesos responden en calidad, permitiendo orientar a la empresa hacia sistemas de calidad con la aplicación de esta auditoría, además de considerarla como una herramienta de mejora continua. (p.26)

#### 1.2.10.2 *Objetivos de Auditoría de Gestión*

La auditoría de gestión busca determinar a la eficiencia y eficacia en la ejecución de las actividades de la organización y en el manejo de sus recursos, obteniendo evidencias basados en criterios independientes al momento de presentar su informe de auditoría.

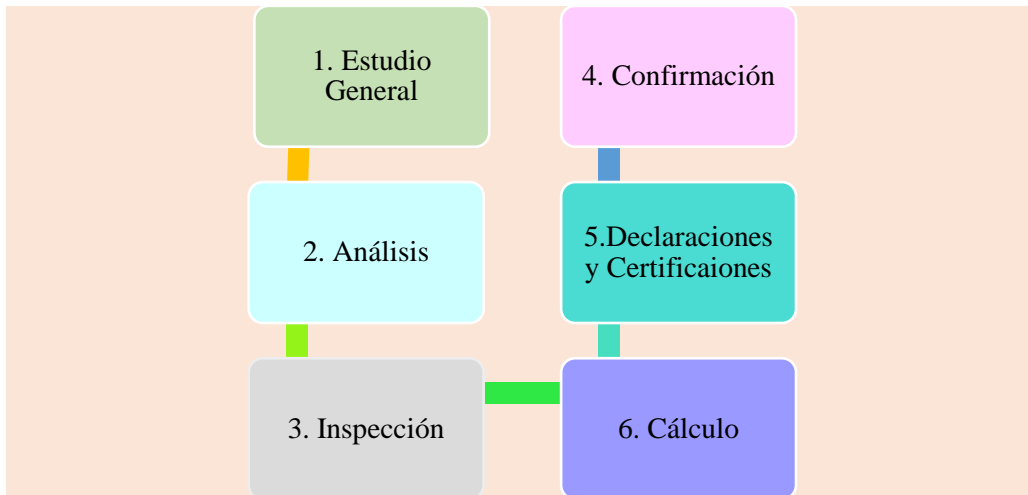
Según Blanco Luna Y., (2012), da a conocer algunos objetivos de la auditoría de gestión, que son:

- Determinar lo adecuado de la organización de la entidad.
- Constatar la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas.
- Vigilar la existencia de políticas adecuadas y el cumplimiento de estas.
- Comprobar la contabilidad de la información y de los controles establecidos.
- Constatar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de estos.
- Comprobar la utilización adecuada de los recursos. (p. 403)

#### 1.2.10.3 *Técnicas de Auditoría*

Falconí M., Altamirano S., & Avellán N., (2018), establecen que las técnicas de auditoría aquellos elementos que el auditor para la determinación de la evidencia suficiente y competente que respalden su opinión profesional en el informe de auditoría.





**Figura 3-1:** Técnicas de Auditoría

**Fuente:** Falconí M., Altamirano S., & Avellán N., (2018)

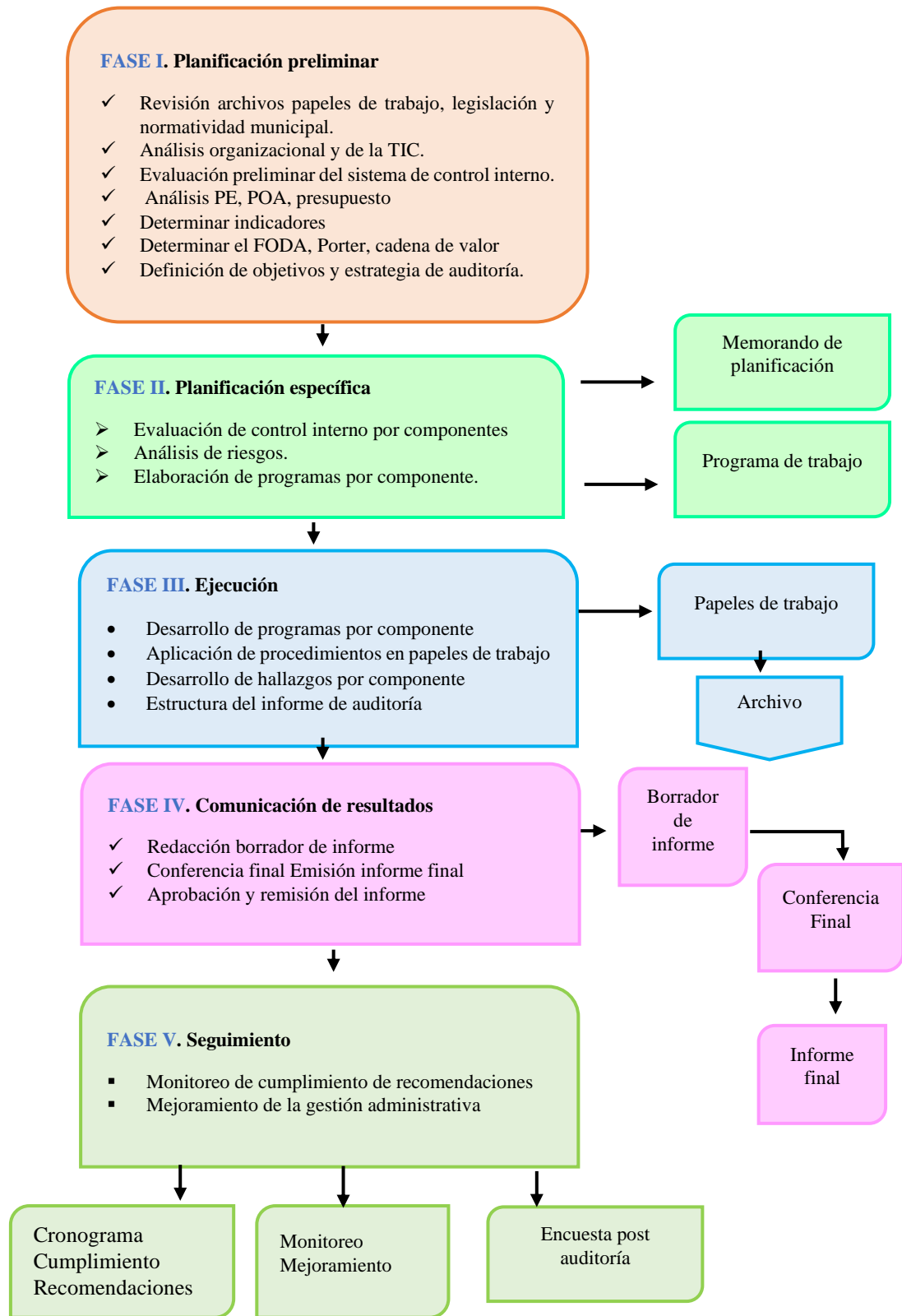
**Elaborado por:** Guacho J., (2021)

A continuación, daremos a conocer cada una de las técnicas de auditoría utilizadas por el auditor:

1. **Estudio General:** Es la apreciación y juicio de las características generales de la empresa, las cuentas o las operaciones, a través de sus elementos más significativos.
2. **Análisis:** Consiste en el estudio de las partes de un todo. Esta técnica se aplica concretamente al estudio de las cuentas de los estados financieros.
3. **Inspección:** Es la constatación física de los bienes que se produjeron como producto de hechos económicos que se tradujeron en operaciones.
4. **Confirmación:** Es la certificación por parte del Auditor, de la autenticidad de un saldo, hecho u operación, en la que participo y por la cual está en condiciones de informar sobre ella.
5. **Declaraciones y Certificaciones:** Las afirmaciones recibidas producto de una investigación deben quedar escritas certificadas.
6. **Cálculo:** Es la verificación de las operaciones aritméticas de aquellas cuentas u operaciones que se determinan fundamentalmente por cálculos sobre bases precisas. (p.87)

#### 1.2.10.4 Fases de Auditoría de Gestión

Según Contraloría General del Estado., (2001), menciona que la auditoría de gestión consta de cinco fases que son:



**Figura 4-1:** Fases de la Auditoría de Gestión

Fuente: Contraloría General del Estado., (2001)

Elaborado por: Guacho J., (2021)

Por otro lado, Vásquez M., & Pinargote N., (2018), da a conocer los conceptos de las fases de auditoría que son:

- **Fase I Conocimiento Preliminar:** se realiza un diagnóstico en la organización auditada en la que se lleva a cabo a visita de observación de la entidad o visita inicial; revisión de archivos, papeles de trabajos y la evaluación del control interno.
- **Fase II Planificación:** en este lapso se elabora el plan y el programa de auditoría, determinando aspectos como requisitos aplicables, personal interviniente, recursos a emplear y tiempo estimado de realización de auditoría.
- **Fase III Ejecución:** en esta fase se desarrollan las actividades programadas en el plan y programa de auditoría previamente desarrolladas en la fase anterior, exponiendo en los papeles de trabajo pertinentes las no conformidades detectadas y demás evidencias que sustentan el proceso
- **Fase IV Comunicación de Resultados:** en este periodo se mantiene la reunión de cierre con la gerencia para exponer la derivación de las actividades ejecutadas y establece a su vez, compromisos que serán monitoreados en la siguiente etapa.
- **Fase V Seguimiento:** se realiza la verificación del cumplimiento de las metas o correcciones establecida en la fase anterior. Este monitoreo le sirve de base al auditor para el siguiente proceso de auditoría, puesto que le proporciona una idea de la capacidad de la empresa para cumplir con lo planteado. (pp. 31 – 32)

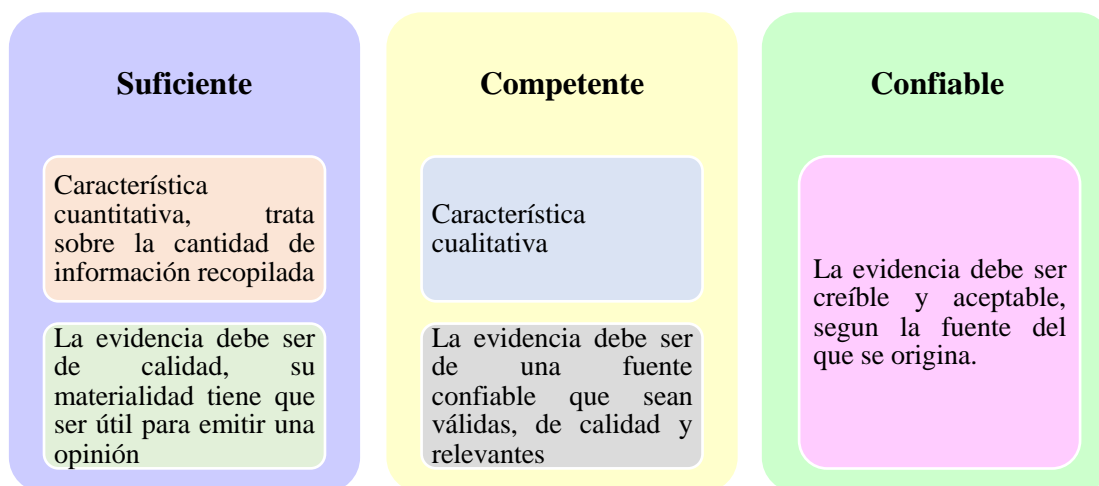
#### **1.2.11 Evidencia**

Falconí M., Altamirano S., & Avellán N., (2018), dice que evidencia en auditoría son:

Aquellos documentos que obtiene el auditor durante la fase de recolección de la información, los mismos que facilitarán identificar los hallazgos de auditoría que servirán de base para la formulación de conclusiones y recomendaciones en el informe. Hay que mencionar que no toda la información que obtenga el auditor es evidencia, para que se constituya como tal se aplicará las técnicas y procedimientos de auditoría para seleccionar la evidencia que sea suficiente y competente en términos de calidad y cantidad para el examen de auditoría. (p.88)

### 1.2.11.1 Atributos de la evidencia

De acuerdo con Vásquez M., & Pinargote N., (2018), dan a conocer los significados de la evidencia suficiente y competente, debido a que son pruebas que obtiene el auditor para respaldar el informe de auditoría, dicho de esta manera la evidencia suficiente y competente es:



**Figura 5-1:** Atributos de la evidencia

Fuente: Vásquez M., & Pinargote N., (2018)

Elaborado por: Guacho J., (2021)

### 1.2.11.2 Tipos de evidencias

Para Cubero T., (2019), menciona que los tipos de evidencias que obtiene el auditor para el establecimiento de sus conclusiones y recomendaciones se encuentran detalladas en la siguiente tabla:

**Tabla 2-1:** Tipos de evidencias

TIPOS	DESCRIPCIÓN
<b>Física</b>	Adquirida de una inspección y observación directa de actividades, documentos y registros.
<b>Testimonial</b>	Obtenida en entrevistas de respuestas verbales o escritas, con el fin de comprobar la autenticidad de un hecho
<b>Documental</b>	Determinada de fuente externa o ajena a la entidad, tales como; archivos, reportes, manuales de instrucciones.
<b>Analítica</b>	Obtenida del estudio y evaluación de la información utilizando comparaciones con otros datos relevantes.
<b>Evidencia Electrónica</b>	Avance tecnológico donde los auditores desempeñan competencias en el manejo de documentos electrónicos para obtener evidencias confiables que respalden el informe de auditoría.

Fuente: Cubero T., (2019)

Elaborado por: Guacho J., (2021)

### 1.2.12 *Riesgos en Auditoría*

Por su parte Cartaya, M., (2014), en cuanto al riesgo de auditoría menciona que:

El riesgo en la auditoría significa el riesgo de que el auditor de una opinión de auditoría inapropiada cuando la información financiera, administrativa, operacional o de gestión está elaborada en forma errónea de una manera importante. Recuperado de: [http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4\\_ven\\_ries\\_aud\\_2014.pdf](http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ven_ries_aud_2014.pdf)

Espino, M., (2014), define riesgo de auditoría como:

El riesgo de auditoría es función del riesgo de incorrección material y del riesgo de detección. La valoración de los riesgos se basa en los procedimientos de auditoría aplicados para obtener información necesaria con dicho propósito y en la evidencia obtenida durante toda la auditoría. La valoración de riesgos es una cuestión de juicio profesional, más que una cuestión que pueda medirse con precisión. (p.44)

#### 1.2.12.1 *Tipos de riesgos*

Según el Instituto Mexicano de Contadores Públicos., (2011), dice que el riesgo en auditoría se compone por tres elementos conocidos como:

1. **Riesgo Inherente:** Susceptibilidad a un error, en una aseveración relativa a una clase de transacciones, saldos de balance o revelación, que pudiera ser material en lo individual o en el agregado con otros errores, antes de considerar cualquier control relativo.
2. **Riesgo Control:** Riesgo de que un error pudiera ocurrir en una aseveración relativa a una clase de transacciones, saldos de balance o revelación que pudiera ser material en lo individual o en el agregado con otros errores, los cuales no serán prevenidos, detectados o corregidos oportunamente por el control interno de la entidad.
3. **Riesgo Detección:** Es el riesgo de que los procedimientos desarrollados por el auditor para reducir el riesgo de auditoría a un nivel aceptablemente bajo no detecten errores que existen y que podrían ser materiales, individual o en el agregado con otros errores. (p. 83)

### **1.2.13 Pruebas de Auditoría**

Para Cubero T., (2019), dice consiste en:

La selección de las técnicas y las herramientas más adecuadas de llevar a cabo, una serie de procedimientos de auditoría, por medio del cual se espera obtener los elementos de juicio pertinentes para detectar, confirmar o delimitar las posibles incidencias o consecuencias que se pueden presentar en la organización. (p. 119)

#### **1.2.13.1 Tipos de Pruebas de Auditoría**

Cubero T., (2019), estable también que existen dos tipos de pruebas que son:

- 1. Pruebas de cumplimiento:** Son pruebas diseñadas por el auditor con el fin de comprobar si los riesgos internos y externos, la efectividad y seguridad razonable de que si los controles internos establecidos por la empresa auditada son efectivos y están siendo aplicados de forma correcta y funcionan adecuadamente. Su propósito es reunir evidencia suficiente para determinar factores de riesgo y la existencia o no de un adecuado sistema de control interno, pues el auditor establecerá pruebas de cumplimientos a través de los siguientes métodos:

- ✓ Diagramas de Flujo
- ✓ Cuestionarios
- ✓ Procesos descriptivos de las funciones ejecutadas en la organización

- 2. Pruebas sustantivas**

Facilitan la obtención de evidencia directa sobre la validez de las áreas o componentes. Se efectúan por medio de indagaciones, opiniones de los servidores, procedimientos analíticos, verificaciones de la documentación de respaldo, observaciones físicas y confirmaciones. En la que permitirá al auditor poseer evidencias, claras y precisa con respecto al estudio. (p.119)

### **1.2.14 Papeles de Auditoría**

Para Armas R., (2008), define que los papeles de trabajo son:

El conjunto de piezas documentales o electrónicas (procesador de textos, hojas electrónicas, o elaboradas en alguna otra aplicación informática), en las cuales está consignada la evidencia recopilada por el auditor, los resultados de las pruebas realizadas durante la etapa de ejecución. También formarán parte de los papeles de trabajo aquellas piezas, documentales o electrónicas, obtenidas por el auditor y que no han sido preparadas por él. (p.101).

#### **1.2.15 Archivos de los Papeles de Trabajo**

Los papeles de trabajo son de exclusividad de la firma auditora o del auditor quienes mantiene bajo su custodia y son los responsables de presentar la administración de la organización.

Por su parte Cubero T., (2019), hace referencia que existen dos tipos de papeles de trabajo:

1. **Archivo Permanente:** Se relaciona con información de interés o que es útil para más de un examen, o necesaria para posteriores auditorías. La primera hoja de este archivo necesariamente debe ser el índice, el mismo que indica el contenido del legajo.
2. **Archivo Corriente:** Es donde se guardan los papeles de trabajo relacionados con la actividad específica de auditoría. La cantidad de legajos o carpetas que forman parte de este archivo varía de una auditoría a otra. Conviene que este archivo se divida en dos partes; la una con información general, y la otra con documentación específica por componente. (p. 126)

#### **1.2.16 Hallazgo**

Por su parte Armas R., (2008), da entender que un hallazgo es:

La base para una o más conclusiones, recomendaciones y disposiciones, pero estas no constituyen parte de este. Si los hallazgos y conclusiones no están claramente separados, podría ser imposible para el lector entender cuándo el informe se refiere a las respuestas dadas por los entrevistados o a los puntos de vista del auditor. (p. 87)

##### **1.2.16.1 Análisis de causa - efecto en el hallazgo**

Armas R., (2008), establece que es importante el análisis de la causa – efecto debido a que:

En el desarrollo de la auditoría el auditor deberá evaluar a profundidad las causas y los efectos de los hallazgos encontrados, debido a que estos constituyen la base para la construcción de las conclusiones y de las recomendaciones de dicha investigación.

La evaluación conlleva que la causa se desarrolle hasta el punto de que su corrección solucione o prevenga la recurrencia de un hallazgo negativo, o fortalezca las acciones de la organización auditada respecto a determinadas operaciones. Por otra parte, los efectos deben desarrollarse al punto que justifique la recomendación. (p. 89)

### 1.2.16.2 Atributos del hallazgo

En el auditor una vez encontrado el hallazgo, el auditor procede al desarrollo del hallazgo fundamentado en cuatro atributos que son:

**Tabla 3-1:** Atributos del hallazgo

ATRIBUTOS	CONCEPTO	EJEMPLOS
<b>Condición</b> (Lo que es)	Son aquellas situaciones deficientes encontradas por el auditor en relación con una operación, actividad o transacción.	
<b>Criterio</b> (Lo que debe ser)	Normas o parámetros con los cuales el auditor mide la condición, es decir, son las unidades de medida que permiten la evaluación de la condición actual.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leyes, reglamentos, objetivos, políticas y metas, planes, manuales, directrices, acuerdos, etc.</li> <li>• Experiencia del auditor.</li> <li>• Indicadores de gestión.</li> </ul>
<b>Causa</b> (Por qué sucede)	Son situaciones fundamentales por las cuales se presenta una condición; motivo por el cual no se cumplió el criterio. Basta indicar en el informe de auditoría que determinado problema existe porque alguien no cumplió un criterio, para convencer al lector.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de capacitación.</li> <li>- Falta de comunicación.</li> <li>- Falta de conocimiento.</li> <li>- Negligencia o descuido.</li> <li>- Falta de recursos</li> </ul>
<b>Efecto</b> (Consecuencia)	Resultados adversos, reales o potenciales, que obtiene el auditor al comparar la condición y el criterio respectivo. Representa como la pérdida de dinero o en eficiencia y eficacia, a raíz de la falta de aplicación de los estándares establecidos; incumplimiento en el logro de las metas y objetivos. Es importante para el auditor establecer los efectos debido a que permite a la administración tomar cambios para el alcance de metas y objetivos Armas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pérdida de ingresos potenciales.</li> <li>• Incumplimiento de disposiciones normativas.</li> <li>• Ineficiencia en el trabajo u operaciones.</li> <li>• Gastos indebidos.</li> <li>• Informes o registros poco útiles, o inexactos.</li> <li>• Control inadecuado de sus recursos</li> </ul>

Fuente: Armas R., (2008)

Elaborado por: Guacho J., (2021)



### **1.2.17 Control**

Según el Torres Z., (2019), define al control como: “Un proceso que consta de una serie de pasos cuya finalidad es garantizar que el desempeño real se ajuste a lo esperado o bien que los planes sean modificados según lo exijan las circunstancias.” (p.246), es decir es la fase del proceso administrativo que busca alcanzar los resultados.

### **1.2.18 Control de Gestión**

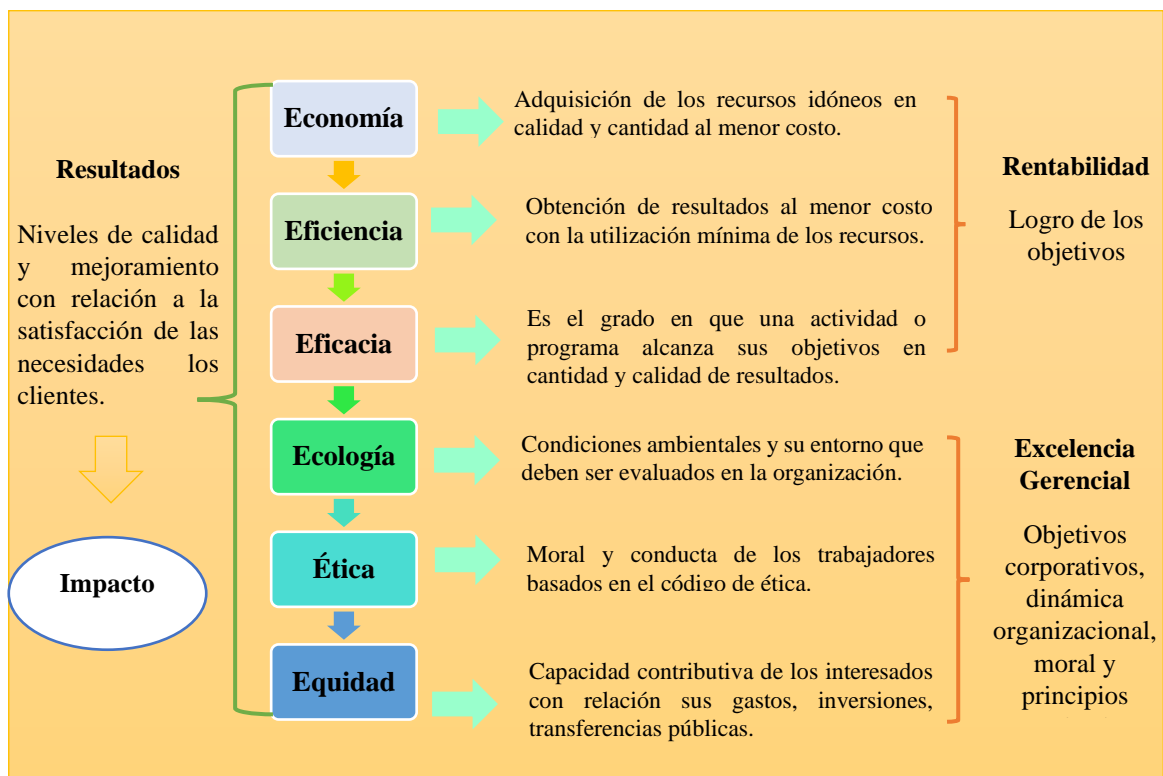
Como afirma Dextre, J., & Del Pozo, R., (2012), establece que control de gestión es:

Aquella función que pretende asegurar la consecución de los objetivos y planes prefijados en la fase de planificación. Como última etapa formal del proceso de gestión, el control se centra en actuar para que los resultados generados en las fases anteriores sean los deseados. (p. 71)

En relación con la definición establecida anteriormente se puede interpretar que el control de gestión como fase del proceso busca que esta se cumpla no solo en la fase de la planificación sino en todos sus niveles y por todos los integrantes de la empresa en el logro del cumplimiento de sus objetivos.

#### **1.2.18.1 Elementos del control de gestión**

Cubero T., (2019), en su libro denominado Manual de auditoría de gestión. Enfoque empresarial y de riesgos, dice que: los elementos del control de gestión se encuentra en las las seis “E” conocidas como: economía, eficiencia, eficacia, ecología, ética y equidad.



**Figura 6-1:** Elementos del control de gestión

Fuente: Cubero T., (2019)

Elaborado por: Guacho J., (2021)

### 1.2.19 Indicador de gestión

Por su parte Uribe M., & Reinoso J., (2014) establece que un indicador de gestión es:

Un indicador de gestión es una unidad de medida gerencial que permite evaluar el desempeño de una organización frente a sus metas, objetivos, responsabilidades con los grupos de referencia (trabajadores, accionistas, comunidad, clientes, proveedores, gobierno, etc.). Es decir, es la relación entre las metas, los objetivos y los resultados, permitiendo un mejoramiento continuo en la organización. (p. 13)

Según Cubero T., (2019), en cuanto al indicador de gestión menciona que:

Es la herramienta que permite medir y evaluar la gestión denominada indicador, a través del cumplimiento de las metas y objetivos, que se van materializando de acuerdo con las actividades que se ejecutan, para cualquier función, área o rubro que se quiera medir. (p.83)

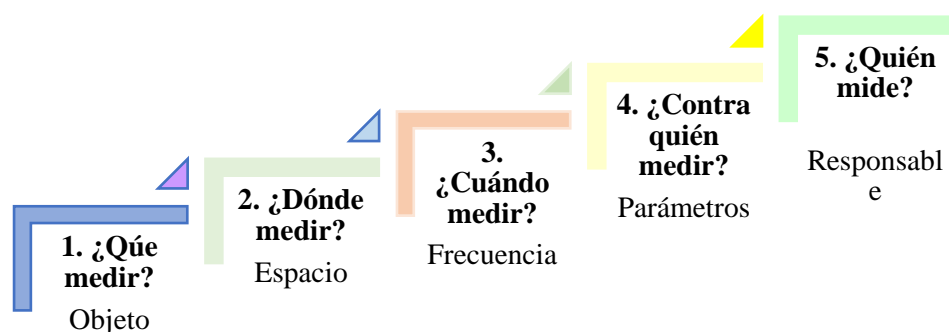
### 1.2.19.1 Tipos de indicadores

Según Vásquez M., & Pinargote N., (2018), mencionan que los indicadores de gestión son instrumentos que facilita el control y manejo de una organización para medir sus objetivos y resultados, a continuación, detallaremos los indicadores que existen:

- **Cualitativos:** permite obtener información mediante entrevistas, conversaciones, indagaciones que proporcionen características generales que no sean cuantificables que aporten a la investigación.
- **Cuantitativos:** proporcionan resultados de forma numérica de los procedimientos ejecutados, se complementan con los cualitativos, puesto que en una entrevista se puede señalar la existencia de un procedimiento y de su aplicación, por medio, de este indicador se puede determinar cuál es el grado de cumplimiento en realidad que mantienen.

### 1.2.19.2 Construcción de un indicador

Por su parte Cubero T., (2019), con lo referente a la construcción de un indicador menciona que: “Las variables constituyen el elemento básico para la construcción de los indicadores, mismos que sirvan para medir los resultados de una gestión.” (p. 93), es decir, toda actividad realizada en una entidad debe ser medible, respondiendo a ciertas preguntas para la construcción de un indicador:



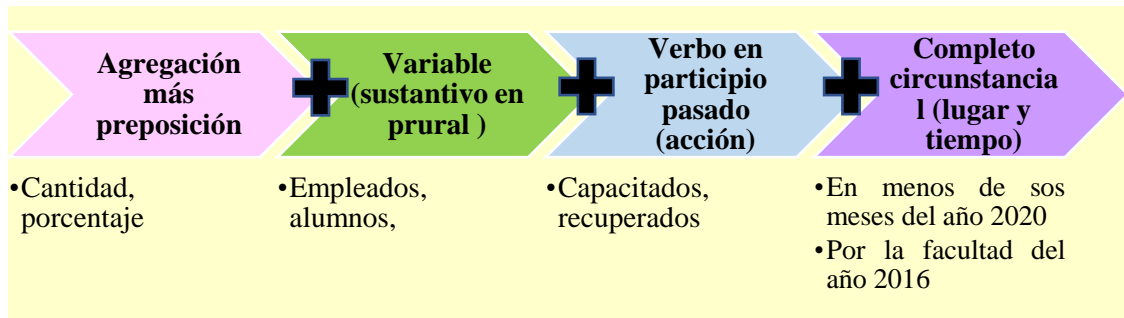
**Figura 7-1:** Preguntas para la construcción de un indicador

Fuente: Vásquez M., & Pinargote N., (2018)

Elaborado por: Guacho J., (2021)

### 1.2.19.3 Redacción de los indicadores

De acuerdo Cubero T., (2019), nos menciona los siguientes pasos para la redacción de un indicador el cual se puede observar en el siguiente gráfico:



**Figura 8-1:** Redacción de un indicador

Fuente: Cubero T., (2019)

Elaborado por: Guacho J., (2021)

#### 1.2.19.4 Indicadores de eficiencia, eficacia, economía

Según Betancourt D., (2017), da a conocer la clasificación más común de los indicadores de gestión los mismos que describiremos de la siguiente manera:

- **Eficiencia:** Miden la relación entre los objetivos a alcanzar y lo conseguido realmente. Entendiendo que, este indicador mide lo que entregamos contra lo que se espera que logremos. Por ejemplo, las ventas proyectadas versus las ventas conseguidas.

**Tabla 4-1:** Indicadores de eficiencia

EFICIENCIA	
Costo por peso de producción	Costo por peso de producción / producto mercantil
Gastos materiales por peso de producción	Consumo material productivo (sin amortización) / producción
Gastos de salarios por peso de producción	Salarios /producción
Productividad	Producción bruta / promedio de trabajadores
Dotación de fondos	Promedio de activo fijo tangible / promedio de trabajadores

Fuente: Armas R., (2008)

Elaborado por: Guacho J., (2021)

- **Eficacia:** Mide el rendimiento de recursos e insumos para conseguir los objetivos. Es decir, examinan el aprovechamiento de los recursos para lograr lo propuesto. Por ejemplo, el número de artículos fabricados por hora

**Tabla 5-1:** Indicadores de eficacia

<b>EFICACIA</b>	
Índice de cobertura	Número de usuarios atendidos / Número potencial de usuarios
Índice de cumplimiento en tiempo	Tiempo ejecutado / tiempo programado
Índice de cumplimiento de la utilización de recursos	Recursos utilizados / recursos planeados
Índice de satisfacción del cliente	Calidad obtenida / calidad programada
Índice de cumplimiento de gastos ejecutados	Gastos ejecutados / gastos programados
Índice de cumplimiento de metas	Metas ejecutadas / metas programadas
Promedio diario de capacidades instaladas	Capacidades instaladas / días del período
Promedio diario de estadía	Capacidades ocupadas / días del período
Índice Ocupacional	Promedio de estadía / capacidades instaladas

Fuente: Armas R., (2008)

Elaborado por: Guacho J., (2021)

- **Economía:** Mide la eficiencia y eficacia en la consecución de los objetivos con la optimización de los recursos. Recuperado: <https://ingenioempresa.com/indicadores-una-guia-incompleta/>

**Tabla 6-1:** Indicadores de economía

<b>ECONOMÍA</b>	
<b>Razones de liquidez y actividad</b>	
Capital de trabajo	Activo circulante – pasivo circulante
Índice de solvencia	Activo circulante / pasivo circulante
Prueba ácida	Activo circulante – inventario / pasivo circulante
Rotación de inventarios	Costo de ventas / promedio de inventarios
Plazo promedio de inventario	360/ rotación del inventario
Rotación de cartera (de cuentas por cobrar)	Ventas al crédito / promedio de cuentas por cobrar
Plazo promedio de cuentas por cobrar	360/ Rotación de cuentas por cobrar
Rotación de cuentas por pagar	Compras anuales al crédito / promedio de cuentas por pagar
Plazo promedio de cuentas por pagar	360/ Rotación de cuentas por pagar
<b>Razones de Endeudamiento</b>	
Endeudamiento total	Pasivo total / activo total
Razón pasivo-capital (apalancamiento)	Pasivo a largo plazo / capital contable
Razón pasivo-capitalización total	1 / Pasivo a largo plazo
<b>Razones de Rentabilidad</b>	
Rotación de activos	Ventas netas / activo total promedio
Rendimiento de inversión (REI)	Utilidad neta después de impuestos / activo total
Rendimiento de capital común	Utilidad neta después de impuestos – dividendo preferente / Capital contable – capital preferente
Utilidades por acción	Utilidades – disponibles para acciones ordinarias / Acciones ordinarias en circulación
Dividendos por acción	Dividendos pagados / acciones ordinarias en circulación
Valor en libros por acción	Capital total ordinario pagado / acciones ordinarias en circulación
<b>Razones de cobertura o reserva</b>	
Veces que se han ganado los intereses	Utilidades antes de intereses e impuestos / pagos de intereses

Fuente: Armas R., (2008)

Elaborado por: Guacho J., (2021)

### 1.2.20 *Control Interno*

Según Estupiñán R., (2015), establece que:

Control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo administración y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Suficiencia y confiabilidad de la información
- Cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables. (p.46)

Tapia, C., Guevara, E., Catillo, S., Rojas M., & Salomón, L., (2016), con referencia al control interno dice que:

El control interno comprende el plan de Entidad y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada son adoptados por una Entidad para la salvaguarda de sus activos, verificar la razonabilidad y la confiabilidad de la información financiera, así como también la información administrativa y operacional, para promover la eficiencia y estimular la adhesión a las políticas prescritas por la Administración. (p.48)

#### 1.2.20.1 *Objetivos del Control Interno*

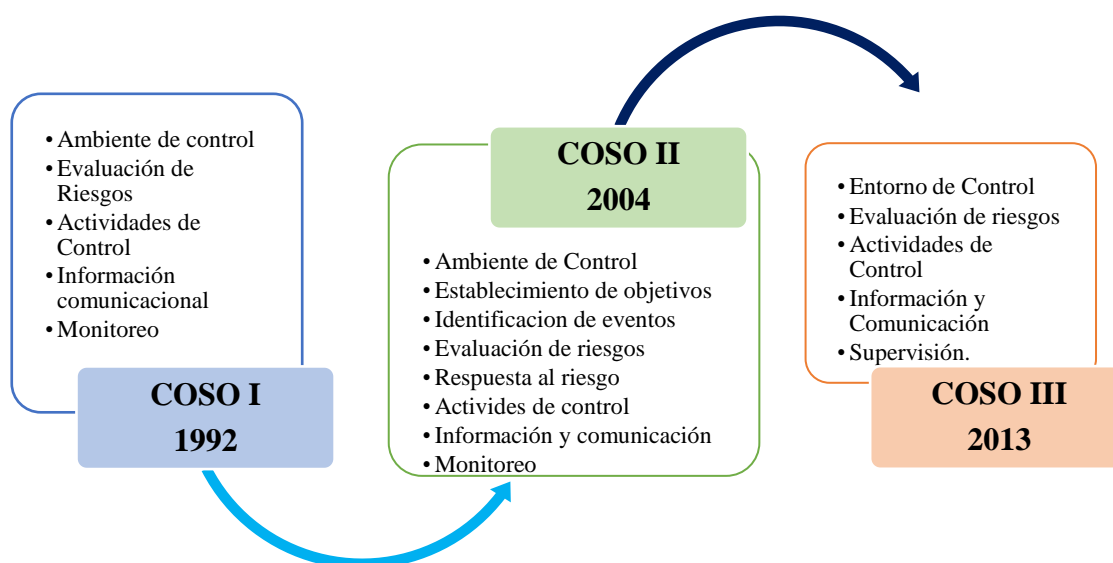
Según el COSO., (2013), da a conocer tres objetivos en que debe centrarse las organizaciones en cuanto al control interno son los siguientes:

1. Operativos: Busca que las organizaciones logren alcanzar la efectividad y eficiencia en sus operaciones, los objetivos de rendimiento financiero y operacional, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas.
2. Información: Se relaciona directamente con la información financiera y no financiera (interna - externa), esta información se pretende que sea confiable, oportuna, transparente, u otros conceptos establecidos por los reguladores, organismos reconocidos o políticas de la propia entidad

3. Cumplimiento: Se refiere al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad. (p. 3)

### 1.2.21 Modelo COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway)

Salvador A., (2016), establece que: “El Informe COSO es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control”. Recuperado de: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/4413-que-es-coso/>



**Figura 9-1:** COSO I, COSO II y COSO III

Fuente: Yanza W., (2017)

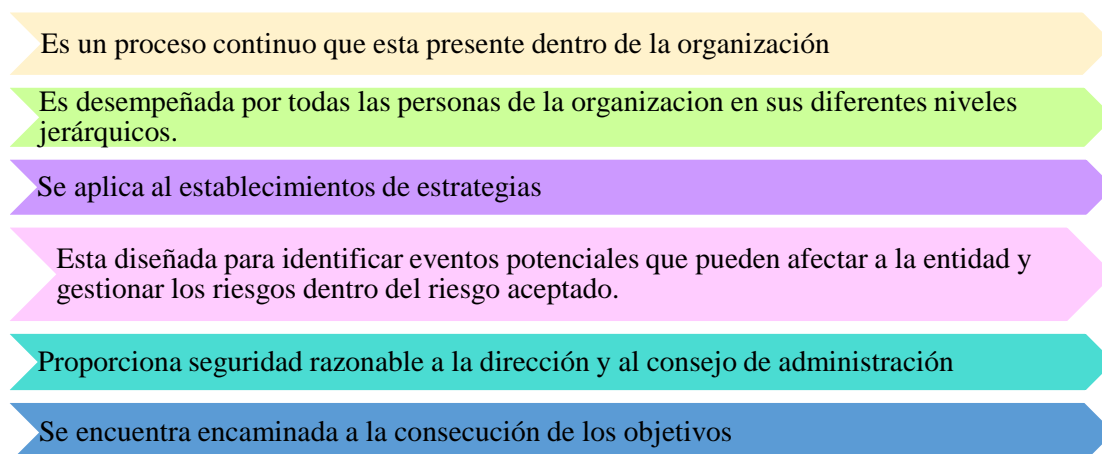
Elaborado por: Guacho J., (2021)

#### 1.2.21.1 COSO II

Según Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)., (2004) define que:

La gestión de los riesgos corporativos es un proceso efectuado por el consejo de administración de una entidad, su dirección y restante personal, aplicado en la definición de la estrategia y en toda la entidad y diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización y gestionar sus riesgos dentro del riesgo aceptado, proporcionando una seguridad razonable al logro de sus objetivos. (p.29).

Esta definición de la gestión de riesgos se muestra reflejada en los siguientes conceptos:



**Figura 10-1:** Gestión de riesgos

**Fuente:** Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)., (2004)

**Elaborado por:** Guacho J., (2021)

### 1.2.21.2 Componentes del COSO II

Establece que el COSO II está integrado por ocho componentes que son:

**Tabla 7-1:** Marco Integrado de la Administración del Riesgo Empresarial

Marco Integrado de la Administración del Riesgo Empresarial	
<b>Objetivos</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos estratégicos establecidos por el alto nivel y relacionados con la misión y visión de la organización.</li> <li>• Objetivos operativos están relacionados al uso de la eficiencia y eficacia de los recursos de la organización.</li> <li>• Los objetivos de información relativos a la fiabilidad de los informes de la organización.</li> <li>• Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.</li> </ul>	
<b>Finalidad</b>	
Este marco tiene como finalidad ampliar el concepto del control interno por medio de la determinación, evaluación y gestión integral del riesgo. Extender la visión del riesgo a eventos negativos o positiva sea, a amenazas u oportunidades	
COMPONENTES	CONCEPTO
<b>Ambiente Interno</b>	Está relacionado con el ambiente interno de la empresa y menciona que el personal de la empresa debe percibir y afrontar el control y el riesgo. Toda organización deberá guiarse en la integridad, valores éticos y competencia
<b>Establecimiento de Objetivos</b>	Los objetivos deben existir antes de que la dirección identifique de los riesgos potenciales que afectan la consecución, estos objetivos deben estar alineados a la misión de la entidad.
<b>Identificación de Eventos</b>	Consiste en identificar los eventos potenciales que generen impacto en la entidad, esto implica que la identificación de los posibles acontecimientos internos y externos afecten al cumplimiento de los objetivos de la entidad.



<b>Evaluación de Riesgos</b>	Los identificados se analizar para formar una base de cómo se puede gestionar y relacionar con los objetivos que pueden afectar desde el riesgos inherente y residual.
<b>Respuesta a los Riesgos</b>	El personal identifica y evalúa las posibles respuestas a los riesgos: evitar, aceptar, reducir o compartir.
<b>Actividades de Control</b>	Las políticas y procedimientos se establecen y ejecutan para asegurar que se llevan a cabo eficazmente las respuestas a los riesgos seleccionadas por la dirección.
<b>Información y Comunicación</b>	La información permite a las personas comunicarse y desarrollar su responsabilidades; así mismo permite a todos los niveles de la organización, identificar, evaluar y dar respuesta a los riesgos
<b>Supervisión</b>	Toda gestión de riesgos debe ser supervisada, realizando en ella las respectivas modificaciones necesarias, esta actividad es llevada a cabo a través de las actividades permanentes de supervisión

**Fuente:** Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)., (2004)

**Elaborado por:** Guacho J., (2021)

### 1.2.21.3 *COSO III*

Para Estupiñán R., (2015), en su libro denominado: Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales, establece que:

El COSO 2013 fue publicado el 14 de mayo del año 2013, remplazando al COSO I, del año 1992, organizado en tres volúmenes que contienen:

1. Herramientas para evaluar la eficacia del Sistema de Control Interno (SCI).
2. Control Interno sobre la información financiera y otra información externa.
3. Un sinnúmero de métodos y ejemplos para ayudar a todos los usuarios en la aplicación del marco de los objetivos de información externa y otra información.

El nuevo documento del COSO 2013 lo elaboró la Comisión Treadway para ayudar a todas las empresas, sean de responsabilidad pública, con fines de lucro y sin fines de lucro, puedan mejorar sus servicios, productividad con la finalidad de adaptarse a los nuevos cambios tecnológicos y a los nuevos métodos de negociación; detección y respuesta al riesgo; al logro de los objetivos; finalmente busca tomar decisiones. (pp. 45– 46)

### 1.2.21.4 *Componentes y principios del COSO III*

Según el COSO., (2013), establece que el COSO III está compuesto por 17 principios en la que cada uno se encuentran relacionados con los componentes para que las organizaciones alcancen en sus totalidades un control interno efectivo, estos componentes y principios son:

**Tabla 8-1:** Componentes y principios

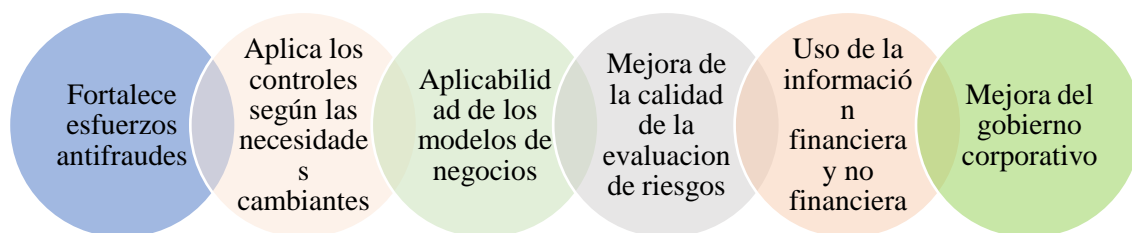
COMPONENTES	PRINCIPIOS
<b>Entorno de Control</b>	1. La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.
	2. El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del SIC.
	3. La dirección establece, con la supervisión del consejo, estructuras, líneas de reporte, niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.
	4. La organización mantiene el compromiso de atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, de acuerdo con los objetivos de la organización.
	5. La organización define responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.
<b>Evaluación de Riesgos</b>	6. La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados
	7. La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar
	8. La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.
	9. La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno
<b>Actividades de Control</b>	10. La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.
	11. La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos
	12. La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.
<b>Información y Comunicación</b>	13. La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno
	14. La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.
	15. La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.
<b>Supervisión</b>	16. La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento
	17. La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda.

Fuente: COSO, (2013)

Elaborado por: Guacho J., (2021)

### 1.2.21.5 Beneficios del Coso III

Estupiñán R., (2015), menciona que los beneficios del COSO III en su nuevo marco de referencia es actualizado es:



**Figura 11-1:** Beneficios del Coso III

Fuente: Estupiñán R., (2015)

Elaborado por: Guacho J., (2021)

### 1.2.22 Cambios del Marco Integrado del Control Interno

Estupiñán R., (2015), en su libro denominado: Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales, da a conocer los cambios del marco integrado del control interno 2013, a continuación, podemos ver la siguiente tabla:

**Tabla 9-1:** Cambios del Marco Integrado del 2013

COSO I (1992) Mantiene	COSO III (2013) Cambios
Definición del concepto de Control Interno	Ampliación y explicación de conceptos con el fin de abarcar las condiciones actuales del mercado y la economía global,
Cinco componentes del control interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>Codificación de principios y puntos de enfoque con aplicación internacional para el desarrollo y evaluación de la eficacia del SIC (Sistema de Control Interno).</li> <li>Importancia de la necesidad de establecer objetivos de negocio como base de los objetivos de control interno</li> </ul>
Criterios para utilizar en el proceso de evaluación de la eficacia del SIC	Extensión de los objetivos del reporte más allá de los informes financieros externos, a los de carácter interno y a los no financieros, tanto externos como internos
Uso del Juicio profesional para la evaluación de la eficacia del SIC	Inclusión de una guía orientadora para facilitar la supervisión del Control Interno sobre las operaciones, el cumplimiento y los objetivos de reporte

Fuente: Estupiñán R., (2015)

Elaborado por: Guacho J., (2021)

**Tabla 10-1:** Cambios del Marco Integrado del Control Interno 2013 en sus componentes.

<b>Componente: Entorno de Control</b>
<b>COSO III (2013)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocen los cinco principios, la relevancia de la integridad, valores éticos, la importancia de la filosofía de la administración y su forma de operar, la necesidad de una estructura organizativa, la asignación de responsabilidades y el valor de las políticas de recursos humanos.</li> <li>• Se explican la relación de los componentes del Control Interno para destacar la importancia del Entorno de Control</li> <li>• Se amplía la información sobre el Gobierno Corporativo de la organización, reconociendo diferencias en las estructuras, requisitos, y retos a lo largo de diferentes jurisdicciones, sectores y tipos de entidades.</li> <li>• Se enfatiza la supervisión del riesgo y la relación entre el riesgo y la respuesta al riesgo.</li> </ul>
<b>Componente: Evaluación de Riesgos</b>
<b>COSO III (2013)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se amplía la categoría de objetivos del informe, considerando todas las tipologías de informes internos y externos.</li> <li>• Establece que la evaluación de riesgos incluye la identificación, análisis y respuesta a los riesgos.</li> <li>• Incluyen los conceptos de velocidad y persistencia de los riesgos como criterios para evaluar la criticidad de estos.</li> <li>• Considera la tolerancia al riesgo en la evaluación de los niveles aceptables de riesgo.</li> <li>• Establece el riesgo asociado a las fusiones, adquisiciones y externalizaciones</li> <li>• Se amplía la consideración del riesgo a los fraudes.</li> </ul>
<b>Componente: Actividades de Control</b>
<b>COSO III (2013)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se indica que las actividades de control son acciones establecidas por políticas y procedimientos</li> <li>• Se considera el rápido cambio y evolución de la tecnología</li> <li>• Se enfatiza la diferenciación entre controles automáticos y Controles Generales de Tecnología.</li> </ul>
<b>Componente: Información y Comunicación</b>
<b>COSO III (2013)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se enfatiza la relevancia de la calidad de información dentro del Sistema de Control Interno</li> <li>• Se profundiza en la necesidad de información y comunicación entre la entidad y terceras partes</li> <li>• Se enfatiza el impacto de los requisitos regulatorios sobre la seguridad y protección de la información</li> <li>• Se refleja el impacto que tiene la tecnología y otros mecanismos de comunicación en la rapidez y calidad del flujo de información</li> </ul>
<b>Componente: Supervisión</b>
<b>COSO III (2013)</b>
<b>Cambios</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se clarifica la terminología definiendo dos categorías de actividades de monitoreo: evaluaciones continuas y evaluaciones independientes</li> <li>• Se profundiza en la relevancia del uso de la tecnología y los proveedores de servicios externos</li> </ul>

Fuente: COSO, (2013)

Elaborado por: Guacho J., (2021)

### **1.3 Marco Conceptual**

#### **1.3.1 Auditoría de Gestión**

Según Armas R., (2008), dice que la auditoría de gestión es:

Es la revisión sistemática de las actividades de una organización o de un segmento de ella en relación con objetivos específicos. Su evaluación tiene tres propósitos esenciales: estimar el funcionamiento, identificar oportunidades de perfeccionamiento y desarrollar recomendaciones de mejoras o fomentar acciones. (p.5)

#### **1.3.2 Auditor**

Según Cevallos M., & Latorre F., (2016), define que el auditor es: “Aquel profesional que realiza una actividad de diagnóstico y análisis para evaluar, mediante el contraste de diversos documentos, el grado de adecuación de éstos con respecto a las normas establecidas que caracterizan una situación ideal.” (p. 380)

#### **1.3.3 Indicadores de Gestión**

Para Armas R., (2008), hace referencia que: “Un indicador por sí solo es una cifra fría, por tanto, para que este cumpla con su objetivo de servir de instrumento para el análisis y evaluación de la gestión”. (p.72)

#### **1.3.4 Eficiencia**

Rojas M., Jaime L., & Valencia M., (2018), menciona que eficiencia es: “Expresión que mide la capacidad o cualidad de la actuación de un sistema o sujeto económico para lograr el cumplimiento de un objetivo determinado, minimizando el empleo de recursos”. (p. 3)

#### **1.3.5 Eficacia**

Rojas M., Jaime L., & Valencia M., (2018), dice que eficacia es: “Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados. (p.5)

### **1.3.6 Economía**

Zambrano M., Vélix V., Escobar M., & Armada E., (2018), establece que economía se refiere: “A los términos y condiciones bajo los cuales se adquieren y utilizan los recursos humanos, financieros y materiales, tanto en la cantidad y calidad apropiadas, como al menor costo posible, y de manera oportuna”. (p. 18)

### **1.3.7 Equidad**

Zambrano M., Vélix V., Escobar M., & Armada E., (2018), dice que equidad es: “Igualdad social y empresarial en todos sus recursos tanto financiero, económico y humano”. (p. 18)

### **1.3.8 Ética**

Zambrano M., Vélix V., Escobar M., & Armada E., (2018), nos hace referencia en cuanto a la ética que: “Su finalidad es crear conciencia de responsabilidad en los empleados de la empresa.” (p. 18)

### **1.3.9 Ecología**

Zambrano M., Vélix V., Escobar M., & Armada E., (2018), dice que la ecología se encarga de: “Verifica el cumplimiento de normas por parte de la empresa y de la sociedad para la preservación del medio ambiente y su sostenibilidad”. (p. 18)

## **1.4 Idea a defender**

La Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda., del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2019, facilitó la determinación del cumplimiento de la eficiencia y eficacia para la toma de decisiones acertadas en el manejo de sus recursos.

## CAPITULO II

### 2. MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico se realizó en base a la utilización de distintos enfoques de investigación, diseños de investigación, niveles de investigación, tipo de estudio, población y muestra y la aplicación de las herramientas y técnicas de investigación que nos permitieron la realización de la Auditoría de gestión al Departamento de Crédito en la cooperativa:

#### 2.1 Enfoque de investigación

- **Investigación Cuantitativo**

El enfoque de investigación que aplicamos a nuestro estudio fue de carácter cuantitativo, debido a que aplicamos las encuestas al personal de la COAC SUMMAC LLACTA LTDA., que nos facilitó contabilizar y tabular para la obtención de resultados reales de nuestro tema de investigación.

Según Hernández R., Hernández C., & Baptista M., (2014), establece que la investigación cuantitativa es: “Un conjunto de procesos, es secuencial y probatorio, utiliza la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías.” (p.37), es decir la hipótesis estudiada se miden y se analizan a través de datos estadísticos.

- **Investigación Cualitativa**

La investigación es de carácter cualitativo, porque describimos las características, del fenómeno de estudio, en cuanto a las actividades desempeñadas en el departamento de créditos de la COAC, los mismos que nos sirvieron de base para el desarrollo de la auditoría.

A criterio del autor Ortega A., (2018), establece que:

Las investigaciones cualitativas no aplican necesariamente una secuencia de cada uno de sus etapas o fases. Es un proceso que se da en forma de una “espiral, donde se interactúa entre sí, guiándose por áreas o temas significativos que el investigador se ha propuesto como fin de desarrollar preguntas las cuales pueden estar formulándose durante todo el trascurso de la recolección y análisis de los datos obtenidos. Esto hace que el proceso sea empírico. (p. 14)

## 2.2 Nivel de Investigación

- **Nivel de Investigación Descriptivo**

La investigación es del nivel descriptivo, debido a que relatamos las peculiaridades existentes en el departamento de crédito de la COAC SUMAC LLACTA LTDA., que fueron útiles para el desarrollo de nuestro trabajo de investigación.

Sánchez H., Reyes C., & Mejía K., (2018) mencionan que el nivel de tipo descriptivo es: “Primer nivel de investigación sustantiva. Se orienta a describir el fenómeno e identificar las características de su estado actual. Lleva a las caracterizaciones y diagnóstico descriptivos”. (p.80)

- **Nivel de Investigación Explicativo**

Es explicativo porque al concluir con nuestro trabajo de investigación nos permitió formular las conclusiones y recomendaciones pertinentes con relación a los objetivos planteados.

Cabezas E., Andrade D., & Torres J., (2018), indica que:

Los estudios explicativos no finalizan en la descripción de características o fenómenos o del establecer relaciones entre conceptos, los estudios explicativos están llamados a responder a las causas de los eventos, sucesos y fenómenos físicos o sociales. Estas investigaciones son más profundas y mejor estructuradas que las demás clases de estudios mencionadas anteriormente. En las investigaciones cualitativas inician desde niveles exploratorios y descriptivos, pero se plantean con alcances correlacionales, sin estadísticas, o explicativos. (p.69)



## 2.3 Diseño de Investigación

- **Diseño No Experimental**

El diseño de investigación es de tipo no experimental porque nuestro estudio no se realizó en ningún laboratorio.

Según Cabezas E., Andrade D., & Torres J., (2018), determina que:

En este tipo de investigación las variables estudiadas no se manipulan en forma intencionada, la finalidad de esta investigación es observar los fenómenos tal como se comportan en su contexto natural, para luego analizarla. Existen diferentes criterios para clasificar la investigación no experimental, adoptaremos la dimensión temporal, es decir de acuerdo con el número de periodos en los cuales se recolectan los datos, a través de la aplicación de instrumentos debidamente aprobados por expertos. En este sentido las investigaciones no experimentales pueden ser: longitudinales y transversales. (p.79)

## 2.4 Tipo de Estudio

- **Documental.**

Es de tipo documental porque recabaremos información de distintas fuentes bibliográficas como son: artículos, libros, sitios webs, etc. que sirvieron de sustento dentro de nuestro tema de investigación.

Bernal C., (2010), define que: “La investigación documental consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto al tema objeto de estudio.” (p.111)

- **Campo**

De campo debido a que acudimos a las instalaciones de la COAC SUMAC LLACTA LTDA., para la recopilación de la información necesaria que nos ayudaron a la ejecución del tema de investigación

Según Sierra M., (2012), indica que el estudio de campo es: “Aquella que se realiza en un lugar de los hechos donde acontece el fenómeno.” Recuperado de: [https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P\\_Presentaciones/prepa3/tipos\\_investigacion.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/prepa3/tipos_investigacion.pdf).

## 2.5 Población y Muestra

- **Población**

La COAC SUMAC LLACTA LTDA. cuenta con un número mínimo de trabajadores, por lo que no se procedió al cálculo de la población, y las encuestas se aplicó directamente a los 8 trabajadores incluido el gerente general miembros de la institución financiera.

**Tabla 11-2:** Nómina de los trabajadores de la COAC SUMAC LLACTA LTDA.

N.º	NOMBRES	CARGO
1	Lcda. Teresa Pagalo Pagalo	Cajera Financiera
2	Julio César Cando Guzñay	Jefe de Negocio encargado
3	José Manuel Lema Quinche	Asesor de Negocios Matriz
4	María Rea	Asistente de Crédito
5	Klever Jesús Muñoz Ayol	Recaudación Matriz
6	Erika Albina Balla Chacaguasay	Asistente Administrativo
7	Iván Patricio Arias González	Contador
8	Luz María Guairacaja Guairacaja	Auxiliar de Contabilidad
9	José Luis Guairacaja Copa	Gerente General

**Fuente:** COAC SUMAC LLACTA LTDA.

**Elaborado por:** Guacho J., (2021)

- **Muestra**

No se procedió al cálculo de la muestra, puesto que el número de trabajadores en la COAC SUMAC LLACTA LTDA., es mínimo, por lo que se aplicó la encuesta a los 8 integrantes de la COAC.

## 2.6 Métodos, Técnicas e Instrumentos de Investigación

### 2.6.1 Métodos

Los métodos aplicados en nuestro trabajo de investigación es el deductivo- inductivo, porque permitió tener un conocimiento global de la COAC SUMAC LLACTA LTDA., en el desarrollo del trabajo investigativos, mismo que serán ventajosos para dar soluciones a las deficiencias encontradas.

- **Inductivo**

Para Prieto B., (2017), menciona que: “Es un método basado en el razonamiento, el cual permite pasar de hechos particulares a los principios generales.” (p.10), es decir permite establecer conclusiones de una teoría de estudio.

- **Deductivo**

Prieto B., (2017), establece que: Está basado en el razonamiento, igual que el inductivo. Su aplicación es muy diferente debido a que su aplicación en este caso de la deducción intrínseca del ser humano va de los principios generales a los particulares. (p.10)

### 2.6.2 Técnicas

- **Encuesta:** Se aplicó a los trabajadores de la COAC SUMAC LLACTA LTDA., para la medir el nivel del cumplimiento de la eficiencia y eficacia en la utilización de sus recursos y en el desempeño de sus actividades.
- **Entrevista:** Se realizó al Gerente General de la institución financiera, para la obtención de resultados claros y oportunos en la ejecución de la auditoría de gestión al departamento de crédito de la COAC SUMAC LLACTA Ltda.

### 2.6.3 Instrumentos

- **Cuestionario de la encuesta:** Este instrumento de investigación, elaborado por un banco de preguntas cerradas que permitieron la determinación de las falencias existentes en la COAC Sumac Llacta Ltda.

## CAPITULO III

### 3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

#### 3.1 Resultados y discusión de resultados

##### 3.1.1 Análisis de resultados

###### 3.1.1.1 Encuesta aplicada a los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito SUMAC LLACTA

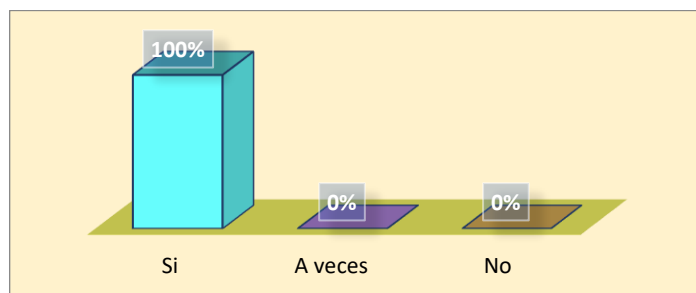
#### Pregunta 1: ¿Las políticas institucionales son cumplidas en el ejercicio de sus actividades?

**Tabla 12-3:** Aplicación de políticas en el desarrollo de sus actividades

Alternativa	N° de personas encuestadas	Porcentaje
Si	8	100%
A veces	0	0%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda.

Elaborado por: Guacho J., (2021)



**Gráfico 1-3:** Aplicación de políticas en el desarrollo de sus actividades

Fuente: Tabla 1-3: Aplicación de las políticas en el desarrollo de sus actividades

Elaborado por: Guacho J., (2021)

#### Análisis e interpretación

Del número total de las personas encuestadas en la cooperativa con respecto a la pregunta formulada se determinó que el a 100% de los trabajadores aplican las políticas establecidas en la en el desarrollo de sus actividades, permitiendo a la cooperativa enfrentarse a posibles riesgos existentes en el transcurso de sus operaciones y mantener buen desempeño organizacional.

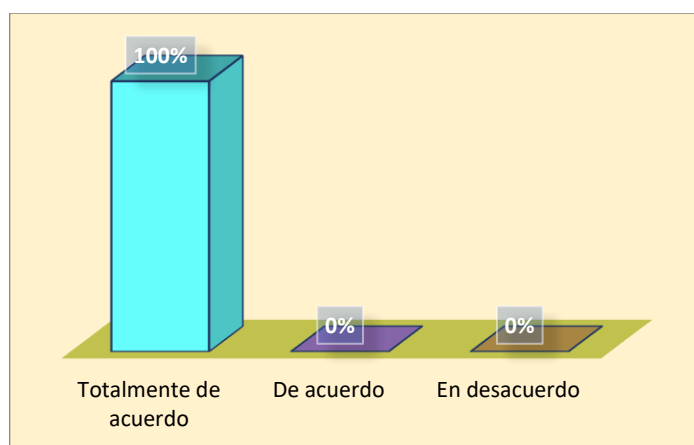
**Pregunta 2: ¿Considera usted que la realización de una auditoría de gestión al Departamento de Crédito permitirá medir el cumplimiento de la eficiencia y eficacia?**

**Tabla 13-3:** Importancia de la ejecución de una Auditoría de Gestión al dpto. de crédito

Alternativa	N° de personas encuestadas	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	8	100%
De acuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda.

Elaborado por: Guacho J., (2021)



**Gráfico 2-3:** Importancia de la ejecución de una Auditoría de Gestión al dpto. de Crédito

Fuente: Tabla 2-3: Importancia de la Ejecución de una Auditoría de Gestión al Dpto., Crédito.

Elaborado por: Guacho J., (2021)

### **Análisis e interpretación**

Una vez tabulado y graficado los resultados de las encuestas realizadas al personal de COAC Sumac Llacta Ltda., se estableció que en un 100% las personas estuvieron de acuerdo en la realización de la Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito, llegando a la conclusión que es uno de los departamentos principales en la institución en la realización de la auditoría para sus respectivos análisis en cuanto a uso y manejo de los recursos en la determinación de la eficiencia y eficacia.

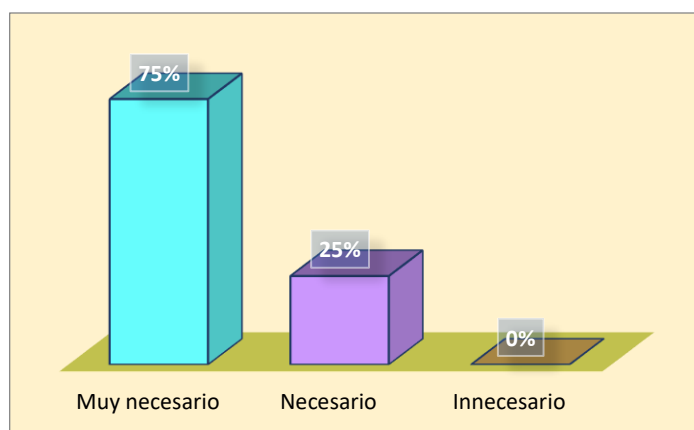
**Pregunta 3: ¿Cree usted que es necesario la aplicación de los indicadores de gestión para medir el cumplimiento de las metas, objetivos y resultados alcanzados?**

**Tabla 14-3:** Indicadores de gestión

Alternativa	Nº de personas encuestadas	Porcentaje
Muy necesario	6	75%
Necesario	2	25%
Innecesario	0	0%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda.

**Elaborado por:** Guacho J., (2021)



**Gráfico 3-3:** Indicadores de gestión

**Fuente:** Tabla: 3-3: Indicadores de Gestión

**Elaborado por:** Guacho J., (2021)

### **Análisis e interpretación**

Los resultados obtenidos de las encuestas realizadas en su respectiva tabulación de datos y representación gráfica fueron los siguientes: el 75% de los encuestados manifestaron que la aplicación de los indicadores es muy necesario para medir el cumplimiento de metas y objetivos organizacionales, y finalmente 25% establece que es necesario la aplicación de indicadores, los indicadores de gestión permitirán evaluar el desempeño organizacional en el cumplimiento de objetivos y metas.

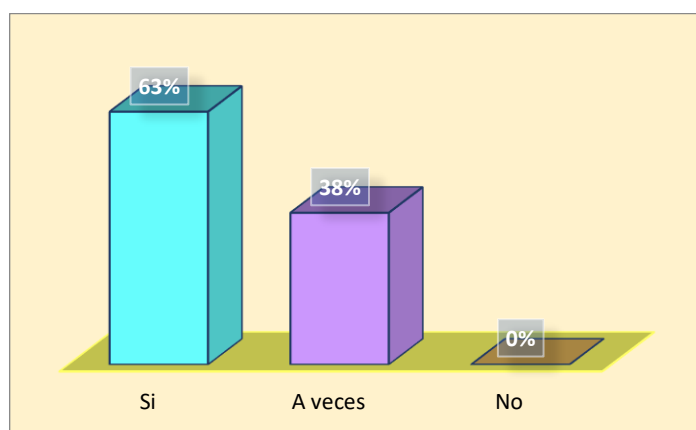
**Pregunta 4: ¿Los trabajadores de la empresa contribuyen al logro de los objetivos organizacionales?**

**Tabla 15-3:** Cumplimiento de los objetivos organizacionales

Alternativa	N° de personas encuestadas	Porcentaje
Si	5	63%
A veces	3	38%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda.

Elaborado por: Guacho J., (2021)



**Gráfico 4-3:** Cumplimiento de los objetivos organizacionales

Fuente: Tabla 4-3: Cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Elaborado por: Guacho J., (2021)

**Análisis e interpretación**

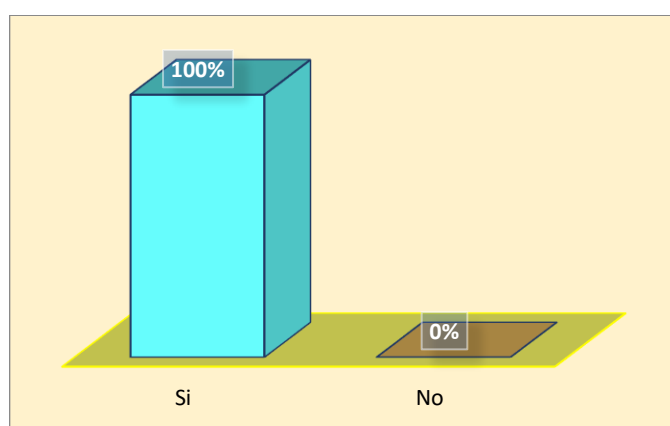
Las encuestas aplicadas al personal de la COAC Sumac Llacta Ltda., en sus resultados obtenidos el 63% de los trabajadores si ayudan al logro de objetivos, y tan solo un 38% del personal de la COAC a veces contribuyen en el cumplimiento de los objetivos, es primordial el trabajo en equipo para alcanzar los resultados u objetivos que sean en beneficio de la cooperativa, así mismo permitiendo al personal cumplir con sus objetivos personales.

**Pregunta 5: ¿La aplicación de COSO II permitirá evaluar efectivamente el Sistema del Control Interno que contribuya a la buena toma de decisiones?**

**Tabla 16-3:** Aplicación del COSO II

Alternativa	Nº de personas encuestadas	Porcentaje
Si	8	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda.  
**Elaborado por:** Guacho J., (2021)



**Gráfico 5-3:** Aplicación del COSO II

**Fuente:** Tabla 5-3: Aplicación del COSO II  
**Elaborado por:** Guacho J., (2021)

**Análisis e interpretación**

Según los resultados arrojados de las encuestas realizadas nos reflejan que 100% de las personas encuestadas establecen que el COSO II es una norma de gestión que permite mantener un sistema de control efectivo, porque contiene el sistema gestión de riesgos y facilita la consecución de los objetivos.



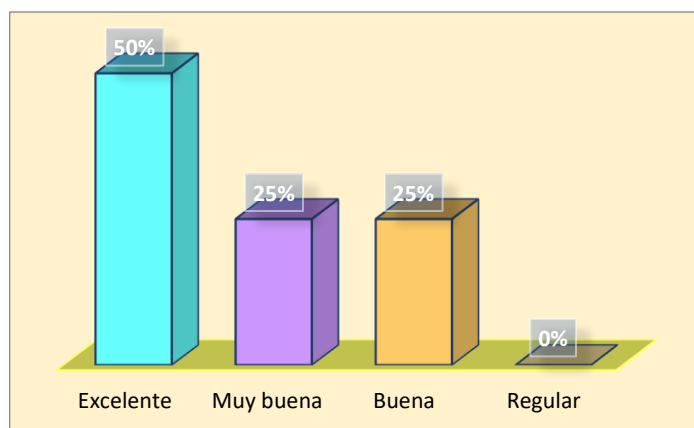
**Pregunta 6: ¿Cómo considera usted la comunicación entre los distintos departamentos de la organización?**

**Tabla 17-3:** Comunicación entre los distintos departamentos

Alternativa	Nº de personas encuestadas	Porcentaje
Excelente	4	50%
Muy buena	2	25%
Buena	2	25%
Regular	0	0%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda.

Elaborado por: Guacho J., (2021)



**Gráfico 6-3:** Comunicación entre los distintos departamentos

Fuente: Tabla 6-3: Comunicación entre los distintos departamentos

Elaborado por: Guacho J., (2021)

**Análisis e interpretación**

Del total de las personas encuestadas en la cooperativa el 50% establece que existe una excelente comunicación entre los distintos departamentos, un 25% manifiesta que la comunicación es muy buena y finalmente el otro 25% da a conocer que existe una comunicación buena, se concluye que en la cooperativa existe un compañerismo entre los distintos departamentos apoyándose de unos a otros en tomar acciones correctivas a posibles problemas.

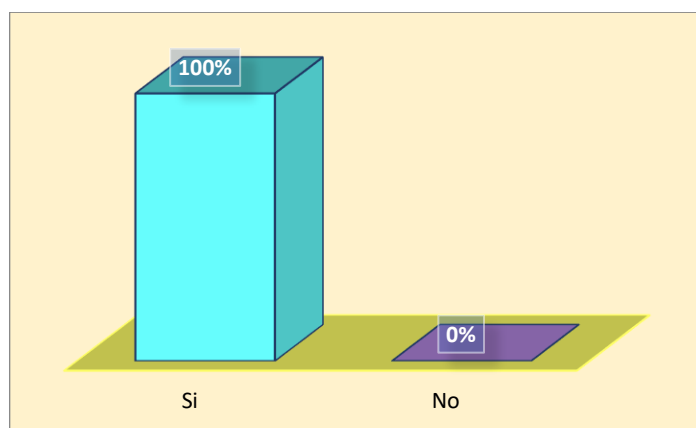
**Pregunta 7: ¿La infraestructura de la institución es adecuada para brindar un buen servicio a sus socios?**

**Tabla 18-3:** Infraestructura de la COAC Sumac Llacta Ltda.

Alternativa	Nº de personas encuestadas	Porcentaje
Si	8	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda.

**Elaborado por:** Guacho J., (2021)



**Gráfico 7-3:** Estructura de la COAC Sumac Llacta Ltda.

**Fuente:** Tabla 7-3: Estructura de la COAC Sumac Llacta Ltda.

**Elaborado por:** Guacho J., (2021)

### **Análisis e interpretación**

Los resultados arrojados de las encuestas realizadas al número de personas en la organización el 100% del personal de la COAC Sumac Llacta Ltda., dan a conocer que a infraestructura se encuentra en buenas condiciones para brindar servicios y productos financieros a sus socios basados en principios y valores corporativos.

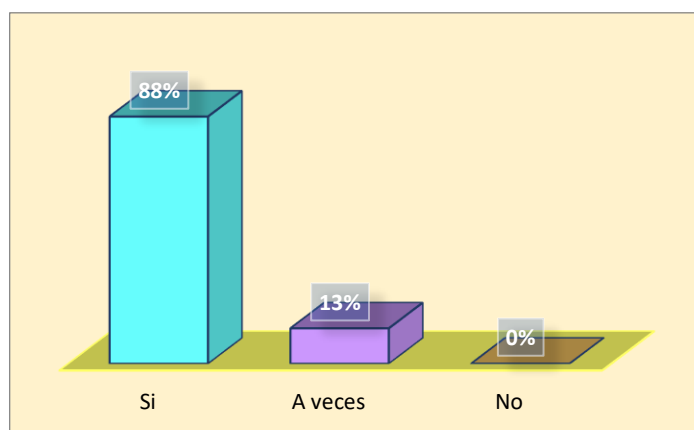
**Pregunta 8: ¿La cooperativa cuenta con personal altamente capacitado para el asesoramiento de créditos?**

**Tabla 19-3:** Personal capacitado para el asesoramiento de créditos

Alternativa	N° de personas encuestadas	Porcentaje
Si	7	88%
A veces	1	13%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda.

Elaborado por: Guacho J., (2021)



**Gráfico 8-3:** Personal capacitado para el asesoramiento de créditos

Fuente: Tabla 8-3: Personal capacitado para el asesoramiento de créditos.

Elaborado por: Guacho J., (2021)

**Análisis e interpretación**

Después de haber tabulado y graficado las encuestas el 88 % de los encuestados mencionan que la cooperativa cuenta con personal capacitado que trabaje en el departamento de créditos que conozca las políticas a cumplir al momento de brindar un servicio crediticio, y el 13% dice que a veces la cooperativa cuenta con personal óptimo que desempeñe su trabajado de manera eficiente en el departamento de crédito lo que puede dificultar el cumplimiento de metas y objetivos.

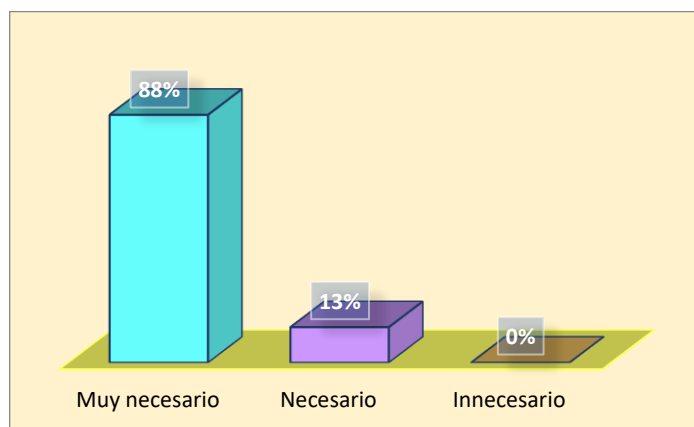
**Pregunta 9: ¿Considera usted que el uso de las TICs es necesario para la optimización de tiempos y recursos en la cooperativa?**

**Tabla 20-3:** Utilización de las TICs

Alternativa	N° de personas encuestadas	Porcentaje
Muy necesario	7	88%
Necesario	1	13%
Innecesario	0	0%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda.

Elaborado por: Guacho J., (2021)



**Gráfico 9-3:** Utilización de las TICs

Fuente: Tabla: 9-3: Utilización de las TICs.

Elaborado por: Guacho J., (2021)

### **Análisis e interpretación**

Del total de las encuestas aplicadas al personal de la cooperativa el 88% consideran que es necesario la en los ejercicios de las actividades la utilización de la tecnología d información y comunicación, y un 13% piensan que es necesario la utilización de las TICs, se concluye que la organización utiliza la tecnología para almacenar información de la entidad y sobre todo el manejo de las Tics en la cooperativa ha permitido reducir tiempos y minimizas gastos.

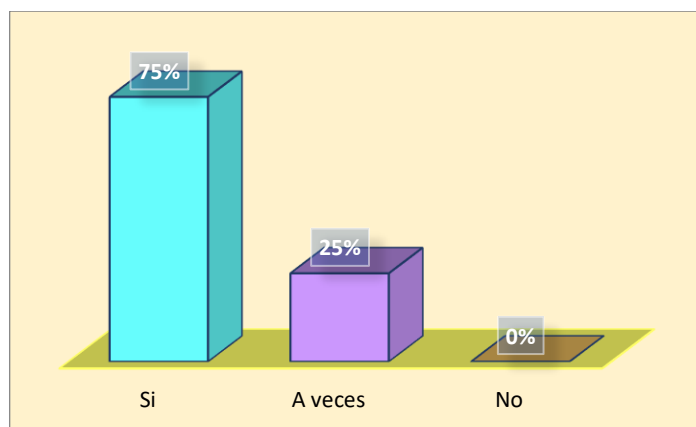
**Pregunta 10: ¿La cooperativa en sus años de funcionamiento ha logrado cumplir con sus objetivos?**

**Tabla 21-3:** Cumplimiento de los objetivos en la COAC

Alternativa	Nº de personas encuestadas	Porcentaje
Si	6	75%
A veces	2	25%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda.

Elaborado por: Guacho J., (2021)



**Gráfico 10-3:** Cumplimiento de los objetivos en la COAC

Fuente: Tabla 10-3: Cumplimiento de los objetivos de la COAC.

Elaborado por: Guacho J., (2021)

### **Análisis e interpretación**

Según el de las encuestas realizadas en sus resultados nos reflejan que el 75% los objetivos de la COAC han sido cumplidos durante los últimos años, el trabajo en equipo ha permitido que la organización cumpla con sus metas y estrategias planteados en alcanzar sus objetivos que se ven reflejados en su rentabilidad obtenida, por otro lado se establece que un 25% la cooperativa no cumple con sus objetivos debido a que existe un porcentaje de morosidad por parte de sus socios en el cual los administradores formulan estrategias para bajar el grado de morosidad existente.

### **3.1.2 *Comprobación de la Idea a Defender***

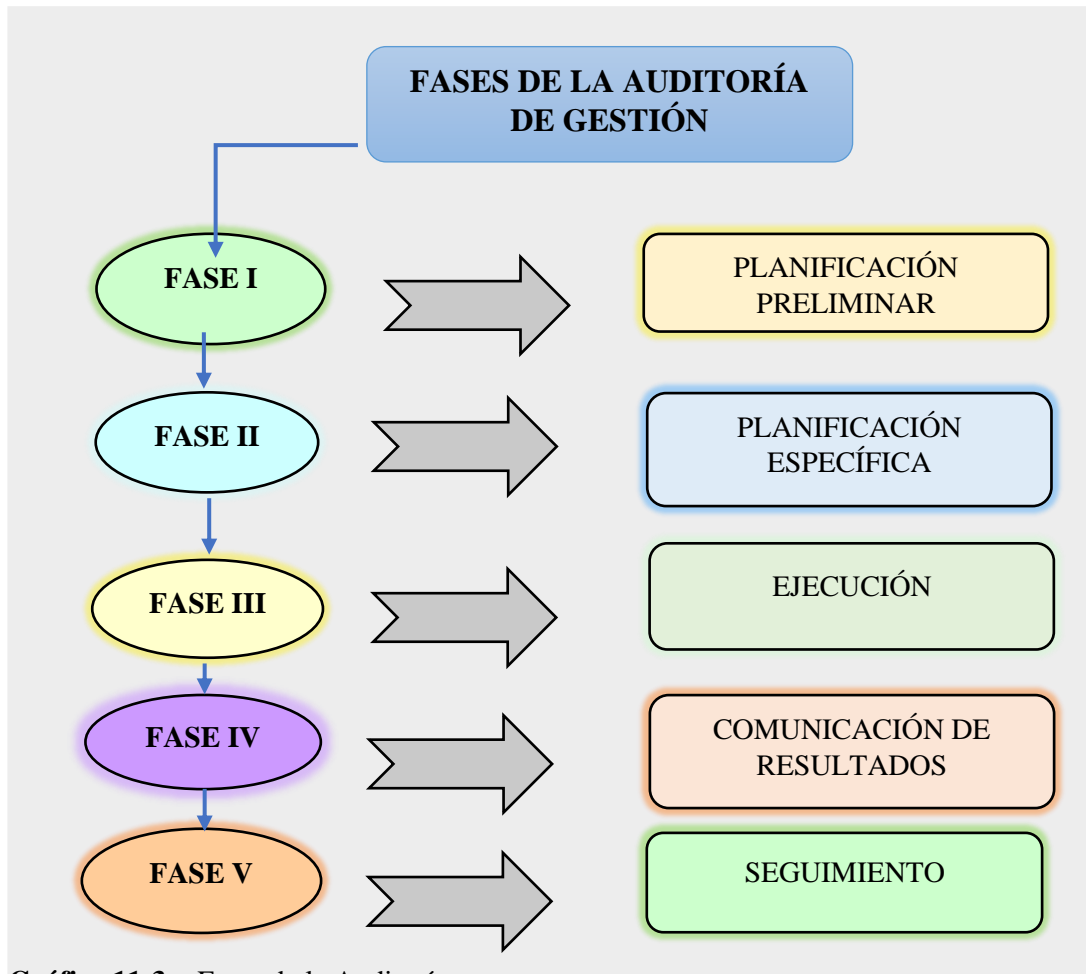
Una vez aplicado las distintas técnicas e instrumentos de investigación para la verificación de nuestra idea a defender en las encuestas aplicadas al personal de la COAC Sumac Llacta se obtuvo como resultados en su tabulación que la realización de una auditoría de Gestión al Departamento de Crédito es muy oportuna debido a que permite evaluar a través de distintos indicadores de gestión, el COSO II y las políticas institucionales el cumplimiento de la eficiencia y eficacia en el uso y manejo de sus recursos, así mismo se determina que uno de los grandes problemas existentes en la cooperativa es la morosidad por lo que las políticas son cambiantes de acuerdo a las necesidades de la empresa, esto sustenta la realización de nuestro tema de investigación, puesto que el área de créditos es uno de los departamentos más importantes dentro de la institución que se lo denomina el corazón de la cooperativa, el desarrollo de auditoría contribuirá a la buena toma de decisiones acertadas a los administradores de la organización.

### **3.2 Título**

AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO DE EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA., DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2019.

### **3.3 Contenido de la Propuesta**

La propuesta de nuestra auditoría de Gestión al Departamento de crédito se desarrolló en base a las fases de la auditoría, por el cual nos facilitara la determinación del cumplimiento de la eficiencia y eficacia en el control y el manejo de sus recursos.



**Gráfico 11-3:** Fases de la Auditoría

Fuente: Contraloría General del Estado., ( 2001)

Elaborado por: Guacho J., (2021)

### 3.4 Archivo Permanente



# ARCHIVO PERMANENTE

<b>ENTIDAD:</b>	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA.
<b>DIRECCIÓN:</b>	Olmedo 32 – 45 entre la Francia y la Valle
<b>NATURALEZA:</b>	Auditoría de Gestión
<b>ÁREA:</b>	Departamento de Crédito
<b>PERÍODO:</b>	2019
<b>EQUIPO DE AUDITORÍA:</b>	

CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS
<b>Supervisor</b>	Dr. Alberto Patricio Robalino
<b>Jefe De Equipo</b>	Ing. Víctor Cevallos
<b>Auditor</b>	Jhoana Maribel Guacho Usca





**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**IAP 1/1**

**ÍNDICE DEL ARCHIVO PERMANENTE**

<b>N.º</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	<b>REFERENCIA</b>
1	Información General	<b>AP - IG</b>
2	Carta de invitación	<b>AP - CI</b>
3	Propuesta del Trabajo de Auditoría	<b>AP - PTA</b>
4	Carta de Aceptación	<b>AP - CA</b>
5	Carta de Compromiso	<b>AP - CC</b>
6	Contrato de Prestación de Servicios Profesionales	<b>AP - CPSP</b>
7	Orden de Trabajo	<b>AP - OT</b>
8	Notificación de Inicio del Examen	<b>AP - NIE</b>
9	Carta de Solicitud de Información	<b>AP - CSI</b>
	Hoja de Marcas	<b>AP - HM</b>

**Elaborado por:** J.M.G. U **Fecha:** 18/01/2021

**Revisado por:** P.P & V.C **Fecha:** 18/01/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**IG 2/11**

**INFORMACIÓN GENERAL**



**SUMAC LLACTA**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
*“Más que una cooperativa un gran apoyo financiero”*

**Reseña Histórica**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda., se constituye el 8 de octubre de 1982, por hombres y mujeres de la comunidad de Lupaxi, el cual lo denominaron: “Sumac Llacta”, con el objetivo de estimular y fomentar el ahorro, facilitar créditos a sus socios a fin de mejorar su calidad de vida

El 8 de octubre de 1982, fue aquel día especial de brillar con la visión amplia, sus pueblos indígenas que sea agraciados y el deber de ser celosos custodios de su historia e impulsar la grandeza de esta prestigiosa Cooperativa Sumac Llacta.

Se constituye según el Acuerdo Ministerial N° 000219 el 7 de febrero de 1983 en la comunidad de Lupaxi, parroquia Columbre, provincia de Chimborazo. En el mismo año el 8 de febrero de 1983, fue suscrita en el Registro General de Cooperativas con el N° 3559 y autoriza para operar como institución financiera por el Ministerio de Bienestar social.

Los resultados esperados no fueron los mejores por lo que al año anterior la Administración la deja a la deriva. En el año 2001 entre algunos socios fundadores y nuevas personas emprendedoras recuperan la información de la cooperativa y se organizan nuevamente la reactivación solamente rescatando el nombre Sumac Llacta, siendo así solicitan al MIES la reactivación de la Cooperativa con la misma personería jurídica.

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 18/01/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 18/01/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**IG 2/11**

La cooperativa hasta el año 2001 no se encontraba ejerciendo sus actividades. En el año 2002 comienza a desempeñar sus funciones nombrando Gerente General al Licenciado José Luis

Guairacaja, con un aporte inicial de intermediación financiera de \$ 2180,00 fruto de un proyecto Denominado de recuperación de tubérculos andinos financiado por PPD: siembra de papas.

Desde el año 2002 la cooperativa, trabaja con el segmento microempresas otorgando créditos productivos y de capital de trabajo, con un desarrollo autónomo con la finalidad de satisfacer las necesidades de sus socios ofertando productos, y servicios financieros, por quienes tienen la esperanza de un futuro mejor y profundizando la confianza mutua entre sus socios y un crecimiento continuo.

En el año 2004, aparece una oportunidad de promover un nuevo modelo de gestión empresarial, gracias al aporte financiero de la Corporación de Programa de Apoyo Alimentario PL 480 – USDA, cuyo propósito se encuentra basado en mejorar el progreso de las familias tanto en actividades productivas como económicas, que ayuden a generar el ahorro y la gestión del crédito extra local y así se fomente sus capacidades de ahorros especiales y gestión en crédito extra local, que activen las condiciones de vida utilizando sus propios recursos por medio de sus iniciativas económicas. La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumac Llacta” Ltda., se encuentra bajo el control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria con la aplicación de las normas de solvencia y prudencia financiera.

El respaldo y la confianza de sus socias la cooperativa inicia sus operaciones de intermediación financiera en las diferentes áreas de producción como son: pecuaria, agrícola, comercio y artesanal en los sectores vulnerables de las parroquias rurales de la provincia de Chimborazo.

Los estatutos de la cooperativa son reformados el 04 de mayo del año 2013, mediante la resolución N° SEPS-ROEPS-2013-000670, adecuado a la ley de economía Popular y Solidaria y del Sector financiero Popular y solidario que se encuentran aprobados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, el sector cooperativo se caracteriza por la solidaridad y el aporte al desarrollo

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 18/01/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 18/01/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**IG 3/11**

y al crecimiento social y económico de sus socios a favor de los pueblos, comunidades indígenas y la ciudadanía en general, sus servicios financieros están respaldados bajo la confianza, transparencia y honestidad generando el prestigio, garantía y seguridad de las personas quienes depositan su dinero en la noble institución.

En el año 2014 la Corporación Nacional del Finanzas Populares para mejorar el Patrimonio Multitudinaria y la demanda de sus socios, CONAFIPS asignan un monto de \$75.329,15 para créditos productivos. CONAFIDS, brinda oportunidades de obtención, vivienda de interés social, conociendo el déficit de vivienda, existió un propósito de erradicar la pobreza y promover el desarrollo, económico, social y cultural en el que Sumac Llacta procedió a gestionar un crédito de vivienda social a la Corporación de Finanzas Populares, el cual asignó un monto de \$879.568,98, destinado para satisfacer el segmento de vivienda social.

### **Objeto social**

La cooperativa Sumac Llacta tiene como objeto social en el mercado financiero realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social a sus socios, con el propósito de cubrir sus necesidades, por medio de productos y servicios financieros cubriendo sus expectativas a fin de mejorar la calidad de vida de cada uno de quienes deciden confiar en la prestigiosa institución.

### **Actividades**

Entre el sin número de actividades que tiende a cumplir la cooperativa objeto de su razón social son las siguientes:

1. Recaudar depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad.
2. Otorgar préstamos a sus socios
3. Efectuar servicios de caja y tesorería

<b>Elaborado por: J.M.G. U</b>	<b>Fecha: 18/01/2021</b>
<b>Revisado por: P.P &amp; V.C</b>	<b>Fecha: 18/01/2021</b>



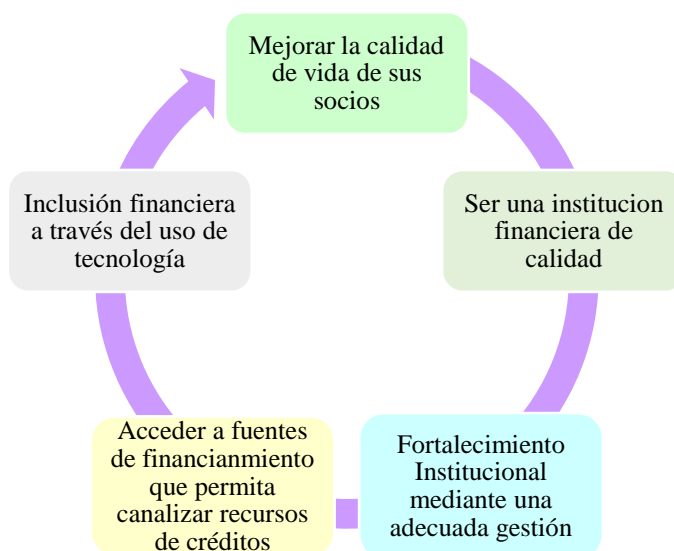
**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**IG 4/11**

4. Realizar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las instituciones financieras nacionales o extranjeras.
5. Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores.
6. Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas o externas, según con las normas, prácticas y usos internacionales.
7. Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior.
8. Invertir en el Sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores, de manera complementaria en el sistema financiero internacional.
9. Realizar inversiones en el capital social de las cajas centrales.

### Objetivos de la Cooperativa

La cooperativa como institución financiera cuenta con una serie de objetivos primordiales que pretenden alcanzar a través de sus actividades en el sector financiero son:



**Gráfico 12-3:** Objetivos de la Cooperativa

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda.

Elaborado por: Guacho J., (2021)

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 18/01/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 18/01/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**IG 5/11**

**Misión y visión de la COAC Sumac Llacta**

**Tabla 22-3:** Misión y Visión

MISIÓN	VISIÓN
Cubrir las necesidades de sus socios a través de la prestación productos y servicios financieros y no financieros basados en valores y principios institucionales, apoyando al desarrollo socio económico de los socios y de la población en general.	Ser una cooperativa referente en el mercado financiero que brinde confianza y seguridad a sus socios, a través de soluciones financieras integrales basadas en el enfoque de la Economía Popular, Solidaria y Ambiental para el logro de la sostenibilidad de las actividades socioeconómicas, productivas y ambientales.

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda.

**Elaborado por:** Guacho J., (2021)

**Principios y Valores Corporativos**

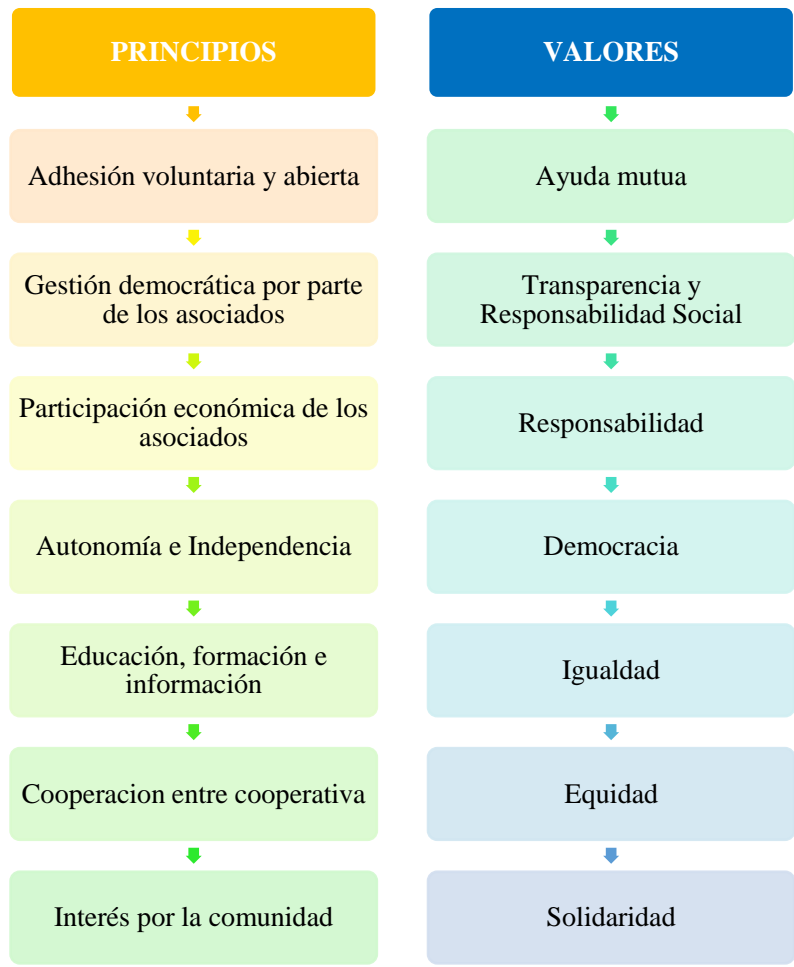
Los productos, servicios financieros y las actividades desarrolladas por la cooperativa se radican en principios y valores éticos, que hacen de esta una organización prestigiosa generando en sus socios confianza y seguridad, a continuación, describiremos en el siguiente gráfico:

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 18/01/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 18/01/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**IG 6/11**



**Gráfico 13-3:** Principios y valores Corporativos

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Lacta Ltda.

**Elaborado por:** Guacho J., (2021)

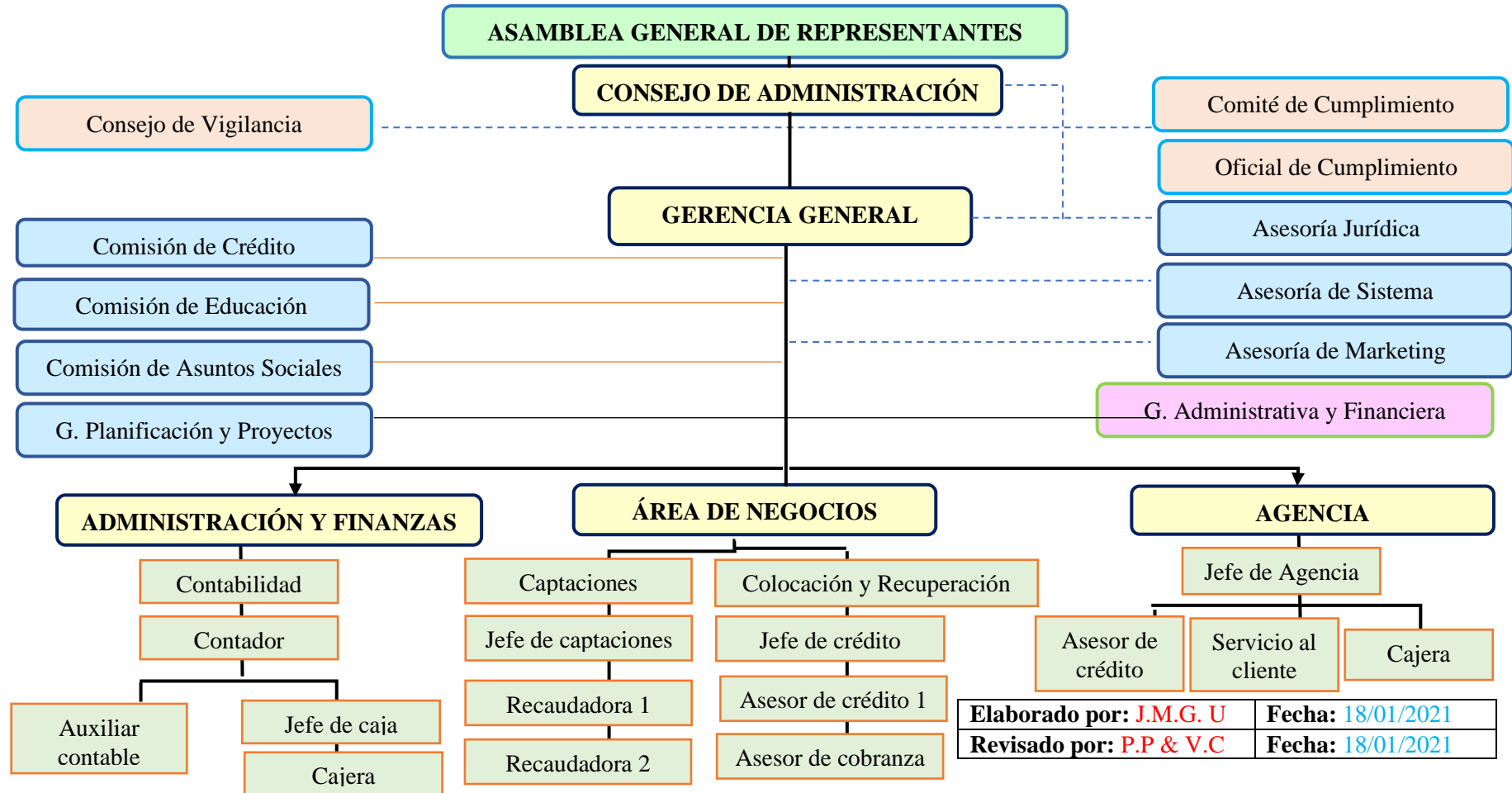
<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 18/01/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 18/01/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**IG 7/11**

**Organigrama Estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda.**



<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 18/01/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 18/01/2021

**Gráfico 14-3:** Organigrama Estructural  
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda.  
Elaborado por: Guacho J., (2021)





**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**IG 8/11**

**Nómina de los Trabajadores de la COAC Sumac Llacta Ltda.**

**Tabla 23-3:** Nómina de los trabajadores de la COAC Sumac Llacta Ltda.

<b>N.º</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>
1	Lcdo. José Luis Guairacaja	Gerente General
2	Ing. Iván Patricio Arias Gonzáles	Contador
3	Luz María Guairacaja Guaracaja	Auxiliar Contable
4	Erika Albina Balla Chacaguasay	Asistente Administrativo
5	Lcda. Teresa Pag8alo Pagalo	Cajera Financiera
6	Julio César Cando Guzñay	Jefe de Negocio encargado
7	José Manuel Lema Quinche	Asesor de Negocios Matriz
8	María Rea	Asistente de Crédito
9	Klever Jesús Muñoz Ayol	Recaudación Matriz

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda.

Elaborado por: Guacho J., (2021)

**Productos Financieros**

**1. Cuenta de ahorros**

Facilita el crecimiento del dinero a buenas tasas de interés del mercado financiero y es acreedor de todos los beneficios.

- ✓ Permite ganar tasas de interés según la cantidad del dinero
- ✓ Cero costos por permanencia de la cuenta
- ✓ Acreedor de créditos inmediatos

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 18/01/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 18/01/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**IG 9/11**

- **Cuenta Sumac (Ahorro Programado)**

Es la forma más segura, confiable y planificada de ahorrar en la institución financiera permite:

- ✓ El monto y el plazo a su elección
- ✓ Tasas de interés atractiva

- **Cuenta Infantil**

A través de este producto financiero facilita educar a los niños, cultivando en ellos la enseñanza de ahorrar de forma segura y garantizada.

## **2. Inversiones a Plazo Fijo**

Este tipo de inversión es muy segura debido a que permite crecer nuestro dinero generándonos una rentabilidad.

- ✓ Tasa de interés competitiva
- ✓ Alta rentabilidad
- ✓ La inversión puede ser utilizada como base o garantía de crédito

## **3. Créditos**

- **Consumo**

Esta modalidad de crédito está dirigido en especial a socios con relación de dependencia laboral, que necesitan cubrir sus necesidades personales a través de la compra de bienes, servicios o gastos.

- **Microcrédito**

Por medio de este tipo de crédito nuestros socios pueden financiar sus proyectos productivos en diversas áreas de la economía de microempresas destinados a: el comercio, agricultura, ganadería artesanía, etc.

<b>Elaborado por: J.M.G. U</b>	<b>Fecha: 18/01/2021</b>
<b>Revisado por: P.P &amp; V.C</b>	<b>Fecha: 18/01/2021</b>



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**IG 10/11**

- **Credi Sumac**

Facilita a que las personas obtengan un crédito de forma fácil para atender a sus necesidades inmediatas, entre algunas características de este tipo de crédito tenemos:

- ✓ Es un crédito inmediato
- ✓ No requiere garante
- ✓ El monto de crédito que se puede otorgar es hasta \$ 1000,00
- ✓ Plazo 6 meses

### **Servicios Financieros**

La COAC Sumac Lacta Ltda., cuenta con una gran variedad de servicios que pone a disposición de sus socios y de la ciudadanía en general, estos son:

- ✓ Sistemas de pagos interbancarios (SIP) - BCE
- ✓ Transferencias y transacciones interbancarias
- ✓ Pago del Bono de Desarrollo Humano
- ✓ Sumac Remesas (Envío - Recepción de dinero)
- ✓ Recaudaciones de: RUC, RISE, Matriculación Vehicular
- ✓ Recaudación Móvil

### **Requisitos de Apertura de Cuenta**

- ✓ Copia de documentos personales
- ✓ Planilla del servicio básico
- ✓ Deposito inicial cantidad en dólares

### **Requisitos para crédito**

- ✓ Copia de libreta
- ✓ Copia de documentos personales
- ✓ Documentos que justifique los ingresos

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 18/01/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 18/01/2021

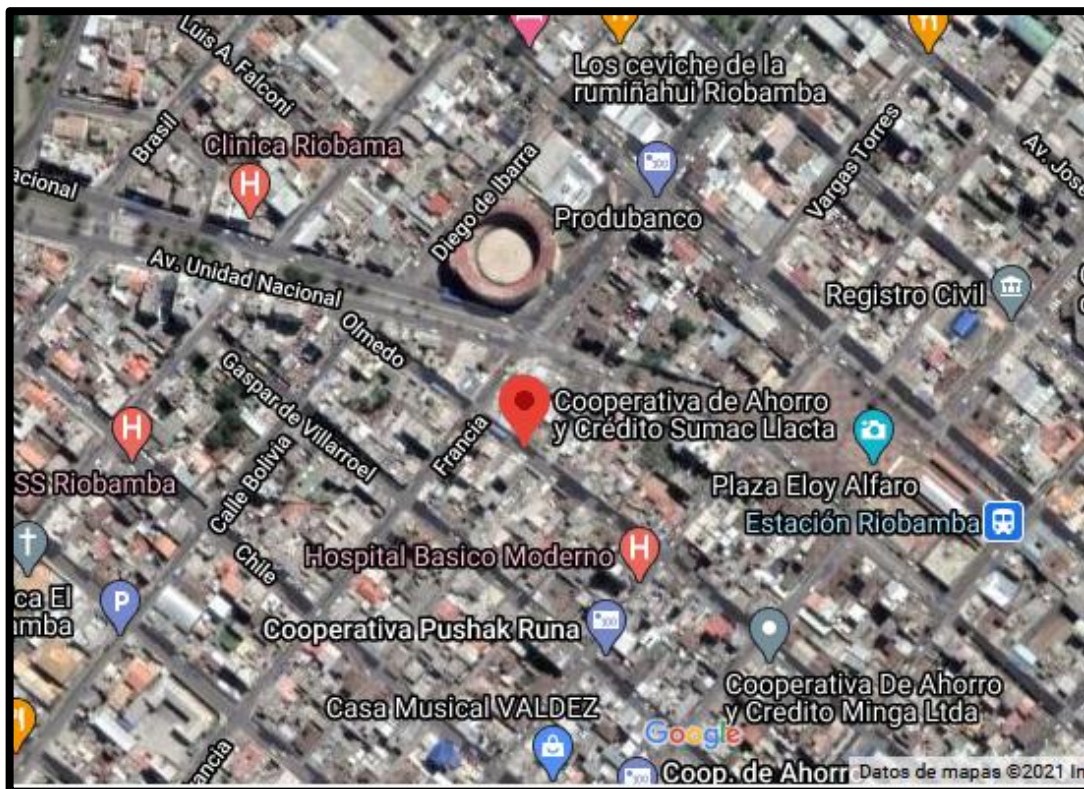


**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**IG 11/11**

**Ubicación**

La Cooperativa de Ahorro y crédito Sumac Llacta Ltda., se encuentra ubicada en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo en la Olmedo 32 – 45 entre la Francia y la Valle de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.



**Figura 12-3:** Ubicación de la COAC Sumac Llacta Ltda.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda.

Elaborado por: Guacho J., (2021)

Elaborado por: J.M.G. U	Fecha: 18/01/2021
Revisado por: P.P & V.C	Fecha: 18/01/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**CI 1/2**

**CARTA DE INVITACIÓN**

Riobamba, 19 de enero del 2021

Señores:

**JG AUDITORES Y CONSULTORES**

Presente. -

De mis consideraciones:

La COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA., por medio de la presente invia a su firma auditora a presentar la propuesta de Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito, de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría, para el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019. Con las siguientes finalidades:

1. Evaluar el Cumplimiento de la Matriz de Gobernabilidad.
2. Evaluar el Control Interno mediante la aplicación del COSO II
3. Evaluar la Matriz de Riesgos
4. Aplicación de los Indicadores de Gestión
5. Descripción de la Hoja de Procesos con sus Respectiveos Flujogramas

Para el efecto establecimos que para selección de la firma auditora se basará en los requerimientos de la solicitud de la propuesta, las normas y procedimientos de la organización. La solicitud de procedimientos requiere los siguientes requisitos:

1. Carta de invitación
2. La propuesta de auditoría
3. El contrato de auditoría
4. Tercer nivel de preparación de los auditores y su curriculum.

Por favor comunicarnos por escrito a la siguiente dirección: Olmedo 32 – 45 entre la Francia y la Valle; estamos en la espera de su respuesta en tan pronto hayan recibido nuestra carta de invitación.

<b>Elaborado por: J.M.G. U</b>	<b>Fecha: 19/01/2021</b>
<b>Revisado por: P.P &amp; V.C</b>	<b>Fecha: 19/01/2021</b>



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**CI 2/2**

Para cualquier consulta comunicarse con la Srta. Erika Balla, Asistente Administrativa, al teléfono institucional: (03) 296 3865

De ante mano agradecemos la atención prestada

Atentamente,

---

Lcdo. José Luis Guairacaja  
**GERENTE GENERAL DE LA C  
OAC SUMAC LLACTA LTDA**

<b>Elaborado por: J.M.G. U</b>	<b>Fecha: 19/01/2021</b>
<b>Revisado por: P.P &amp; V.C</b>	<b>Fecha: 19/01/2021</b>



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**CA 1/1**

**CARTA DE ACEPTACIÓN**

Riobamba, 21 de enero del 2021

Srta.

Jhoana Maribel Guacho Usca  
**ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

De mi consideración. -

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda., por medio de la presente confirma que se ha resuelto aceptar y autorizar la realización de la Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito en nuestra institución financiera, entre el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2021.

De igual manera se notifica que la propuesta del trabajo de auditoría respectivamente presentada a la entidad por su persona ha sido aceptada, dando autorización para dar inicio al desarrollo de la Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito, por lo que solicitamos independencia de criterio, responsabilidad y confidencialidad absoluta con la información solicitada en el transcurso del proceso de la ejecución de la auditoría.

Atentamente;

---

Lcdo. José Luis Guairacaja  
**GERENTE GENERAL DE LA COAC SUMAC LLACTA LTDA.**

<b>Elaborado por: J.M.G. U</b>	<b>Fecha: 21/01/2021</b>
<b>Revisado por: P.P &amp; V.C</b>	<b>Fecha: 21/01/2021</b>



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**PTA 1/3**

**PROPUESTA DEL TRABAJO DE AUDITORÍA**

Riobamba, 22 de enero del 2021

Lcdo.  
José Luis Guairacaja  
GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUMAC  
LLACTA LTDA.  
Presente. –

De nuestra consideración

Por medio del presente me permito enviar un atento y cordial saludo de parte de quienes conformamos la firma auditora JG Auditores & Consultores, y a la vez presentarle por medio de este escrito nuestra propuesta de Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda., entre el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019, con el fin de verificar uso y el manejo de los recursos en el departamento de crédito.

**METODOLOGÍA DEL TRABAJO DE AUDITORÍA**

**1. Objetivo**

Realizar una Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda., del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, Período 2019, mediante las fases de la auditoría para medir el cumplimiento de la eficiencia y eficacia en el uso de sus recursos que contribuya a la buena toma de decisiones.

**2. Naturaleza de la Auditoría**

La Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito se realizará en función de los siguientes aspectos que son:

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 22/01/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 22/01/2021





**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**PTA 2/3**

- ✓ Evaluación del cumplimiento de la Matriz de Gobernabilidad
- ✓ Evaluación del Control Interno (COSO II)
- ✓ Matriz de los Indicadores de Gestión
- ✓ Descripción de la Hoja de Procesos con sus respectivos Flujogramas

### **3. Alcance**

La realización de la auditoría se ejecutará con relación a los Principios de Contabilidad y Auditoría, Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS), y las Normas Internacionales de Auditoría (NIA), esenciales dentro del proceso de la auditoría para la obtención de evidencias y la realización de los hallazgos de auditoría

### **Plazos y Períodos**

La auditoría de gestión al Departamento de Crédito de la cooperativa se desarrollará en tiempo de 30 días laborables, entre el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2019.

### **4. Equipo de auditoría**

El equipo de auditoría está integrado por personal altamente profesional, con capacidades independientes para emitir el informe de auditoría con sus respectivas evidencias, a continuación, en la siguiente tabla describiremos a nuestro equipo auditor:

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>RESPONSABILIDAD</b>
Dr. Patricio Robalino	Supervisor	Planea, dirige, controla, el proceso de la auditoria y la presentación del informe
Ing. Víctor Cevallos	Jefe de Equipo	Contribuye con indicaciones para la ejecución de la auditoria
Srta. Jhoana Guacho	Auditora	Desarrolla la auditoría bajo la dirección y coordinación del jefe de auditoría y el auditor senior.

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 22/01/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 22/01/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**PTA 3/3**

**5. Productos a Entregar**

Entre los productos a presentar con la realización de la presente auditoría de gestión al departamento de crédito es el Informe de Auditoría de Gestión con sus respectivas evidencias y sus papeles de trabajos respectivos, mismo que permitirá a la administración tomar acciones correctivas.

Atentamente,

---

**AUDITORA  
Srta. Jhoana Maribel Guacho Usca**

<b>Elaborado por: J.M.G. U</b>	<b>Fecha: 22/01/2021</b>
<b>Revisado por: P.P &amp; V.C</b>	<b>Fecha: 22/01/2021</b>



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**CC 1/1**

**CARTA DE COMPROMISO**

Riobamba, 22 de enero del 2021

Lcdo.

José Luis Guairacaja

**GERENTE GENERAL DE LA COAC SUMAC LLACTA LTDA.**

De mi consideración. –

A través de la presente, tengo el honor de confirmar la aprobación y el alcance de este compromiso para la realización de la Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda., en el período 2019., con el objetivo de: “Realizar una evaluación a los recursos económicos, financieros, tecnológicos y humanos del Departamento de Crédito de la Cooperativa, mediante la documentación solicitada para medir el cumplimiento de la eficiencia y eficacia”.

Por tal razón, se manifiesta que la Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito se ejecutará en función de los Principios de Contabilidad y Auditoría, NAGAS, NIAS y NIIF, lineamientos requeridos por el auditor para el desarrollo de la auditoría en cuanto al análisis respectivo de las actividades y funciones desempeñadas en el área de crédito, en la medición del cumplimiento de la eficiencia y eficacia, que contribuya a la buena toma de decisiones.

Sin embargo, cualquier observación encontrada el proceso de evaluación a recursos del área de crédito, se describirá cada una de ellas en las conclusiones y recomendación del informe final de auditoría.

Solicitando su gentil colaboración y del personal que labora en la institución financiera, en cuanto al solicitud de información y documentación respectiva para la ejecución de la auditoría.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Srta. Jhoana Maribel Guacho Usca  
**AUDITORA**

<b>Elaborado por: J.M.G. U</b>	<b>Fecha: 22/01/2021</b>
<b>Revisado por: P.P &amp; V.C</b>	<b>Fecha: 22/01/2021</b>



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**CPSP 1/3**

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES**

En la ciudad de Riobamba, a los 23 días del mes de enero del año 2021, del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, se celebra el presente contrato con el Lcdo. José Luis Guaracaja, en calidad de Gerente General de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA.; y, por otra parte, la Srta. Jhoana Maribel Guacho Usca, representante de la firma auditora JG CONSULTORES Y AUDITORES, quienes vienen a celebrar el presente contrato de prestación de servicios profesionales, conforme a las siguientes cláusulas:

**PRIMERA: ANTECEDENTES**

La entidad financiera Sumac Llacta Ltda., para la toma de decisiones, se ha visto en la necesidad de solicitar los servicios de auditoría, al adecuado manejo de sus recursos en el departamento de crédito, correspondientes al período comprendido entre 01 de enero al 31 de diciembre del 2019.

**SEGUNDA: OBJETO DEL CONTRATO**

El Lcdo. José Luis Guairacaja, Gerente General de la cooperativa por medio de la presente establece que el auditor deberá cumplir con responsabilidad su trabajo de Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito, en el período comprendido del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019, según su propuesta presentada a la entidad financiera y en conformidad al Art. 211 de la Constitución de la República del Ecuador, y en concordancia del Art: 147 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. -

**TERCERA: METODOLOGÍA DEL TRABAJO**

La auditoría se desarrollará en relación con los principios de Contabilidad y Auditoría, Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y las Normas Internacionales de Auditoría, que servirán de guía para la ejecución del examen a todas las actividades del departamento de Crédito de la cooperativa, y la construcción de la opinión independiente del auditor en su informe de auditoría.

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 23/01/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 23/01/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**CPSP 3/3**

**CUARTA: DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES**

El Equipo de Auditoría desempeñará funciones específicas en el Departamento de Crédito de la Cooperativa, en cuanto la utilización de los recursos y de las actividades ejecutadas por el personal que labora en dicha área con relación a los Principios de Contabilidad y Auditoría, NAGAS y NIA, la aplicación de estas permitirá la presentación del informe a los administrativos de la organización

**QUINTA: JORNADA Y HORARIOS DE TRABAJO**

La jornada y el horario de trabajo no se encuentra delimitado, por lo que se trabajará en función al cronograma de actividades anteriormente mencionado, que servirán de base para el desarrollo del trabajo de titulación y el cumplimiento de las actividades a desarrollarse.

**SEXTA: HONORARIOS**

De acuerdo a las partes interesadas que están estableciendo el contrato se ha pactado como remuneración a los servicios prestados de la firma auditora JG Auditores y Consultores , la cantidad de mil quinientos dólares( \$1500,00), se realizará de la siguiente manera: 20% planificación, 50% ejecución y el 30% el informe de auditoría, para el pago de la factura el auditor presentara el documento debidamente autorizado por el SRI, que servirán para realizar las deducciones legales correspondientes.

**SÉPTIMA: PLAZOS**

El tiempo establecido de las partes interesadas del presente contrato es de 30 días laborables para la presentación del informe final de auditoría, en caso de situaciones extremas el plazo del contrato se extenderá 10 días laborales adicionales por situaciones imprevistas que puedan presentarse en el transcurso de la realización de la auditoría.

<b>Elaborado por: J.M.G. U</b>	<b>Fecha: 23/01/2021</b>
<b>Revisado por: P.P &amp; V.C</b>	<b>Fecha: 23/01/2021</b>



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**CPSP 3/3**

**OCTAVA: DOMICILIO, JURIDICCIÓN Y COMPETENCIAS**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda., posee su oficina matriz en la ciudad de Riobamba en las calles Olmedo 32 – 45 entre la Francia y la Valle, en donde atienden a sus socios y a la población en general todo tipo de comunicaciones, avisos y notificaciones en particular.

**NOVENA: ACEPTACIÓN**

Para efectos legales las partes interesadas dan por aceptado el presente contrato, de acuerdo con los términos y cláusulas establecidas anteriormente reconocidas por las partes contratantes.

El presente contrato se firma en la ciudad de Riobamba, a los 23 días del mes enero del año 2021.

\_\_\_\_\_  
Lcdo. José Luis Guairacaja

**GERENTE GENERAL DE LA  
COAC SUMAC LLACTA LTDA.**

\_\_\_\_\_  
Srta. Jhoana Maribel Guacho Usca

**AUDITORA**

<b>Elaborado por: J.M.G. U</b>	<b>Fecha: 23/01/2021</b>
<b>Revisado por: P.P &amp; V.C</b>	<b>Fecha: 23/01/2021</b>



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**OT 1 /2**

**ORDEN DE TRABAJO**

**Asunto:** Orden de Trabajo 001-AG-COACSL

Riobamba, 24 de enero del 2021

Srta.

Jhoana Maribel Guacho Usca

**AUDITORA DE JG AUDITORES Y CONSULTORES**

Presente. -

De mi consideración:

De acuerdo con la propuesta de auditoría presentada y cláusulas del contrato firmado por las dos partes, me permito autorizar a usted en calidad de Auditora, iniciar con realización de la Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA.

Los objetivos de dicha auditoria están determinados de la siguiente manera

**Objetivo General**

Realizar una Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda., del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2019., para medir el cumplimiento de la eficiencia y eficacia de las actividades desempeñadas en dicha área que contribuya a la toma de decisiones y al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

**Objetivos Específicos**

Evaluar el Sistema Control Interno, mediante la aplicación del COSO II integrada por sus ocho componentes, con la finalidad de minimizar los riesgos existentes en el Dpto. de Crédito, que pueden afectar a futuro.

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 24/01/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 24/01/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**OT 2/2**

- ✓ Efectuar un análisis al desempeño del personal y al cumplimiento de los reglamentos, políticas, etc., por medio de los indicadores de gestión, para la determinación del cumplimiento de la eficiencia y eficacia en el área de crédito de la cooperativa
- ✓ Presentar el informe de auditoría final con sus respectivas evidencias, conclusiones y recomendaciones a los administradores de la cooperativa que contribuya a la buena toma de decisiones.

### **Alcance**

La Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda., se efectuará en el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019.

### **Equipo de Auditoría**

La firma auditora JG Consultores y Auditores, está integrada por el siguiente equipo de auditoría:

<b>NOMBRES</b>	<b>CARGO</b>
Dr. Patricio Robalino	Supervisor
Ing. Víctor Cevallos	Jefe de Equipo
Srta. Jhoana Guacho	Auditora

### **Tiempo estimado para la ejecución**

El tiempo estimado para la realización de la Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito de la cooperativa es de 30 días laborables, dando inicio el martes 3 de febrero del año 2021.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Lcdo. José Luis Guairacaja  
**GERENTE GENERAL DE LA COAC SUMAC LLACTA LTDA.**

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 24/01/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 24/01/2021





**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**NIE 1/2**

**NOTIFICACIÓN DE INICIO DEL EXAMEN**

Riobamba, 25 de enero del 2021

Señores:

Luis Fernando Yambay Sayay  
**PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

Apolinario Vamos Urquizo  
**PRESIDENTE DEL CONSEJO DE VIGILANCIA**

José Luis Guairacaja  
**GERENTE GENERAL DE LA COAC SUMAC LLACTA LTDA.**

Presente. –

De mi consideración

Mediante la presente, reciba un cordial y un atento saludo a usted con la finalidad de comunicarle que según el literal a) del Art: 147 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, establece que la Superintendencia tendrá atribuciones de: *“Ejercer el control de las actividades económicas de todas las personas y de las organizaciones que se encuentran sujetas a esta ley, velando su estabilidad económica para el correcto funcionamiento de las instituciones financieras”*. En concordancia de lo establecido en el artículo de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, notifico a usted que firma auditora JG CONSULTORES Y AUDITORES, iniciará la AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA, entre el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019.

A su vez, solicitándole de la manera más especial que nos proporcione la información y documentación necesaria para la realización de la auditoría de gestión, así mismo es de gran importancia pedirle de favor el apoyo de usted y del personal que la labora en prestigiosa institución en el desarrollo del examen.

<b>Elaborado por: J.M.G. U</b>	<b>Fecha: 25/01/2021</b>
<b>Revisado por: P.P &amp; V.C</b>	<b>Fecha: 25/01/2021</b>



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**NIE 2/2**

De ante mano deseando éxitos en sus actividades desempeñadas y mis más sinceros agradecimientos.

Atentamente,

---

Srta. Jhoana Maribel Guacho Usca  
**AUDITORA**

<b>Elaborado por: J.M.G. U</b>	<b>Fecha: 25/01/2021</b>
<b>Revisado por: P.P &amp; V.C</b>	<b>Fecha: 25/01/2021</b>



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**CSI 1/2**

**CARTA DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN**

Riobamba, 26 de enero del 2021

Lcdo.

José Luis Guairacaja

**GERENTE GENERAL DE LA COAC SUMAC LLACTA LTDA.**

Presente. -

De mi consideración

Reciba un cordial y atento saludo de quienes conformamos la firma auditora JG AUDITORES Y CONSULTORES, y a su vez deseándole éxitos en sus actividades desempeñada.

En concordancia a la Orden de Trabajo 001 emitida, tenemos el grato honor de informarle que se iniciará la Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda., período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2021.

Por tal motivo para llevar a cabo dicho examen se requiere de su gentil colaboración o de la persona a quien usted le asigne para la entrega de la documentación e información útil en el desarrollo de la Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito.

Según lo mencionado solicito que se me conceda la documentación que detallaremos a continuación:

- ✓ Reseña histórica
- ✓ Organigrama estructural
- ✓ Ruc de la COAC Sumac Llacta Ltda.
- ✓ Estatutos de la COAC Sumac Llacta Ltda.
- ✓ Nómina del Personal
- ✓ Manual de Crédito
- ✓ Reglamentos y Políticas del Departamento de Crédito

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 26/01/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 26/01/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**CSI 2/2**

Así mismo, solicitamos cualquier otro tipo de información importante para la ejecución de la auditoría

Esperando que la solicitud de documentación peticionada se nos facilite oportunamente con relación al Art 147 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria que estable sus atribuciones son: *“Ejercer el control de las actividades económicas de todas las personas y de las organizaciones que se encuentran sujetas a esta ley, velando su estabilidad económica para el correcto funcionamiento de las instituciones financieras”*.

De antemano mis más sinceros agradecimientos por la atención prestada y esperamos su colaboración.

Atentamente,

---

Srta. Jhoana Maribel Guacho Usca

**AUDITORA**

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 26/01/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 26/01/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**HM 1/1**

**HOJA DE MARCAS**

<b>SÍMBOLO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
√	Verificado
Σ	Totalizado
@	Hallazgo
Ω	Sustentado con evidencia
D	Debilidad
∅	Incumplimiento de la normativa
¥	Cotejado con documentos
»	Pendiente de registro
©	Valores no registrados
~	Falta proceso
#	Diferencia
×	Documentación en mal estado
*	Evidencia

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 26/01/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 26/01/2021

### 3.5 Archivo Corriente



# ARCHIVO CORRIENTE

<b>ENTIDAD:</b>	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA.
<b>DIRECCIÓN:</b>	Olmedo 32 – 45 entre la Francia y la Valle
<b>NATURALEZA:</b>	Auditoría de Gestión
<b>ÁREA:</b>	Departamento de Crédito
<b>PERÍODO:</b>	2019
<b>EQUIPO DE AUDITORÍA:</b>	

<b>CARGO</b>	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>
<b>Supervisor</b>	Dr. Alberto Patricio Robalino
<b>Jefe De Equipo</b>	Ing. Víctor Cevallos
<b>Auditor</b>	Jhoana Maribel Guacho Usca



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**AC - I  
1/1**

**ÍNDICE DEL ARCHIVO CORRIENTE**

<b>N.º</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES</b>	<b>REFERENCIA</b>
1	Índice del Archivo Corriente	<b>AC - I</b>
	<b>PLANIFICACIÓN</b>	
2	Programa de la Fase de Planificación	<b>AC - PAPP</b>
3	Matriz FODA	<b>AC - MFODA</b>
4	Visita Preliminar	<b>AC - VP</b>
5	Memorándum de planificación	<b>AC - MP</b>
	Entrevista al Gerente General	<b>AC - EGG</b>
6	File Permanente	<b>AC - FP</b>
7	Chek List	<b>AC - CL</b>
8	Matriz de Calidad de Gobierno	<b>AC - MCG</b>
9	Análisis de la Matriz FODA	<b>AC - A FODA</b>
10	Matriz de Correlación FO	<b>AC - MCFO</b>
11	Matriz de Correlación DA	<b>AC - MCDA</b>
12	Matriz Priorizada	<b>AC - MP</b>
13	Matriz del Perfil Estratégico Interno	<b>AC - MPEI</b>
14	Matriz del Perfil Estratégico Externo	<b>AC - MPEE</b>
	<b>EJECUCIÓN</b>	
15	Programa de la Fase de Ejecución	<b>AC - PAFE</b>
17	Evaluación del Control Interno: COSO III	<b>AC - CCI</b>
18	Informe del Control Interno	<b>AC - ICI</b>
19	Matriz de la Evaluación del Riesgo	<b>AC - MER</b>
20	Indicadores de Gestión	<b>AC - IG</b>
21	Hoja de Descripción de Procesos	<b>AC - HDP</b>
22	Hoja de Flujograma	<b>AC - HF</b>
23	Cadena de Valor	<b>AC - CV</b>
24	Cuadro de Mando Integral	<b>AC - CMI</b>
25	Resumen de Actas de la Asamblea General	<b>AC - RAAG</b>
26	Resumen de Actas del Consejo de Vigilancia	<b>AC - RACV</b>
27	Resumen de Actas del Consejo de Administración	<b>AC - RACA</b>



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**AC - I  
1/1**

<b>COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</b>		
28	Programa de Comunicación de Resultados	<b>AC - PACR</b>
29	Convocatoria de la Lectura del Informe	<b>AC - CLI</b>
30	Carta de Entrega del Informe	<b>AC - CEI</b>
31	Informe Técnico de la Matriz de Gobernabilidad	<b>AC - ITMG</b>
32	Informe Final de Auditoría	<b>AC - IFA</b>
33	Plan de Acción	<b>AC - PA</b>
34	Acta de Conferencia Final	<b>AC - ACF</b>



3.5.1 *Fase I: Planificación*

# **FASE I**



# **PLANIFICACIÓN**



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**PAFP 1/2**

**PROGRAMA DE AUDITORÍA DE LA FASE DE PLANIFICACIÓN**

**Objetivo General**

Realizar un diagnóstico global a las instalaciones de la organización, a través de la realización de la Auditoría de Gestión, para la obtención de información oportuna de la COAC y la determinación del cumplimiento de la eficiencia y eficacia en las actividades desarrolladas.

**Objetivos Específicos**

- Examinar la estructura organizacional de la entidad financiera, por medio de una inspección directa a las actividades desempeñadas que permitan la obtención de evidencia dentro del proceso del examen.
- Analizar la existencia de los reglamentos, actas y estatutos a través de Chek LisT y el File permanente, el cumplimiento de la matriz de gobernabilidad y el análisis de la matriz FODA, para la determinación del cumplimiento de estas.

N.º	PROCEDIMIENTO	REF/ PT	RESPONSABLE	FECHA
1	Elabore el programa de auditoría de la Fase de Planificación	<b>PAFP</b>	<b>J.M.G. U</b>	02/02/2021
2	Realice la Matriz FODA	<b>M-FODA</b>	<b>J.M.G. U</b>	02/02/2021
3	Realice la Visita Preliminar a la Cooperativa.	<b>VP</b>	<b>J.M.G. U</b>	03/02/2021
4	Elabore el Memorándum de planificación	<b>MP</b>	<b>J.M.G. U</b>	03/02/2021
5	Realice la Entrevista al Gerente General	<b>EGG</b>	<b>J.M.G. U</b>	04/02/2021
6	Realice el FILE PERMANENTE	<b>FP</b>	<b>J.M.G. U</b>	05/02/2021
7	Realice el CHEK LIST	<b>CL</b>	<b>J.M.G. U</b>	05/02/2021

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 02/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 02/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**PAFP 2/2**

<b>N.º</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>REF/ PT</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA</b>
8	Realice la Matriz de Calidad de Gobierno	<b>MCG</b>	<b>J.M.G. U</b>	06/02/2021
9	Elabore el Análisis de la Matriz FODA	<b>A -FODA</b>	<b>J.M.G. U</b>	07/02/2021
10	Elabore la Matriz de Correlación FO	<b>MCFO</b>	<b>J.M.G. U</b>	07/02/2021
11	Elabore la Matriz de Correlación DA	<b>MCDA</b>	<b>J.M.G. U</b>	07/02/2021
12	Elabore la Matriz de Prioridades	<b>MP</b>	<b>J.M.G. U</b>	08/02/2021
13	Elabore la Matriz de Perfil Estratégico Interno	<b>MPEI</b>	<b>J.M.G. U</b>	08/02/2021
14	Elabore la Matriz de Perfil estratégico Externo	<b>MPEE</b>	<b>J.M.G. U</b>	08/02/2021

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 02/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 02/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**M-FODA  
1/2**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA.**

**REPRESENTANTE:** Lcdo. José Luis Guairacaja

**Misión**

Cubrir las necesidades de sus socios a través de la prestación productos y servicios financieros y no financieros basados en valores y principios institucionales, apoyando al desarrollo socio económico de los socios y de la población en general.

**Visión**

Ser una cooperativa referente en el mercado financiero que brinde confianza y seguridad a sus socios, a través de soluciones financieras integrales basadas en el enfoque de la Economía Popular, Solidaria y Ambiental para el logro de la sostenibilidad de las actividades socioeconómicas, productivas y ambientales.

Nº	DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	F	O	D	A
1	Infraestructura adecuada	X			
2	Potenciales socios, clientes nuevos en sectores vulnerables		X		
3	Falta de capacitación periódica al personal			X	
4	Disponibilidad de recursos para potenciar productos y servicios	X			
5	Buena cultura organizacional	X			
6	Cartera de crédito vencida			X	
7	Fraudes tecnológicos y electrónicos				X
8	Atención bilingüe	X			
9	Incumplimiento de políticas en el departamento de crédito			X	
10	Falta de incentivos al personal			X	
11	Financiamiento externo con Microfinanzas Populares		X		
12	Uso de portafolios del servicio del estado		X		
13	Inexistencia de un departamento de crédito para los procesos de créditos			X	

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 02/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 02/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**M-FODA  
2/2**

14	Competencia con otras cooperativas				<b>X</b>
15	Seguridad en tecnología de información	<b>X</b>			
16	Mejores oportunidades de créditos por la competencia				<b>X</b>
17	Alianzas estratégicas				
18	Inestabilidad económica del país				<b>X</b>
19	Imagen institucional frente al ente de control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria		<b>X</b>		

<b>Elaborado por: J.M.G. U</b>	<b>Fecha: 02/02/2021</b>
<b>Revisado por: P.P &amp; V.C</b>	<b>Fecha: 02/02/2021</b>



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**VP 1/6**

**VISITA PRELIMINAR**

**Fecha de Inicio:** 01 de febrero del 2021      **Fecha de Término:** 30 de febrero del 2021

• **Datos de la Institución**

**Nombre de la Entidad:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA.

**RUC:** 0690042495001

**Dirección:** Olmedo 32-45 entre Francia y Lavalle

**Ubicación:** Riobamba

**Correo Electrónico:** gerencia@coocsumaclacta.fin.ec

**Teléfono:** (03) 296 3865

**Horario de Trabajo:** Lunes – Viernes 8:00 am a 16:00 pm

Sábados 8:00 am a 14:00 pm

• **Datos de Creación**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito se constituye el 8 de octubre de 1982, con hombres y mujeres de la comunidad de Lupaxi, parroquia Columbe, mediante del Acuerdo Ministerial N° 000219 el 7 de febrero de 1983 y fue inscrita en el Registro General de Cooperativas con N° 3559 el 8 de febrero del 1983, teniendo previa autorización del Ministerio de Bienestar Social para desempeñar sus actividades como institución financiera. Sin embargo, la cooperativa no logro alcanzar los resultados esperados. En el año 2001, nuevos fundadores y nuevas personas se organizaron para recuperar la información de la cooperativa, en la que solo logran rescatar el nombre Suma Llacta y solicitan la reactivación de la cooperativa.

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 03/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 03/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**VP 2/6**

El Lcdo. José Luis Guairacaja en calidad de Gerente inicia sus actividades de intermediación financiera con un aporte inicial de \$ 2180, 00, con un proyecto denominado recuperación de los tubérculos andinos. En el 2004 gracias al aporte financiero de la Corporación del Programa de

Apoyo Alimentario PL 480 – USDA, brinda la oportunidad a la cooperativa de establecer un nuevo modelo de la gestión empresarial. La COAC Sumac Llacta se encuentra bajo el Control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, misma que aprueba sus estatutos en mayo del 2013, según la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.

Así mismo, en el año 2014 la Corporación Nacional del Finanzas Populares para mejorar el Patrimonio Multitudinaria y la demanda de sus socios y socias, CONAFIPS asignan un monto de \$75.329,15 para créditos productivos. Después Sumac Llacta procedió a gestionar un crédito de vivienda social a la Corporación de Finanzas Populares, el cual asigno un monto de \$879.568,98, destinado para satisfacer el segmento de vivienda social.

- **Objeto Social**

La cooperativa tiene como actividad principal desempeñar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social a sus socios, puesto que fue creada con la finalidad de fomentar y estimular el ahorro a fin de mejorar la calidad de vida, y otorgar la prestación de créditos a sus socios en los sectores vulnerables y de la población en general

- **Actividades**

- ✓ Recibir depósitos a la vista y a plazos bajo cualquier condición o modalidad.
- ✓ Otorgar préstamos a sus socios.
- ✓ Ejecutar servicios de caja y de tesorería.
- ✓ Realizar cobranzas, pagos, transferencias de fondos y emitir giros contra sus propias instituciones, así como también contra instituciones financieras y extranjeras.

<b>Elaborado por: J.M.G. U</b>	<b>Fecha: 03/02/2021</b>
<b>Revisado por: P.P &amp; V.C</b>	<b>Fecha: 03/02/2021</b>



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**VP 3/6**

- ✓ Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósitos para su custodia o cajas de seguridad para depósitos de valores.
- ✓ Tomar préstamos de instituciones financieras y no financieras del país o del exterior.
- ✓ Realizar inversiones en el capital social de las cajas centrales.

**Actividades Principales**

- ✓ Cuenta de ahorros
- ✓ Inversiones a plazo fijo
- ✓ Crédito de vivienda
- ✓ Crédito de consumo
- ✓ Microcrédito
- ✓ Credi Sumac
- ✓ Servicios financieros

• **Base Legal**

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley de Economía popular y Solidaria
- Reglamento de la Ley de Economía Popular y Solidaria
- Ley de las Instituciones Financieras
- Ley del Régimen Tributario Interno
- Código tributario
- Código de Trabajo
- Ley de Seguridad Social
- Reglamento de Créditos
- Manual de Créditos
- Reglamento interno
- Estatuto Social

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 03/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 03/02/2021





**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**VP 4/6**

**Información General**

**1. Misión**

Cubrir las necesidades de sus socios a través de la prestación productos y servicios financieros y no financieros basados en valores y principios institucionales, apoyando al desarrollo socio económico de los socios y de la población en general.

**2. Visión**

Ser una cooperativa referente en el mercado financiero que brinde confianza y seguridad a sus socios, a través de soluciones financieras integrales basadas en el enfoque de la Economía Popular, Solidaria y Ambiental para el logro de la sostenibilidad de las actividades socioeconómicas, productivas y ambientales.

**3. Objetivo**

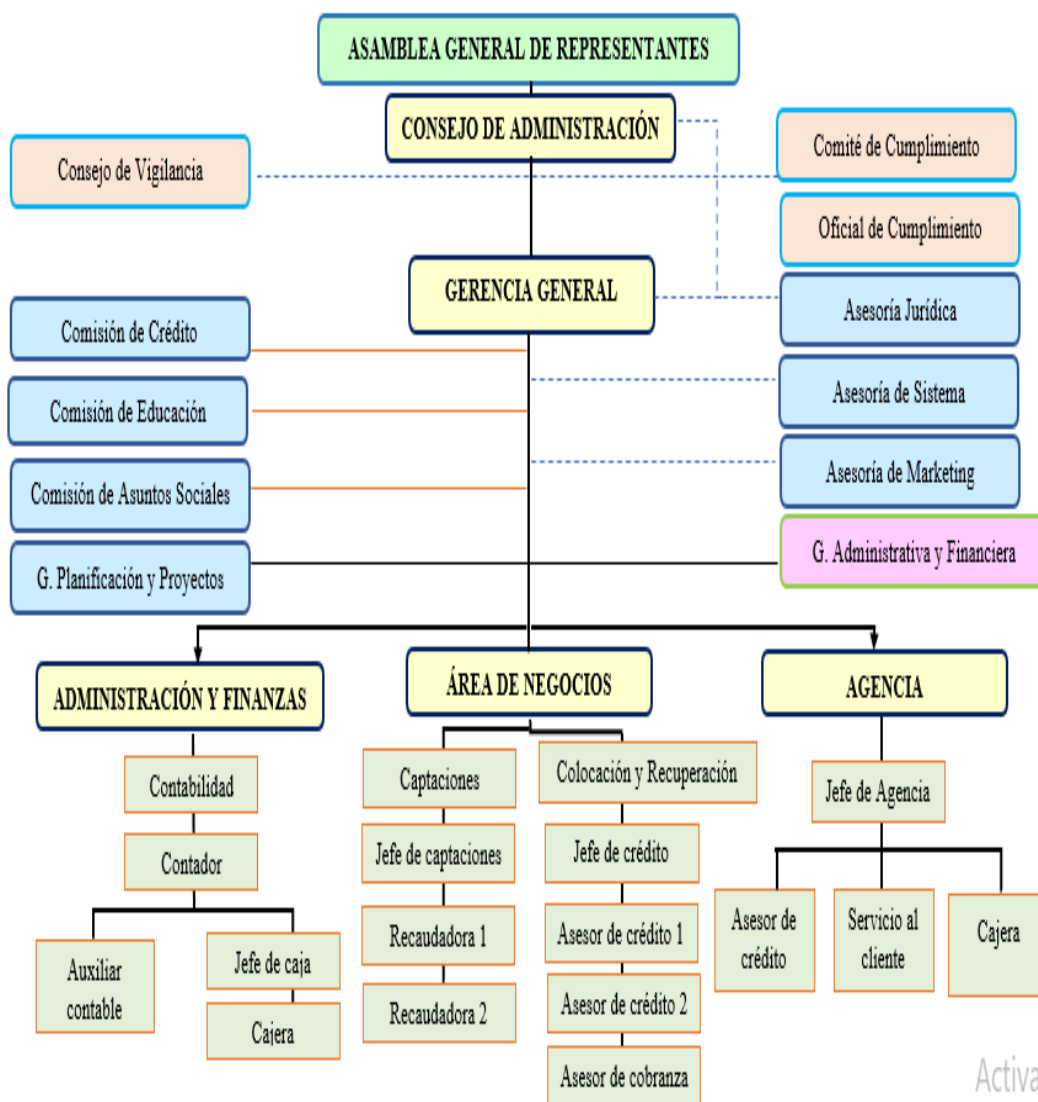
Contribuir al desarrollo socioeconómico de los socios, familias y de los sectores vulnerables como son: Alausí, Colta, Guamote y Riobamba en la Provincia de Chimborazo, re fortaleciendo las áreas de producción para satisfacer las necesidades y mejorar la calidad de vida de sus socios.

<b>Elaborado por: J.M.G. U</b>	<b>Fecha: 03/02/2021</b>
<b>Revisado por: P.P &amp; V.C</b>	<b>Fecha: 03/02/2021</b>



#### 4. Organigrama Estructural

El organigrama estructural de la COAC Sumac Llacta Ltda. es el siguiente:



<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 03/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 03/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**VP 6/6**

**5. Nómina de los funcionarios**

N.º	NOMBRE	CARGO
1	Lcdo. José Luis Guairacaja	Gerente General
2	Ing. Iván Patricio Arias Gonzáles	Contador
3	Luz María Guairacaja Guaracaja	Auxiliar Contable
4	Erika Albina Balla Chacaguasay	Asistente Administrativo
5	Lcda. Teresa Pagalo Pagalo	Cajera Financiera
6	Julio César Cando Guzñay	Jefe de Negocio encargado
7	José Manuel Lema Quinche	Asesor de Negocios Matriz
8	María Rea	Asistente de Crédito
9	Klever Jesús Muñoz Ayol	Recaudación Matriz

**6. Revisión de Informes de Auditorías Anteriores**

No se han efectuado anteriormente Auditorías al Departamento de Crédito

Por otro lado, se pudo constatar la cooperativa cuenta con una buena la infraestructura con las condiciones óptimas para la prestación de servicios a sus socios, el edificio de la cooperativa cuenta con cuatro plantas en la que se pudo observar que en la primera planta se dedica a la atención al cliente y se encuentran dos cajas para el efectuar cobros, depósitos y transferencias; la segunda planta está compuesta por áreas operativas incluido el departamento de crédito en el cual laboran 3 personas como son: el jefe de negocio y asistentes de créditos, en jefe de negocios es el encargado de recopilar la documentación respectiva para la otorgación de crédito, así mismo, los asistentes de crédito se encargan de inspeccionar a sus socios para la confirmación de la actividad que es objeto de crédito, para su respectiva aprobación; en su tercera planta se encuentran las áreas administrativas como son: Consejo de Administración y Vigilancia, Asistente Administrativo y Gerencia; en el cuarto piso se puede encontrar el área de cafetería para el personal que presta sus servicios a la entidad.

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 03/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 03/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**MP 1/5**

**MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN**

Riobamba, 2 de febrero del 2021

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda.

**NATURALEZA DEL TRABAJO:** Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito

**PERÍODO:** 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019

**1. Antecedentes**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda., ubicada en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, brinda productos y servicios financieros a sus socios y a la población en general para la satisfacción de sus necesidades y con un enfoque en el fomento y desarrollo de las microfinanzas.

**2. Motivo de Auditoría**

En correspondencia a la Orden de Trabajo 001 emitida al Gerente General, con forme la autorización respectiva, da a conocer que el desarrollo de la Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito se realizará para medir el cumplimiento de la eficiencia y eficacia en uso de sus recursos que contribuya a la buena toma de decisiones.

**3. Objetivos de la Auditoría**

**a) Objetivo General**

Examinar las actividades desempeñadas en el Departamento de Crédito, mediante las políticas, reglamentos y el manual de créditos para la determinación del cumplimiento de la eficiencia y eficacia.

**b) Objetivos Específicos**

- ✓ Evaluar el Sistema Control Interno, mediante la aplicación del COSO II integrada por sus ocho componentes, con la finalidad de minimizar los riesgos existentes en el departamento de crédito que pueden afectar a futuro.

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 03/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 03/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**MP 2/5**

- ✓ Efectuar un análisis al desempeño del personal y al cumplimiento de los reglamentos, políticas, etc., por medio de los indicadores de gestión, para la determinación del cumplimiento de la eficiencia y eficacia en el área de crédito de la cooperativa.
- ✓ Presentar el informe de auditoría final con sus respectivas evidencias, conclusiones y recomendaciones a los administradores de la cooperativa que contribuya a la buena toma de decisiones.

#### **4. Alcance**

La realización de la Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda., del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2019.

#### **5. Equipo de Auditoría**

<b>N.º</b>	<b>NOMBRES</b>	<b>CARGO</b>
1	Dr. Patricio Robalino	Supervisor
2	Ing. Víctor Cevallos	Jefe de Equipo
3	Jhoana Maribel Guacho Usca	Auditora

#### **6. Tiempo Estimado**

El tiempo estimado para la ejecución de la auditoría de Gestión al departamento de Crédito es de 30 días laborables distribuido de la siguiente manera: La fase de la planificación se desarrollará en 5 días, ejecución 15 días, presentación del informe de auditoría en 5 días.

#### **7. Recursos Necesarios para la Auditoría**

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 03/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 03/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**MP 3/5**

**Recursos Materiales y Tecnológicos**

<b>RECURSOS MATERIALES Y TECNOLÓGICOS</b>		
<b>CANTIDAD</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>VALOR</b>
1	Computadora	\$ 600,00
1	Impresiones	\$ 10,00
1	Resma de Papel	\$ 3,00
1	Esfero	\$ 0,35
	Transporte	\$ 10,00
	<b>TOTAL</b>	<b>\$ 623,35</b>

**Recursos Humanos**

<b>RECURSOS HUMANOS</b>		
<b>NÚMERO</b>	<b>NOMBRES</b>	<b>TIEMPO</b>
1	Dr. Patricio Robalino	30 días
2	Ing. Víctor Cevallos	30 días
3	Jhoana Guacho	30 días

**8. Metodología a utilizar**

La metodología que se utilizará en la ejecución de la Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito es:

- ✓ Encuesta
- ✓ Entrevista
- ✓ El COSO II
- ✓ Indicadores de Gestión
- ✓ Hoja de Descripción de Procesos

<b>Elaborado por: J.M.G. U</b>	<b>Fecha: 03/02/2021</b>
<b>Revisado por: P.P &amp; V.C</b>	<b>Fecha: 03/02/2021</b>



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**MP 4/5**

- ✓ Hoja de Flujogramas
- ✓ Cuadro de mando Integral

### 9. Personal Colaborador

El personal de la cooperativa que nos aportara con la documentación e información con respeto a al tema del trabajo de titulación son las siguientes personas:

N.º	NOMBRES	CARGO
1	Lcdo. José Luis Guairacaja	Gerente General
2	Erika Balla	Asistente Administrativo
3	Julio Cesar Cando	Jefe de Negocios

### 10. Cronograma

Para tener un visión más general de las actividades a desempeñarse en el examen a realizarse estableceremos a continuación un cronograma de actividades:

N.º	DETALLE	RESPONSABLE	MES			
			FEBRERO			
			S1	S2	S3	S4
	<b>FASE 1: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</b>					
1	Matriz FODA	Auditora				
2	Visita Preliminar	Auditora				
3	Memorándum de Planificación	Auditora				
4	Entrevista al Gerente General	Auditora				
5	File Permanente	Auditora				
6	Chek List	Auditora				
7	Matriz de Calidad de Gobierno	Auditora				
8	Análisis de la Matriz FODA	Auditora				
9	Matriz de Correlación FO	Auditora				
10	Matriz de Correlación DA	Auditora				

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 03/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 03/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**MP 5/5**

11	Matriz de Prioridades	<b>Auditora</b>				
12	Matriz de Perfil Estratégico Interno	Auditora				
12	Matriz de Perfil estratégico Externo	Auditora				
<b>FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</b>						
14	Evaluación del Control Interno: COSO II	Auditora				
15	Matriz de Hallazgos	Auditora				
16	Informe del Control Interno	Auditora				
17	Matriz de la Evaluación de Riesgos	Auditora				
18	Resumen de Actas de la Asamblea General	Auditora				
19	Resumen de Actas del Consejo de Administración	Auditora				
20	Resumen de Actas del Consejo de Vigilancia	Auditora				
<b>FASE III: EJECUCIÓN</b>						
21	Hoja de Descripción de Procesos	Auditora				
22	Hoja de Flujograma	Auditora				
23	Indicadores de Gestión	Auditora				
24	Cadena de Valor	Auditora				
<b>FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</b>						
25	Convocatoria de la Lectura del Informe	Auditora				
26	Carta de Entrega del Informe	Auditora				
27	Informe Final de Auditoría	Auditora				
28	Plan de Acción	Auditora				
29	Acta de Conferencia Final	Auditora				

Nuestros más sinceros agradecimientos, por la atención prestada

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Dr. Patricio Robalino  
**SUPERVISOR**

\_\_\_\_\_  
Srta. Jhoana Guacho  
**AUDITORA**

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 03/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 03/02/2021





**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**EGG 1/3**

**ENTREVISTA REALIZADA A GERENE GENERAL**

**OBJETIVO:** Obtener información clara y veraz sobre la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda.

**1. ¿Cuál su nombre y que tiempo brinda sus servicios a la cooperativa?**

El Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito se llama: José Luis Guairacaja y brinda sus servicios a la entidad financiera desde el mes de abril del año 2013.

**2. ¿Cuáles fueron sus méritos para llegar al cargo de gerencia?**

El Licenciado José Luis Guairacaja Gerente General de la cooperativa cuenta con un título profesional en Administración y Supervisión Educativa, brindando sus servicios de docencia anteriormente al Magisterio, su trabajo arduo y honrado hizo que un grupo de jóvenes pertenecientes a la cooperativa le denominan Gerente General de la COAC Sumac Llacta Ltda., teniendo en cuenta que su perfil profesional era óptimo para aceptar su cargo de gerente con mucha responsabilidad valores y ética profesional con la finalidad de alcanzar una instancia financiera en los pueblos indígenas de provincia de Chimborazo y del país.

**3. ¿Se ha realizado anteriormente auditoría de gestión en la organización?**

No, se han realizado Auditorías de Gestión al Departamento de Créditos, pero se han realizado auditorías internas de manera global a la organización, que consisten en revisiones minuciosas de los documentos y de las actividades desempeñadas en la organización que contribuyan a la buena toma de decisiones, el gerente general establece que la realización de una auditoría de gestión al departamento de créditos es muy esencial debido a que el área de créditos es el corazón de la institución y uno de los departamentos en los que se debe tener un mayor cuidado.

**4. ¿Cuáles son las herramientas de gestión que utiliza la institución?**

El consejo de administración y vigilancia, gerencia, jefes departamentales y jefes de oficinas establecen un plan estratégico para cinco años, en el que se desarrolla un plan operativo anual

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 04/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 04/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**EGG 2/3**

(POA), esta es una herramienta de gestión en la que se detalla los objetivos estratégicos, metas y actividades a desarrollarse y a ser medidos a través de los indicadores de gestión en el transcurso de un año.

**5. ¿Cada que tiempo las políticas institucionales son actualizadas?**

Las políticas institucionales de la COAC Suma Llacta Ltda., son actualizadas cada un año, seis meses o si es en el caso de acuerdo con las necesidades de la organización, sin embargo, en la actualidad han reestructurado sus políticas en cuanto a la morosidad que existe en la cooperativa en la que faculta aplazar el pago de los créditos a sus socios por orden de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, debido a la pandemia que está atravesando el mundo entero la pandemia.

**6. ¿El personal de la institución conoce las políticas y reglamentos existentes en la organización?**

El personal que labora en la institución financiera trabaja de acuerdo con políticas dictaminadas en la organización que ayuden a dirigir, coordinar y supervisar las actividades desarrolladas en la cooperativa.

**7. ¿La cooperativa cuenta con un código de ética?**

Si, la cooperativa cuenta con un código de ética en los que faculta a los funcionarios de la organización trabajar bajo normas de conducta, principios y valores institucionales.

**8. ¿Cuáles son los indicadores de gestión que aplica la institución para medir el desempeño organizacional?**

Los indicadores de gestión mayormente aplicables en la cooperativa son los indicadores de economía, que permiten medir la instancia financiera de la organización, la colocación de créditos, la recuperación de cartera, en los cuales se determinan el cumplimiento de metas objetivos y resultados de la organización.

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 04/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 04/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**EGG 3/3**

**9. ¿De qué manera usted da soluciones a los riesgos existentes en la cooperativa?**

La solución a los riesgos existentes en la cooperativa se da una vez que se identifica el riesgo respondiendo a las preguntas ¿de dónde? y del ¿por qué?, surge el problema, para proceder a plantear estrategias en un plan de acción y dar posibles soluciones.

**10. ¿Cuáles son las estrategias establecidas en la cooperativa para alcanzar los objetivos organizaciones?**

**11.** Si, las estrategias planteadas en la cooperativa han permitido alcanzar los objetivos institucionales con el apoyo mutuo de todos los integrantes de la cooperativa y el trabajo en equipo

**12. ¿Cuál es principal déficit que se ha presentado en la cooperativo y no ha permitido prosperar a la institución en los últimos años?**

El principal déficit existente en la COAC ha sido la morosidad ya que no permite conseguir fondos nacionales e internacionales cuando existe las ofertas financieras, para solicitar un fondo los analista miden los porcentajes de morosidad de la entidad financiera, cuando la morosidad es más del 5% la cooperativa no puede financiar, el código monetario, la Ley de Encomia Popular y Solidaria junto a las resoluciones de la superintendencia estable que las cooperativas de segmento 4 y 5 debe tener un porcentaje de morosidad de 9, 50% pero este porcentaje para el trámite de la instancia financiera no permite, la cooperativa llega a un porcentaje de morosidad del 8% y 9% , tratan de mantener un equilibrio, pero al momento de abrirse a un mercado financiero no les permite.

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 04/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 04/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**FP 1/2**

**FILE PERMANENTE**

REF P/T	DESCRIPCIÓN	AÑO
<b>FP 1</b>	<b>DATOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA.</b>	
1	Estatutos actualizados	2019
2	Ruc Actualizado ✓	2019
3	Certificado de Aportación de Socios ✓	2019
4	Exclusión de socios ✓	2019
5	Actas de nombramiento del Consejo de Administración y Vigilancia ✓	2019
6	Actas de Nombramiento del Gerente General ✓	2019
7	Convocatorias y Actas de Asamblea General ✓	2019
8	Convocatorias y Actas del Consejo de Administración y Vigilancia ✓	2019
9	Documento de Caución del Gerente ✓	2019
10	Informe de Auditoría Externa de períodos anteriores ✓	2019
11	Informe de Auditoría Interna de períodos anteriores ✓	2019
12	Plan Estratégico ✓	2019
13	Plan Operativo Anual ✓	2019
14	Prepuesto ✓	2019
15	Reglamento Interno ✓	2019
16	Reglamento de créditos ✓	2019
17	Manual de créditos ✓	2019
18	Políticas institucionales y políticas de crédito ✓	2019
19	Informe de las actividades institucionales ✓	2019
20	Certificado de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria ✓	2019
21	Registro de los Estados Financieros en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria ✓	2019
22	Nómina de los Directivos ✓	2019
23	Registro del número de socios pertenecientes a la cooperativa ✓	2019

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 05/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 05/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**FP 2/2**

ANÁLISIS CONTINUO		
22	Contratos, Acuerdos y Convenios Vigentes ✓	2019
23	Impuesto a la Renta ✓	2019
24	Conocimiento de la entidad ✓	2019
25	Información financiera ✓	2019
26	Información jurídica, Administrativa y fiscal ✓	2019

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 05/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 05/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**CL 1/2**

**CHEK LIST**

N.º	DETALLE	CONTROL	
		SI	NO
	<b>ACTAS DE LA ASAMBLEA GENERAL</b>		
1	Acta con la aprobación de la Asamblea General con reglamento interno y elecciones	X	
2	Acta de la Asamblea General de conocimiento del plan estratégico, plan operativo anual con su presupuesto, presentado por el consejo de administración.	X	
3	Acta de la Asamblea General en la que designa a los del Consejo de Administración y Vigilancia	X	
4	Acta de la Asamblea General de la aprobación de los estados financieros y los informes de consejos y Gerencia	X	
5	Acta de la Asamblea General que contenga los informes de Auditoría Interna y Externa	X	
6	Acta de la Asamblea General donde se establece la terna y la designación del auditor interno y externo	X	
7	Acta de la Asamblea General donde se establece el número y el valor mínimo que deberán suscribir y pagar los socios	X	
8	Acta de la Asamblea General en la cual se conoce las remuneraciones y de ingresos los cuales perciben el Gerente y los administrativos de la organización	X	
9	Acta de la Asamblea General en la que se establezca los viáticos, y gastos de movilización del presidente y de los directivos	X	
10	Acta de la Asamblea General en la que establezca la aprobación y reformas del estatuto social, reglamento y políticas	X	
11	Acta de la Asamblea General de autorización acerca de la emisión de obligaciones de libre negociación en el mercado de valores.	X	
	<b>ACTAS DEL CONEJO DE ADMINISTRACIÓN</b>		
12	Acta del Consejo de Administración donde establece la planificación evaluación y el funcionamiento de la cooperativa	X	
13	Acta del Consejo de Administración que contenga la aprobación de las políticas institucionales y la metodología de trabajo.		X
14	Acta del Consejo de Administración que de contenga la solicitud de aprobación o rechazo de sus socios.	X	
15	Acta del Consejo de Administración donde se designe al presidente, vicepresidente y el secretario del Consejo de Administración.	X	
16	Acta del Consejo de Administración sobre el conocimiento de los informes mensuales del Gerente	X	

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 05/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 05/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**CL 2/2**

17	Acta del Consejo de Administración que establezca acerca de la apertura y cierre de las oficinas operativas de la cooperativa	X	
18	Acta del Consejo de Administración de designación del Gerente y Gerente subrogante con la fijación de su retribución económica	X	
19	Acta del Consejo de Administración que establezca los programas de capacitación, educación y de bienestar social de la cooperativa.	X	
<b>ACTAS DEL CONSEJO DE VIGILANCIA</b>			
20	Acta del Consejo de Vigilancia que nombre al presidente y secretario del consejo	X	
21	Acta del Consejo de Vigilancia donde establezca el conocimiento de los controles de las actividades económicas de la cooperativa	X	
22	Acta del Consejo de Vigilancia donde se efectuó los controles de la contabilidad de la cooperativa	X	
23	Acta del Consejo de Vigilancia donde conste el informe acerca del cumplimiento de las recomendaciones de la auditoría.	X	
24	Acta del Consejo de Vigilancia sobre la presentación del informe que contiene la opinión acerca de la razonabilidad de los estados financieros, balance social y sobre la gestión de la cooperativa presentado a LA Asamblea General	X	
25	Acta del Consejo de Vigilancia en la que conste la terma del auditor interno y externo presentado a la Asamblea General	X	
26	Acta del Consejo de Vigilancia en la que conste los riesgos que pueden afectar a la cooperativa presentado al Consejo de Administración y Asamblea General	X	
<b>GERENCIA</b>			
27	Informe de control realizado por Gerencia de la Cooperativa	X	
28	Cumplir y hacer cumplir las decisiones de los órganos directivos	X	
<b>INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA</b>			
30	Estatutos de la organización y sus reformas		X
31	Nómina de los Socios con sus respectivos información que es: Número de socio, Nombres y Apellidos, Cédula de Identidad, valor del certificado de aportación	X	
32	Copia y Ruc actualizado de la cooperativa	X	
33	Manual de crédito	X	

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 05/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 05/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019  
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO  
MATRIZ DE CALIDAD DE GOBIERNO**

**MCG  
1/8**

CRUCE DE MATRIZ	ACTIVIDAD	Gerencia	Art.	Consejo de Vigilancia	Art.	Consejo de Administración	Art.	Asamblea General	Art.	Cumple	No Cumple	Observación
<b>ATRIBUCIONES DE GERENCIA</b>			<b>44</b>		<b>38</b>		<b>34</b>		<b>29</b>			
Comprobar que el que el gerente general haya presentado al Consejo de Administración las políticas reglamentos y procedimiento según lo establecido en el numeral 2 del Art:44 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.	Políticas, reglamentos y procedimientos (metodología)	Plantear	Num . 2			Aprobar las políticas, reglamentos y procedimientos (metodología)	Num . 3	Aprobar y reformar el estatuto social, el reglamento Interno y el de las elecciones	Num. 1	X		
Comprobar que el gerente haya presentado al Consejo de Administración, el plan estratégico, el plan operativo anual y la proforma presupuestaria en concordancia al numeral 3 del Art:44 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria	Plan estratégico, plan operativo anual (POA), presupuesto	Diseñar	Num . 3			Aprobar el plan estratégico, el plan operativo anual (POA) y su presupuesto	Num . 12	Conocer su plan estratégico y su plan operativo anual (POA) con su presupuesto	6	X		
Presentar informes mensuales al consejo de Administración acerca de la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa	Informes de la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa	Informar	Num . 4			Conocer y resolver sobre los informes mensuales	Num . 14	Aprobar o rechazar los informes mensuales	Num. 5	X		

<b>Elaborado por: J.M.G. U</b>	<b>Fecha: 06/02/2021</b>
<b>Revisado por: P.P &amp; V.C</b>	<b>Fecha: 06/02/2021</b>





**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019  
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

**MCG  
2/8**

Contratar, aceptar renunciaciones y dar por terminado contrato de trabajadores, cuya designación remoción no correspondan a otros organismos de la cooperativa	Contratar, aceptar renunciaciones y dar por finalizado contrato de trabajadores	Proponer contratar y aceptar	Num. 5		Aprobar metodologías de trabajo	Num. 3				X		
Mantener actualizado el registro de certificado de aportación de los socios de conformidad al numeral 7 del Art: 44 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria	Registro actualizado de los certificados de aportación de socios	Elaborar	Num. 7				Definir el número y el valor mínimo de las aportaciones de los socios	Num. 11		X		
Informar de su gestión a la Asamblea General y al Consejo de Administración	Informe de su gestión	Elaborar y presentar	Num. 8				Aprobar o rechazar los informes	Num. 5		X		
Cumplir y hacer cumplir las decisiones de los órganos directivos	Hacer cumplir los reglamentos y políticas	Cumplir	Num. 10		Aprobar las políticas, reglamentos y procedimientos (metodología)	Num. 3	Aprobar y reformar el estatuto social, el reglamento Interno y el de las elecciones	Num. 1		X		
Definir y mantener un sistema de control interno que asegure la gestión eficiente y económica de la cooperativa	Sistema de control interno eficiente	Diseñar y mantener	Num. 13							X		
Informar a los socios acerca del funcionamiento de la cooperativa.	Comunicar a los socios el estado de la cooperativa	Informar y comunicar	Num. 14		Planificar evaluar el funcionamiento de la cooperativa	Num. 2				X		
Asistir obligatoriamente a las reuniones del Consejo de Administración con voz informativa y a las del Consejo de Vigilancia.	Asistir a las reuniones del Consejo de Administración	Asistir	Num. 15							X		

<b>Elaborado por: J.M.G. U</b>	<b>Fecha: 06/02/2021</b>
<b>Revisado por: P.P &amp; V.C</b>	<b>Fecha: 06/02/2021</b>



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019  
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

**MCG  
3/8**

CRUCE DE MATRIZ	ACTIVIDAD	Gerencia	Art.	Consejo de Vigilancia	Art.	Consejo de Administración	Art.	Asamblea General	Art.	Cumple	No Cumple	Observación
<b>ATRIBUCIONES DEL CONSEJO DE VIGILANCIA</b>			<b>44</b>		<b>38</b>		<b>34</b>		<b>29</b>			
Nombrar de su seno al presidente y al secretario del Consejo de acuerdo con el numeral 1 Art:38 de la LOEPS	Presidente y secretario			Nombrar y elegir	Num. 1					X		
Controlar las actividades de la cooperativa de conformidad según el numeral 2 del Art:38 de la LOEPS	Actividades de la cooperativa			Verificar y controlar	Num. 2			Aprobar o rechazar los informes	Num . 5	X		
Vigilar que la contabilidad de la cooperativa se ajuste a las normas técnicas y legales vigente.	Contabilidad			Controlar	Num 3			Aprobar o rechazar estados financieros y los informes	Num . 5	X		
Realizar controles concurrentes y posteriores sobre los procedimientos de contratación y ejecución, efectuados en la cooperativa	Controles concurrentes y posteriores de los procedimientos de contratación y ejecución			Efectuar y realizar	Num. 4					X		

<b>Elaborado por: J.M.G. U</b>	<b>Fecha: 06/02/2021</b>
<b>Revisado por: P.P &amp; V.C</b>	<b>Fecha: 06/02/2021</b>



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019  
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

**MCG  
4/8**

Vigilar el cumplimiento de las recomendaciones de la auditoría	<b>Cumplimiento de recomendaciones</b>			Verificar	Num. 5			Conocer, aprobar o rechazar los informes	Nu. 5,8	X		
Presentar a la Asamblea General un informe contenido su opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros y la gestión de la cooperativa	Opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros			Realizar y presentar	Num. 7			Aprobar o rechazar estados financieros y los informes	Num. 5	X		
Proponer ante la Asamblea General la terna para la designación del auditor interno o externo				Designar	Num. 8			Nombrar al auditor interno y externo	Num. 4	X		
Observar cuando las resoluciones y decisiones del Consejo de Administración y del Gerente, no guarden conformidad con lo resuelto por la Asamblea General, contando previamente con los criterios de gerencia.	Resoluciones de los consejos			Observar	Num. 9					X		
Informar al Consejo de Administración y a la Asamblea General, sobre los riesgos que pueden afectar a la cooperativa.	Riesgos que pueden afectar a la cooperativa			Determinar e informar	Num. 10	Aprobar o rechazar los informes	Num. 5			X		

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 06/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 06/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019  
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

**MCG  
5/8**

CRUCE DE MATRIZ	ACTIVIDAD	Gerencia	Art.	Consejo de Vigilancia	Art.	Consejo de Administración	Art.	Asamblea General	Art.	Cumple	No Cumple	Observación
<b>ATRIBUCIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN</b>			<b>44</b>		<b>38</b>		<b>34</b>		<b>29</b>			
Cumplir y hacer cumplir los principios establecidos en el artículo 4 de la ley y los valores y principios del cooperativismo.	Valores y principios					cumplir y hacer cumplir	Num . 1			X		
Planificar y evaluar el funcionamiento de la cooperativa	Funcionamiento de la cooperativa					Planificar y evaluar	Num . 2			X		
Aprobar las políticas institucionales y la metodología de trabajo	Políticas y metodología de trabajo					Aprobar	Num . 3			X		
Proponer a la Asamblea General reformas del estatuto social y reglamentos que sean de su competencia	Reformas del estatuto social y reglamentos					Proponer	Num . 4	Aprobar y reformar el estatuto social	Num . 1		X	Los estatutos de la COAC Sumac Llacta no se encuentran reformados desde el año 2013
Dictaminar los reglamentos de Administración y de organización interna; no asignados por la Asamblea General	Reglamentos de administración y de organización					Establecer y dictaminar	Num . 5			X		
Aceptar o rechazar la solicitud de ingreso o de retiro de los socios	Solicitud de ingreso o de retiro de los socios					Aceptar o rechazar	Num . 6			X		

<b>Elaborado por: J.M.G. U</b>	<b>Fecha: 06/02/2021</b>
<b>Revisado por: P.P &amp; V.C</b>	<b>Fecha: 06/02/2021</b>



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019  
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

**MCG  
6/8**

Designar al presidente, vicepresidente y secretario del Consejo de Administración; y comisiones o comités especiales y removerlos cuando inobservan la normativa legal y reglamentaria.	Presidente, vicepresidente del consejo de administración y comités					Designar	Num. 8	Elegir a los miembros del consejo de administración	Num. 2	X		
Nombrar al Gerente y gerente Subrogante y fijar su retribución economía	Gerente y subgerente subrogante					Nombrar	Num. 9			X		
Aprobar el plan estratégico, plan operativo anual (POA), y su presupuesto y someterlo a conocimiento de la Asamblea General	Plan estratégico, plan operativo anual, y presupuesto					Aprobar	Num. 12			X		
Autorizar la adquisición de bienes muebles y servicios, en la cuantía que fije el estatuto social o reglamento interno	Adquisición de bienes muebles y servicios					Autorizar	Num. 11			X		
Conocer y resolver sobre los informes mensuales del gerente						Conocer y resolver	Num. 14	Aprobar o rechazar los informes	Num. 5	X		
Resolver la apertura y cierre de oficinas operativas de la cooperativa e informar a Asamblea General	Apertura y cierre de oficinas					Establecer	Num. 15			X		
Aprobar los programas de educación, capacitación y bienestar social de la cooperativa con sus respectivos presupuestos	Programas de educación, capacitación y bienestar social					Aprobar	Num. 18			X		
Autorizar el otorgamiento de poderes por parte del gerente	Poderes del gerente					Autorizar	Num. 16			X		

<b>Elaborado por: J.M.G. U</b>	<b>Fecha: 06/02/2021</b>
<b>Revisado por: P.P &amp; V.C</b>	<b>Fecha: 06/02/2021</b>



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019  
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

**MCG  
7/8**

CRUCE DE MATRIZ	ACTIVIDAD	Gerencia	Art.	Consejo de Vigilancia	Art.	Consejo de Administración	Art.	Asamblea General	Art.	Cumple	No Cumple	Observación
<b>ASAMBLEA GENERAL</b>			<b>44</b>		<b>38</b>		<b>34</b>		<b>29</b>			
Aprobar y reformar el estatuto social, el reglamento interno y el de elecciones	Estatuto social, reglamento interno							Aprobar	Num. 1	X		
Elegir a los miembros de los consejos de Administración y Vigilancia	Miembros del consejo de Administración y Vigilancia							Elegir	Num. 2	X		
Nombrar un auditor interno y externo de la terna que presentará, a su consideración, el consejo de vigilancia.	Auditor interno y externo							Nombrar	Num. 4	X		
Aprobar o rechazar los estados financieros y los informes de los consejos y de gerencia.	Estados financieros e informes de consejo							Aprobar o rechazar	Num. 5	X		
Conocer el plan estratégico y el plan operativo anual con su presupuesto, presentados por el Consejo de Administración.	Plan operativo anual (POA), plan estratégico, y presupuesto							Conocer	Num. 6	X		
Autorizar la adquisición, enajenación o gravamen de bienes inmuebles de la cooperativa o la contratación de bienes o servicios, cuyos montos le corresponde de acuerdo con el estatuto social y el reglamento interno	Adquisición, enajenación gravamen de bienes inmuebles de la cooperativa							Autorizar	Num. 7	X		

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 06/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 06/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019  
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

**MCG  
8/8**

Conocer y resolver sobre los informes de auditoría interna y externa	<b>Informes de auditoría interna y externa</b>							Conocer y resolver	Num. 8	X		
Definir el número y el valor mínimo de aportaciones que deberán suscribir y pagar los socios.	<b>Valor y aportaciones de socios valor a pagar</b>							Determina y define	Num. 11	X		
Aprobar el reglamento que regule dietas, viáticos, movilización y gastos y gastos de representación del presidente y directivos, que conjunto, no podrán exceder del 10% del presupuesto para gastos de administración de la cooperativa.	Dietas, viáticos, movilización y otros gastos destinados presidente y a directivos que no excedan del 10%							Aprobar	Num. 12	X		
Resolver la fusión, transformación, escisión, disolución, y liquidación	Fusión, transformación, escisión, disolución y liquidación							Realizar	Num. 13	X		

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 06/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 06/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**A-FODA  
1/3**

**ANÁLISIS DE LA MATRIZ FODA**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<p><b>F1:</b> Infraestructura adecuada.</p> <p><b>F2:</b> Disponibilidad de los recursos para potenciar los productos y servicios.</p> <p><b>F3:</b> Atención bilingüe.</p> <p><b>F4:</b> Buena cultura organizacional.</p> <p><b>F5:</b> Seguridad en tecnología de información.</p>	<p><b>D1:</b> Cartera de crédito vencida.</p> <p><b>D2:</b> Falta de capacitación periódica al personal.</p> <p><b>D3:</b> Incumplimiento de políticas en el departamento de crédito.</p> <p><b>D4:</b> Falta de incentivos al personal.</p> <p><b>D5:</b> Inexistencia de un departamento legal para los procesos de créditos.</p>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<p><b>O1:</b> Potenciales socios, clientes nuevos en sectores vulnerables.</p> <p><b>O2:</b> Financiamiento externo con Microfinanzas Populares.</p> <p><b>O3:</b> Uso de portafolios del servicio del estado.</p> <p><b>O4:</b> Alianzas estratégicas.</p> <p><b>O5:</b> Imagen institucional frente al ente de control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.</p>	<p><b>A1:</b> Competencias con otras cooperativas</p> <p><b>A2:</b> Fraudes tecnológicos y electrónicos</p> <p><b>A3:</b> Inestabilidad economía en el país</p> <p><b>A4:</b> Mejores oportunidades de crédito por parte de otras instituciones financieras.</p>

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 07/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 07/02/2021





**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**MCFO  
1/1**

**MATRIZ DE CORRELACIÓN FO (FORTALEZAS VS OPORTUNIDADES)**

<b>FORTALEZAS OPORTUNIDADES</b>	<b>F1: Infraestructura adecuada</b>	<b>F2: Disponibilidad de recursos para potenciar los productos o servicios</b>	<b>F3: Atención bilingüe</b>	<b>F4: Buena cultura organizacional</b>	<b>F5: Seguridad en la tecnología de información</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
<b>O1:</b> Potenciales socios, clientes nuevos en sectores vulnerables.	3	5	5	1	1	<b>15</b>	<b>26,32%</b>
<b>O2:</b> Financiamiento externo con Microfinanzas Populares.	1	3	3	3	3	<b>13</b>	<b>22,81%</b>
<b>O3:</b> Uso de portafolios del servicio del estado.	1	1	1	3	3	<b>9</b>	<b>15,79%</b>
<b>O4:</b> Alianzas estratégicas	1	1	3	3	3	<b>11</b>	<b>19,29%</b>
<b>O5:</b> Imagen institucional frente al ente de control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.	3	1	3	1	1	<b>9</b>	<b>15,79%</b>
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>57</b>	
<b>%</b>	<b>15,79%</b>	<b>19,29%</b>	<b>26,32%</b>	<b>19,29%</b>	<b>19,29%</b>		<b>100%</b>

La fortaleza tiene relación con la oportunidad 5

La fortaleza tiene medianamente relación con la oportunidad 3

La fortaleza no tiene relación con la oportunidad 1

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 07/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 07/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**MCDA  
1/1**

**MATRIZ DE COORRELACIÓN DA (DEBILIDADES VS AMENAZAS)**

<b>DEBILIDADES AMENAZAS</b>	<b>D1:</b> Cartera de Crédito vencida	<b>D2:</b> Falta de capacitación periódica al personal	<b>D3:</b> Incumplimiento de políticas en el departamento de crédito	<b>D4:</b> Falta de incentivos al personal	<b>D5:</b> Inexistencia de un departamento legal para los procesos de créditos.	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
<b>A1:</b> Competencia con otras cooperativas	3	5	3	1	3	<b>15</b>	<b>28,85 %</b>
<b>A2:</b> Fraudes tecnológicos y electrónicos.	3	3	1	1	3	<b>11</b>	<b>21,15 %</b>
<b>A3:</b> Inestabilidad económica del país	5	1	3	1	3	<b>13</b>	<b>25%</b>
<b>A4:</b> Mejores oportunidades de créditos por parte de otras instituciones financieras.	3	3	3	1	3	<b>13</b>	<b>25%</b>
<b>TOTAL Σ</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>52</b>	
<b>%</b>	<b>26,92 %</b>	<b>23,08%</b>	<b>19,23%</b>	<b>7,69%</b>	<b>23,08%</b>		<b>100%</b>

La debilidad tiene relación con la amenaza 5

La debilidad tiene medianamente relación con la amenaza 3

La debilidad no tiene relación con la amenaza 1

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 07/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 07/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**MP 1/1**

**MATRIZ DE PRIORIDADES**

<b>VARIABLES INTERNAS</b>		
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>FORTALEZAS</b>
15	<b>F3</b>	Atención bilingüe
11	<b>F2</b>	Disponibilidad de recursos para potenciar los productos o servicios
11	<b>F5</b>	Seguridad en la tecnología de información
11	<b>F4</b>	Buena cultura organizacional
9	<b>F1</b>	Infraestructura adecuada
<b>VARIABLES INTERNAS</b>		
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>DEBILIDADES</b>
14	<b>D1</b>	Cartera de crédito vencida
12	<b>D5</b>	Inexistencia un departamento legal para los procesos de créditos
12	<b>D2</b>	Falta de capacitación periódica al personal
10	<b>D3</b>	Incumplimiento de políticas en el departamento de créditos
4	<b>D4</b>	Falta de incentivos al personal
<b>VARIABLES EXTERNAS</b>		
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>FORTALEZAS</b>
15	<b>O1</b>	Potenciales socios, clientes nuevos en sectores vulnerables
13	<b>O2</b>	Financiamiento externo con Miro finanzas
11	<b>O4</b>	Alianzas estratégicas
9	<b>O5</b>	Imagen institucional frente al ente de control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
9	<b>O3</b>	Uso de portafolio del servicio de estado
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>AMENAZAS</b>
15	<b>A1</b>	Competencias con otras cooperativas
13	<b>A4</b>	Mejores oportunidades de crédito por parte de otras instituciones financieras
13	<b>A3</b>	Inestabilidad economía del país
9	<b>A2</b>	Fraudes tecnológicos y electrónicos

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 08/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 08/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**MPEI 1/2**

**MATRIZ DEL PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO**

FACTORES INTERNOS	CLASIFICACIÓN DE IMPACTO				
	DEBILIDAD		NORMAL	FORTALEZA	
	Gran Debilidad	Debilidad	Equilibrio	Gran Fortaleza	Fortaleza
<b>DEBILIDADES</b>					
<b>D1:</b> Cartera de Crédito vencida	1				
<b>D5:</b> Inexistencia de un departamento legal para los procesos de créditos.		1			
<b>D2:</b> Falta de capacitación periódica al personal	1				
<b>D3:</b> Incumplimiento de políticas en el departamento de crédito.		1			
<b>D4:</b> Falta de incentivos al personal.		1			
<b>FORTALEZAS</b>					
<b>F3:</b> Atención bilingüe					1
<b>F2:</b> Disponibilidad de recursos para potenciar los productos y servicios.				1	
<b>F5:</b> Seguridad en la tecnología de información				1	
<b>F4:</b> Buena cultura organizacional					1
<b>F1:</b> Infraestructura adecuada					1
<b>TOTAL Σ</b>	2	3		20	30
<b>%</b>	20%	30%		30%	20%

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 08/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 08/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**MPEI 2/2**

**Análisis**

En la matriz del perfil estratégico interno de la COAC Sumac Llacta Ltda., se determina que la institución financiera tiene un 30% de fortalezas y un 20% de grandes fortalezas, mientras que en sus debilidades se puede observar 30% y un 20% con grandes debilidades, lo que significa que la empresa es medianamente eficiente para contraer sus debilidades existentes.

Los grandes fortalezas que deben aprovechar los directivos para el cumplimiento de sus objetivos en la institución son las siguientes : disponibilidad de recursos para potenciar los productos y servicios y la seguridad de los sistemas informáticos, es decir que la empresa a raíz de su imagen corporativa que presenta en el mercado financiero brinda a sus socios confianza y seguridad en los productos y servicios que oferta, así mismo deben aprovechar de sus fortalezas que son: la atención bilingüe , la infraestructura adecuada que tiene la institución para brindar una buena atención a sus clientes y su buena cultura organizacional que se radica en la institución financiera. Es así como todas estas grandes fortalezas y grandes fortalezas permitirán a los directos formular estrategias para combatir a sus debilidades para que no afecten tanto al desarrollo de la COAC.

Estableciendo que los factores internos de la cooperativa muestra que la gestión administrativa operacional es medianamente eficiente.

<b>Elaborado por: J.M.G. U</b>	<b>Fecha: 08/02/2021</b>
<b>Revisado por: P.P &amp; V.C</b>	<b>Fecha: 08/02/2021</b>



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**MPEE  
1/2**

**MATRIZ DE PERFIL ESTRATÉGICO EXTERNO**

FACTORES EXTERNOS	CLASIFICACIÓN DE IMPACTO				
	DEBILIDAD		NORMAL	FORTALEZA	
	Gran Amenaza	Amenaza	Equilibrio	Gran Oportunidad	Oportunidad
<b>AMENAZAS</b>					
<b>A1:</b> Competencias con otras cooperativas	1				
<b>A4:</b> Mejores oportunidades de crédito por parte de otras instituciones financieras	1				
<b>A3:</b> Inestabilidad economía del país		1			
<b>A2:</b> Fraudes tecnológicos y electrónicos		1			
<b>FORTALEZAS</b>					
<b>O1:</b> Potenciales socios, clientes nuevos en sectores vulnerables				1	
<b>O2:</b> Financiamiento externo con Miro finanzas				1	
<b>O4:</b> Alianzas estratégicas				1	
<b>O5:</b> Imagen institucional frente al ente de control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria					1
<b>O3:</b> Uso de portafolio del servicio de estado					1
<b>TOTAL Σ</b>	2	2		3	2
<b>%</b>	<b>50%</b>	<b>50%</b>		<b>60%</b>	<b>40%</b>

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 08/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 08/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**MPEE  
2/2**

**Análisis**

En el análisis del perfil estratégico externo de la COAC Sumac Llacta se tiene un 50 % de grandes amenazas y un 50% de amenazas, por otro lado, se evidencia que 60% corresponde a las grandes oportunidades y el 25% a las oportunidades, lo que significa que las oportunidades pueden contrarrestar a las amenazas existentes en la institución financiera con el objetivo de aprovechar medianamente eficiente su gestión.

Entre las grandes amenazas que puede afectar a la COAC es el ingreso de Competidores que brinden mejores oportunidades de crédito a la población en general, por lo que los directivos en vista de la existencia de los competidores existentes en el mercado financiero tienen que formular estrategia que puedan atraer clientes a la COAC.

Así mismo destacamos como sus grandes oportunidades los potenciales socios clientes nuevos en sectores vulnerables, el financiamiento externo con Microfinanzas Populares y las alianzas estratégicas que posee la cooperativa para el desarrollo de esta.

<b>Elaborado por: J.M.G. U</b>	<b>Fecha: 08/02/2021</b>
<b>Revisado por: P.P &amp; V.C</b>	<b>Fecha: 08/02/2021</b>

3.5.2 *Fase II: Ejecución*

# **FASE II**



# **EJECUCIÓN**





**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**PAFE 1/2**

**PROGRAMA DE AUDITORÍA DE LA FASE DE EJECUCIÓN/**

**Objetivo General**

Examinar los documentos, reglamentos, normativas y las actividades desarrolladas en el Departamento de Crédito, mediante la Evaluación del sistema de Control Interno, Indicadores de Gestión y Flujogramas de Procesos, para la verificación del cumplimiento de la eficiencia, eficacia, efectividad, y economía en el adecuado manejo de sus recursos.

**Objetivos Específicos**

- Evaluar el Sistema de Control Interno de la institución financiera, mediante la aplicación del COSO II que consta de sus 8 componentes, para la determinación de los problemas organizacionales y brindar las soluciones acertadas.
- Aplicar los indicadores de gestión, a través de las debilidades encontradas para medir el desempeño de las actividades efectuadas en la organización, que contribuyan a la buena toma de decisiones.
- Realizar un análisis de los procesos que se efectúa en el departamento de crédito, mediante la descripción de la hoja de procesos con sus respectivos flujogramas, que permitan la identificación del cumplimiento de las actividades.

N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REF/PT	RESPONSABLE	FECHA
1	Elabore el programa de la Fase de Ejecución.	PAPE	J.M.G.U	09/02/2021
2	Establecí la fórmula de nivel riesgo y confianza	NR-NC	J.M.G.U	09/02/2021
3	Elaboré los cuestionarios del control Interno según el COSO II	CCI	J.M.G.U	10/02/2021
5	Realice el Informe del Sistema de Control Interno	ICI	J.M.G.U	13/02/2021
6	Elabore la hoja de hallazgos	ICI	J.M.G.U	15/02/2021

Elaborado por: J.M.G. U	Fecha: 09/02/2021
Revisado por: P.P & V.C	Fecha: 09/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**PAFE 2/2**

N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REF/PT	RESPONSABLE	FECHA
7	Efectué la matriz de evaluación de riesgo	<b>MER</b>	<b>J.M.G.U</b>	15/02/2021
8	Elabore el Resumen de Actas de la Asamblea General	<b>RACAG</b>	<b>J.MG.U</b>	16/02/2021
9	Elabore el Resumen de Actas del Consejo de Administración	<b>RACA</b>	<b>J.MG.U</b>	16/02/2021
10	Elabore Resumen de Actas del Consejo de Vigilancia	<b>RACV</b>	<b>J.M.G.U</b>	16/02/2021
11	Realice los indicadores de Gestión	<b>IG</b>	<b>J.M.G.U</b>	17/02/2021
12	Elabore la hoja de descripción de procesos	<b>HDP</b>	<b>J.M.G.U</b>	19/02/2021
13	Elabore los Flujogramas de Procesos	<b>FP</b>	<b>J.M.G.U</b>	19/02/2021
14	Elabore la Cadena de Valor	<b>CV</b>	<b>J.M.G.U</b>	20/02/2021
15	Elabore el Cuadro de Mando Integral	<b>CMI</b>	<b>J.M.G.U</b>	20/02/2021

<b>Elaborado por: J.M.G. U</b>	<b>Fecha: 09/02/2021</b>
<b>Revisado por: P.P &amp; V.C</b>	<b>Fecha: 09/02/2021</b>



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**NR-NC  
1/1**

**NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA**

Para la evaluación del sistema de control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda., estableceremos las fórmulas respectivas para la determinación del nivel de riesgo y confianza, en las cuales las preguntas establecidas en los cuestionarios del Sistema de Control Interno según el COSO II, tendrán la ponderación de 1 punto con respecto a su calificación.

FÓRMULAS	
NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
$NC = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} \times 100\%$	$NR = 100\% - \text{Nivel de Confianza}$

**MATRIZ DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA**

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

Elaborado por: <b>J.M.G. U</b>	Fecha: <b>09/02/2021</b>
Revisado por: <b>P.P &amp; V.C</b>	Fecha: <b>09/02/2021</b>



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019  
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

**CCI 1/24**

**EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta.

**NATURALEZA DEL EXAMEN:** Auditoría de Gestión

**COMPONENTE:** AMBIENTE INTERNO

N.º	PREGUNTAS	RESPUESTA		PONDE.	CALF.	OBSERVACIÓN
		SI	NO			
<b>Subcomponente: Integridad</b>						
1	¿Los créditos otorgados por la cooperativa a sus socios son realizados en función al manual y las políticas de crédito?	x		1	1	
2	¿Los créditos concedidos en la COAC, cuenta con documentación de respaldo?	x		1	1	
3	¿La institución cuenta con un código de ética?	x		1	1	
4	¿Existen sanciones cuando surge actos contrarios a la ética empresarial?	x		1	1	
5	¿El código de ética es socializado con todos los miembros de la organización?	x		1	1	
6	¿Los integrantes de la organización brindan su atención al cliente basados en la conducta y principios éticos?	x		1	1	
7	¿Se estudia el comportamiento del personal que labora en el departamento de crédito?	x		1	1	

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 10/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 10/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019  
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

**CCI 2/24**

<b>Subcomponente: Planificación Estratégica</b>						
8	¿La COAC cuenta con una planificación estratégica?	x		1	1	
9	¿Las metas establecidas por en el departamento de crédito son cumplidas a cabalidad?	x		1	0.80	
10	¿La COAC realiza un diagnóstico de los factores internos para la determinación de los riesgos en la organización?	x		1	1	
11	¿La COAC, realiza un diagnóstico de los factores externos de la organización para la determinación de los riesgos?		x	1	0,50	
<b>Subcomponente: Capacidad de Talento Humano</b>						
12	¿Es esencial brindar una atención bilingüe a sus socios?	x		1	1	
13	¿Se realizan evaluaciones periódicas a las actividades que ejerce el personal del departamento de crédito?	x		1	1	
14	¿Se capacita periódicamente al personal de la COAC?		x	1	0	<b>D1:</b> No se realiza capacitaciones del personal de forma periódica.
15	¿Los funcionarios del departamento de crédito cuenta un nivel de preparación académica?	x		1	0.70	
16	¿La organización establece incentivos al personal por el desarrollo de las actividades desempeñadas?		x	1	0	<b>D2:</b> La COAC, no brinda incentivos al personal
17	¿La organización, contrata y retiene personal con altas competencias profesionales personales?	x		1	1	
18	¿Los resultados de capacitación se encuentran reflejados en el desempeño del personal?	x		1	1	

**Elaborado por: J.M.G. U**      **Fecha: 10/02/2021**

**Revisado por: P.P & V.C**      **Fecha: 10/02/2021**



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019  
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

**CCI 3/24**

<b>Subcomponente: Estructura Organizativa</b>						
19	¿La infraestructura de la organización se encuentra en buenas condiciones para el desarrollo de sus actividades y la atención al cliente?	x		1	1	
20	¿Es adecuada la cultura organizacional?	x		1	1	
21	¿La COAC, cuenta con un organigrama estructural?	x		1	1	
22	¿La COAC cuenta con un organigrama funcional?	x		1	1	
23	¿El organigrama y la estructura organizativa de la cooperativa, es el adecuado para el cumplimiento de los objetivos?		x	1	0	<b>D3:</b> El organigrama y la su estructura organizativa no es adecuada de acuerdo con el segmento 4 de cooperativas.
24	¿Los departamentos de la COAC, contribuyen al cumplimiento de los objetivos organizacionales?	x		1	1	
25	¿La organización cuenta con un departamento legal para los procesos de créditos?		x	1	0	<b>D4:</b> La organización no cuenta con un departamento legal trabajan con abogados externo
<b>Subcomponente: Competencia Profesional</b>						
26	¿El personal que labora en la COAC, posee habilidades destrezas y conocimientos?	x		1	1	
27	¿Existe una planificación y organización para el para la realización de actividades en la COAC?	x		1	1	
28	¿Existen líneas de comunicación en el departamento de la COAC?	x		1	1	

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 10/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 10/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019  
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

**CCI 4/24**

29	¿El personal de la COAC, es hábil para solucionar conflictos en la organización?	x		1	1	
<b>Subcomponente: Responsabilidades Asignadas</b>						
30	¿El personal del departamento de crédito ejerce sus funciones de acuerdo con su nivel de responsabilidad en su puesto de trabajo?	x		1	1	
31	¿Se establecen líneas de autoridad y de responsabilidad en el departamento de crédito?	x		1	1	
32	¿Se delegan responsabilidades y funciones al personal de la COAC de acuerdo con el nivel de conocimiento y preparación que posee?	x		1	1	
33	¿El personal de la cooperativa contribuye al cumplimiento de metas y objetivos en las actividades que desarrolla?	x		1	1	
<b>Subcomponente: Adhesión a las políticas institucionales</b>						
34	¿Las políticas establecidas en la COAC son establecidas en función a las metas y los objetivos institucionales?	x		1	1	
35	¿Las políticas de la COAC ha sido socializado con todos los funcionarios de la institución financiera?	x		1	1	
36	¿Se ha establecido políticas en el departamento de crédito?	x		1		
37	¿Las políticas establecidas en el departamento de crédito son cumplidas en el ejercicio de sus actividades?		x	1	0	<b>D5:</b> Incumplimiento de las políticas en el departamento de crédito

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 10/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 10/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019  
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

**CCI 5/1**

38	¿Existen sanciones al incumplimiento de las políticas?	x		1	1	
39	¿Las políticas de la COAC son actualizadas contantemente de acuerdo con las necesidades requeridas?	x		1	1	
<b>Subcomponente: Unidad de Auditoría Interna</b>						
40	¿Existen informes de auditoría presentados por el auditor?	x		1	1	
41	¿Los informes de auditoría presentados por el auditor cuentan con sus respectivas evidencias que respalden la opinión del auditor?	x		1	1	
42	¿La cooperativa da seguimiento a las recomendaciones presentadas por el auditor en el informe de auditoría?	x		1	1	
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>35</b>	<b>7</b>	<b>42</b>	<b>36</b>	

<b>CALIFICACIÓN</b>	
<b>Respuestas Positivas</b>	35,50
<b>Respuestas Negativas</b>	0,50
<b>CALIFICACIÓN TOTAL <math>\Sigma</math></b>	<b>35,50</b>

<b>Elaborado por: J.M.G. U</b>	<b>Fecha: 10/02/2021</b>
<b>Revisado por: P.P &amp; V.C</b>	<b>Fecha: 10/02/2021</b>





AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019  
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

CCI 6/1

**Determinación del Nivel de Confianza y del Nivel de Riesgo**

**Fórmula del Nivel de Confianza:**

$$NC = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} \times 100\%$$

$$NC = \frac{36}{42} \times 100\%$$

$$NC = 85\%$$

**Fórmula del Nivel de Riesgo:**

$$NR = 100\% - \text{Nivel de Confianza}$$

$$NR = 100\% - 85\%$$

$$NR = 15\%$$

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

**Análisis:**

En la aplicación del cuestionario de control interno del componente, ambiente de control, se determinó que la COAC Sumac Llacta Ltda., cuenta con un nivel de confianza Alto del 85% y un nivel de riesgo Bajo del 15%, debido a que la institución financiera cuenta con un personal comprometido en el desarrollo de sus funciones con valores éticos y principios institucionales contribuyendo al buen desempeño laboral en la organización para obtener grandes resultados en el mercado financiero.

Elaborado por: J.M.G. U	Fecha: 10/02/2021
Revisado por: P.P & V.C	Fecha: 10/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019  
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

**CCI 7/1**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta.

**NATURALEZA DEL EXAMEN:** Auditoría de Gestión

**COMPONENTE: ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS**

N.º	PREGUNTAS	RESPUESTA		POND.	CALF.	OBSERVACIÓN
		SI	NO			
1	¿Los objetivos de la COAC, son claros y precisos que direccionan a cumplimiento de metas en la organización?	x		1	1	
2	¿Los objetivos en la COAC son planteados en función a los factores internos y externos?	x		1	0,70	
3	¿Los objetivos son socializados con todo personal en la cooperativa?	x		1	1	
4	¿los objetivos del departamento de crédito son medibles?	x		1	0,80	
5	¿Las políticas, normas y procedimientos son actualizados con frecuencia para el cumplimiento de los objetivos?	x		1	0,50	Las políticas de son actualizadas de acuerdo con las necesidades requeridas
6	¿Cuenta la COAC, con recursos necesarios para el cumplimiento de objetivos?	x		1	0,80	
7	¿Se evalúa el cumplimiento de los objetivos en el departamento de créditos?	x		1	0,90	

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 10/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 10/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019  
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

**CCI 8/24**

8	¿Los departamentos de la COAC, presentan informes de los objetivos alcanzado?	x		1	0,90	
9	¿Los objetivos del departamento de crédito se direccionan al cumplimiento de la misión de la empresa?	x		1	0,80	
10	¿Los objetivos del departamento de crédito se direccionan a la visión de la COAC?	x		1	0,90	
11	¿La COAC, establece objetivos de satisfacción al cliente?		x	1	0	<b>D6:</b> Los objetivos de la COAC, no son de satisfacción del cliente
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>10</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>8,30</b>	

<b>CALIFICACIÓN</b>	
<b>Respuestas Positivas</b>	8,30
<b>Respuestas Negativas</b>	0
<b>CALIFICACIÓN TOTAL <math>\Sigma</math></b>	<b>8,30</b>

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 10/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 10/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019  
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

**CCI 9/24**

**Determinación del Nivel de Confianza y del Nivel de Riesgo**

**Fórmula del Nivel de Confianza:**

$$NC = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} \times 100\%$$

$$NC = \frac{8,30}{11} \times 100\%$$

$$NC = 75\%$$

**Fórmula del Nivel de Riesgo:**

$$NR = 100\% - \text{Nivel de Confianza}$$

$$NR = 100\% - 75\%$$

$$NR = 25\%$$

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

**Análisis:**

En la evaluación del componente, establecimiento de objetivos, se obtuvo un nivel de confianza Medio del 75% y un nivel de Riesgo del 25%, medio, que permite que la COAC Sumac Llacta Ltda., desarrolle las actividades de acuerdo a los objetivos planteados siempre y cuando los objetivos se encuentren socializados con todos los integrantes de la organización.

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 10/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 10/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019  
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO  
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**CCI  
10/24**

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta.

**NATURALEZA DEL EXAMEN:** Auditoría de Gestión

**COMPONENTE III: IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS**

N.º	PREGUNTAS	RESPUESTA		POND.	CALF.	OBSERVACIÓN
		SI	NO			
1	¿Existe un control al momento de la recepción de los documentos para la determinación de los créditos?	x		1	1	
2	¿Los documentos solicitados para la determinación de crédito contienen firmas de responsabilidad?	x		1	1	
3	¿El departamento de crédito cuenta con un manual de créditos?	x		1	1	
4	¿Los procesos de créditos son efectuados de acuerdo con lo establecido en el manual de crédito?		x	1	0,60	Los procesos de créditos no son cumplidos de acuerdo con el manual de créditos
5	¿Se ha entregado al cliente algún documento donde se especifique los tipos de créditos que la cooperativa brinda?	x		1	0,80	Al momento de solicitar el crédito el cliente se entrega la documentación
6	¿El personal de crédito realiza una evaluación crediticia al cliente ante de confirmar la aprobación del crédito?	x		1	0,80	
7	¿El departamento de crédito ha establecido multas, recargos o intereses en caso de retraso de la cuota de pago del socio?	x		1	0,90	Se establecen intereses de mora

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 10/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 10/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019  
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

**CCI  
11/24**

8	¿Se ha establecido un tiempo límite para la cancelación de un crédito?	x		1	0,80	
9	¿Se encuentra actualizado el organigrama estructural de la COAC?		x	1	0	<b>D7:</b> El organigrama estructural de la COAC, no se encuentra actualizado.
10	¿La cooperativa cuenta con la confianza de los socios y la presencia de nuevos clientes en sectores vulnerables?	x		1	0,80	
11	¿La institución financiera se encuentra bajo el control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria?	x		1	1	
12	¿La cooperativa cuenta con una matriz FODA?	x		1	1	
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		11	1	12	9,70	

<b>CALIFICACIÓN</b>	
<b>Respuestas Positivas</b>	9, 10
<b>Respuestas Negativas</b>	0,60
<b>CALIFICACIÓN TOTAL <math>\Sigma</math></b>	<b>9,70</b>

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 10/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 10/02/2021



AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019  
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

CCI  
12/24

**Determinación del Nivel de Confianza y del Nivel de Riesgo**

**Fórmula del Nivel de Confianza:**

$$NC = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} \times 100\%$$
$$NC = \frac{9,70}{12} \times 100\%$$
$$NC = 80\%$$

**Fórmula del Nivel de Riesgo:**

$$NR = 100\% - \text{Nivel de Confianza}$$
$$NR = 100\% - 80\%$$
$$NR = 20\%$$

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

**Análisis:**

Los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario de control interno del COSO II, del componente, identificación de eventos, obtuvimos un nivel de confianza del 80%, y por otro lado determinamos un nivel de riesgo del 20%, estableciendo que la cooperativa efectúa controles para buena gestión empresarial y el cumplimiento de metas.

Elaborado por: J.M.G. U	Fecha: 10/02/2021
Revisado por: P.P & V.C	Fecha: 10/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019  
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

**CCI  
13/24**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta.

**NATURALEZA DEL EXAMEN:** Auditoría de Gestión

**COMPONENTE IV: GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS**

N. °	PREGUNTAS	RESPUESTA		POND.	CALF.	OBSERVACIÓN
		SI	NO			
<b>Subcomponente: Identificación de Riesgos</b>						
1	¿Se identifican los riesgos existentes en el departamento de crédito y se da a conocer al gerente?	x		1	1	
2	¿Existen políticas establecidas en la COAC, que faciliten la identificación de riesgos?	x		1	0,70	
3	¿El personal del departamento de crédito antes de la otorgación de un crédito analiza los riesgos existentes?	x		1	1	
4	¿Al identificar los riesgos se terminan si estos son riesgos internos o externos?	x		1	1	
<b>Subcomponente: Valoración al Riesgo</b>						
5	¿La COAC evalúa los riesgos y establece planes de acciones para mitigarlos?	x		1	1	
6	¿La COAC, estudia los riesgos de recuperación de cartera?	x		1	1	
7	¿Los riesgos son clasificados de acuerdo con su nivel de incidencia?		x	1	0,50	Se identifican los riesgos, pero no son clasificados según su nivel de incidencia
8	¿Los directivos de la COAC, instaura medidas de precaución en caso de la determinación de los riesgos?	x		1	1	

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 10/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 10/02/2021





**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**CCI  
14/24**

**COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

9	¿La organización realiza un análisis de los riesgos tecnológicos y electrónicos?	x		1	1	
<b>Subcomponente: Respuesta al Riesgo</b>						
10	¿Se comunica al personal de la empresa ante los posibles riesgos que pueden afectar a la cooperativa?	x		1	0,80	
11	¿La COAC establece políticas para la recuperación de la cartera vencida?		x	1	0	<b>D8:</b> No existen políticas de para la recuperación de cartera vencida
12	¿El personal de la COAC, se encuentra preparado para enfrentarse a los posibles riesgos?		x	1	0,40	El personal de la COAC no se encuentra preparada para la identificación de riesgos debido a la falta de capacitaciones
13	¿Dispone la COAC, de un responsable que ayude a medir los posibles riesgos?		x	1	0	<b>D9:</b> La COAC no cuenta con un personal responsable que ayude a medir los riesgos en la organización
<b>Subcomponente: Unidad de Auditoría Interna</b>						
14	¿El auditor interno evalúa todas las áreas de la COAC, para la identificación de riesgos?	x		1	1	
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>10</b>	<b>4</b>	14	10,40	

<b>CALIFICACIÓN</b>	
<b>Respuestas Positivas</b>	9,50
<b>Respuestas Negativas</b>	0,90
<b>CALIFICACIÓN TOTAL <math>\Sigma</math></b>	10,40

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 10/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 10/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019  
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

**CCI  
15/24**

**Determinación del Nivel de Confianza y del Nivel de Riesgo**

**Fórmula del Nivel de Confianza:**

$$NC = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} \times 100\%$$

$$NC = \frac{10,40}{14} \times 100\%$$

$$NC = 74\%$$

**Fórmula del Nivel de Riesgo:**

$$NR = 100\% - \text{Nivel de Confianza}$$

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

$$NR = 26\%$$

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

**Análisis:**

Los resultados obtenidos en las aplicaciones del cuestionario interno del componente, identificación de riesgos se determinó que la COAC, Sumac Llacta Ltda., posee un nivel de la confianza medio del 74%, así mismo cuenta con un nivel de riesgo medio del 26%, debido a que el personal de la organización no se encuentra capacitados para enfrenarse a los posibles riesgos que puedan presentarse y porque los riesgos no son medidos por una persona experta en identificación de riesgos.

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 10/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 10/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019  
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

**CCI  
16/24**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta.

**NATURALEZA DEL EXAMEN:** Auditoría de Gestión

**COMPONENTE V: ACTIVIDADES DE CONTROL**

N.º	PREGUNTAS	RESPUESTA		POND.	CAL F.	OBSERVACIÓN
		SI	NO			
<b>Subcomponente: Separación de funciones y Rotación de personal</b>						
1	¿Los directivos de la COAC establece funciones de acuerdo con las habilidades y conocimientos que posee el personal de La organización?	x		1	1	
2	¿se establece mecanismos de la rotación de personal en el departamento de crédito?		x	1	0	<b>D10:</b> Rotación de personal
3	¿La COAC establece políticas de reclutamiento, selección e inducción del personal?		x	1	0,40	No, cuenta con políticas de reclutamiento, selección e inducción del personal
4	¿En la COAC existe duplicidad de funciones?		x	1	0,40	<b>D11:</b> Existe duplicidad de funciones en las actividades
5	¿El personal que labora en la cooperativa es suficiente para la realización de las operaciones en la organización?		x	1	0,60	
6	¿La rotación del personal en la COAC, surge de acuerdo a las necesidades de cada área?	x		1	0,80	
7	¿Cada departamento dispone de un manual de funciones para la realización de sus actividades?	x		1	0,90	

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 10/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 10/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019  
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

**CCI  
17/24**

<b>Subcomponente: Autorización y aprobación de transacciones y operaciones</b>						
8	¿Existen niveles de autoridad para la aprobación de operaciones?	x		1	0,90	
9	¿La COAC cuenta con los recursos disponibles para potenciar los productos y servicios?	x		1	1	
10	¿Existe un financiamiento externo con las microfinanzas populares?	x		1	0,70	Cuentan con financiamiento que continúan cancelando.
11	¿Existe un plan presupuestario para la determinación de gastos e inversiones en la cooperativa?	x		1	1	
12	¿Existen alianzas estratégicas con otras instituciones financieras?	x		1	0,80	
<b>Subcomponente: Supervisión</b>						
13	¿Se realiza constatación de lo existente con lo registrado?	x		1	0,80	
14	¿El gerente de la COAC desarrolla actividades de supervisión y de dirección al departamento de crédito?	x		1	1	
15	¿Se efectúa un análisis del desempeño actual con relación al desempeño de las actividades de años anteriores?	x		1	0,80	
16	¿Se realiza controles para que el manual de crédito de cumpla en su totalidad?	x		1	0,80	Se realiza controles, pero no se cumple en su totalidad
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>13</b>	<b>3</b>	<b>16</b>	<b>11,90</b>	

<b>TOTAL DE CALIFICACIÓN</b>	
<b>Respuestas Positivas</b>	10,50
<b>Respuestas Negativas</b>	1,40
<b>CALIFICACIÓN TOTAL <math>\Sigma</math></b>	11,90

<b>Elaborado por: J.M.G. U</b>	<b>Fecha: 10/02/2021</b>
<b>Revisado por: P.P &amp; V.C</b>	<b>Fecha: 10/02/2021</b>



AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019  
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

CCI  
18/24

**Determinación del Nivel de Confianza y del Nivel de Riesgo**

**Fórmula del Nivel de Confianza:**

$$NC = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} \times 100\%$$

$$NC = \frac{11,90}{16} \times 100\%$$

$$NC = 74\%$$

**Fórmula del Nivel de Riesgo:**

$$NR = 100\% - \text{Nivel de Confianza}$$

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

$$NR = 26\%$$

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

**Análisis:**

De acuerdo con los resultados obtenidos de cuestionario del control interno del Componente: Actividades de Control, se determinó un nivel de confianza, medio, del 74%, y consecuentemente se obtuvo un nivel de riesgo, bajo, de un 26%, porque se delegan funciones de acuerdo con las necesidades que requiere las áreas de trabajos, mismos que son evaluados para medir su efectividad, así mismo los administrativos buscan formalizar alianzas estratégicas para disponer de recursos necesarios.

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 10/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 10/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019  
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

**CCI  
19/24**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta.

**NATURALEZA DEL EXAMEN:** Auditoría de Gestión

**COMPONENTE:** INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

N.º	PREGUNTAS	RESPUESTA		POND.	CALF.	OBSERVACIÓN
		SI	NO			
<b>Subcomponente: Controles sobre los sistemas de información</b>						
1	¿Los directivos toman decisiones de acuerdo a la información proporcionada por los distintos departamentos de la COAC?	x		1	1	
2	¿Se utiliza de manera correcta y oportuna la información para la toma de decisiones?	x		1	1	
3	¿El departamento de crédito archiva todos los expedientes de crédito para presentar sus informe actividades?	x		1	0,90	Los expedientes son archivados para presentar su informe de actividades
4	¿Tanto la información Interna como externa se distingue para la toma de decisiones?	x		1	0,80	
5	¿La COAC cuenta con seguridad en la tecnología de información?	x		1	0,80	
<b>Subcomponente: Canales de Comunicación Abiertos</b>						
6	¿Existen canales de comunicación abiertos entre todos los niveles jerárquicos de la COAC?	x		1	0,80	
7	¿Las actividades específicas son comunicadas por los directivos a los trabajadores que desempeñen las funciones de manera oportuna?	x		1	0,80	

**Elaborado por:** J.M.G. U **Fecha:** 10/02/2021

**Revisado por:** P.P & V.C **Fecha:** 10/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019  
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

**CCI  
20/24**

8	¿Los directivos de la COAC, se comunican con los demás miembros de la organización de manera cordial y con tonalidad adecuada?	x		1	0,80	
9	¿Existe canales de comunicación abiertos con las partes externas de la COAC?	x		1	0,80	
10	¿Se considera tanto la comunicación interna como externa para el Control Interno de la COAC?	x		1	0,80	
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>10</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>8,50</b>	

<b>CALIFICACIÓN</b>	
<b>Respuestas Positivas</b>	8,50
<b>Respuestas Negativas</b>	0
<b>CALIFICACIÓN TOTAL <math>\Sigma</math></b>	<b>8,50</b>

<b>Elaborado por: J.M.G. U</b>	<b>Fecha: 10/02/2021</b>
<b>Revisado por: P.P &amp; V.C</b>	<b>Fecha: 10/02/2021</b>



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019  
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

**CCI  
21/24**

**Determinación del Nivel de Confianza y del Nivel de Riesgo**

**Fórmula del Nivel de Confianza:**

$$NC = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} \times 100\%$$

$$NC = \frac{8,50}{10} \times 100\%$$

$$NC = 85\%$$

**Fórmula del Nivel de Riesgo:**

$$NR = 100\% - \text{Nivel de Confianza}$$

$$NR = 100\% - 85\%$$

$$NR = 15\%$$

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

**Análisis:**

Una vez aplicado el Componente de Control Interno: Información y Comunicación, se obtuvo como resultado un 85%, que corresponde a su nivel de la confianza, alto, y cuenta con nivel de riesgo, bajo, del 15%, significa que la institución financiera cuenta con buenos canales de comunicación y supervisión lo que permite efectuar sus actividades de manera favorable para el cumplimiento de las metas.

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 10/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 10/02/2021





**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019  
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

**CCI  
22/24**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta.

**NATURALEZA DEL EXAMEN:** Auditoría de Gestión

**COMPONENTE:** SEGUIMIENTO

N.º	PREGUNTAS	RESPUESTA		POND.	CALF.	OBSERVACIÓN
		SI	NO			
<b>Subcomponente: Evaluaciones Periódicas</b>						
1	¿Se realiza evaluaciones periódicamente al departamento de crédito?	x		1	0,90	
2	¿Existe una persona responsable que evalué la solicitud de créditos y apruebe?	x		1	0,90	
3	¿Para medir el desempeño organizacional se efectúa por medio de los indicadores de gestión?	x		1	0,70	
4	¿Los controles se han realizado de acuerdo con cada departamento?	x		1	0,80	
<b>Subcomponente: Seguimiento continuo o en operación</b>						
5	¿La COAC, un registro de actividades en el cual se da un seguimiento de manera continua para la identificación de las debilidades?	x		1	0,70	
6	¿Se establecen actividades de retroalimentación y de planificación en el departamento de crédito para determinar si los controles son eficientes?	x		1	0,80	

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 10/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 10/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019  
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

**CCI  
23/24**

7	¿Los responsables de cada departamento presentan informes de manera periódica para establecer que se está trabajando de acuerdo a la normativa de la COAC?	x		1	0,80	
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>7</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>5,60</b>	

<b>CALIFICACIÓN</b>	
<b>Respuestas Positivas</b>	5,60
<b>Respuestas Negativas</b>	0
<b>CALIFICACIÓN TOTAL <math>\Sigma</math></b>	5,60

<b>Elaborado por: J.M.G. U</b>	<b>Fecha: 10/02/2021</b>
<b>Revisado por: P.P &amp; V.C</b>	<b>Fecha: 10/02/2021</b>



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019  
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

**CCI  
24/24**

**Determinación del Nivel de Confianza y del Nivel de Riesgo**

**Fórmula del Nivel de Confianza:**

$$NC = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} \times 100\%$$

$$NC = \frac{5,60}{7} \times 100\%$$

$$NC = 80\%$$

**Fórmula del Nivel de Riesgo:**

$$NR = 100\% - \text{Nivel de Confianza}$$

$$NR = 100\% - 80\%$$

$$NR = 20\%$$

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

**Análisis:**

Una vez efectuado el análisis del control interno del componente, seguimiento, en la COAC Sumac Llacta Ltda., se obtuvo un nivel de confianza alto del 80%, y por otro lado un riesgo bajo del 20%, entendiéndose que la COAC da seguimiento de manera eficiente a las actividades encomendadas en la organización.

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 10/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 10/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019  
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

**MCR 1/1**

**MATRIZ DE LA CALIFICACIÓN DEL RIESGO**

COMPONENTE	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
Ambiente Interno	85%	15%
Establecimiento de Objetivos	75%	25%
Identificación de Eventos	80%	20%
Gestión y Evaluación del Riesgo	74%	26%
Actividades de Control	74%	26%
Información y Comunicación	85%	15%
Seguimiento	80%	20%
<b>TOTAL</b>	<b>553/7</b>	<b>147/7</b>
<b>PROMEDIO</b>	<b>79%</b>	<b>21%</b>

**EVALUACIÓN**

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

**ANÁLISIS**

En la matriz de calificación del riesgo integrada por los componentes del COSO II, determinamos que la COAC Sumac Llacta, cuenta con un nivel de confianza del 76% y un nivel de riesgo del 21%, significa que la cooperativa mantiene sus actividades bajo un control y el riesgo con el que cuenta la institución es bajo, pero sin embargo la cooperativa debe establecer estrategias que permitan el cumplimiento de sus objetivos de manera eficiente con respecto a sus competidores en mercado financiero .

<b>Elaborado por: J.M.G. U</b>	<b>Fecha: 10/02/2021</b>
<b>Revisado por: P.P &amp; V.C</b>	<b>Fecha: 10/02/2021</b>



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**MER 1/2**

**COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

**MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL RIESGO**

VALOR ASIGNADO	CATEGORÍA	COLOR	DESCRIPCIÓN
1	Bajo	Verde	El riesgo no impacta en la realización de los objetivos
2	Medio	Amarillo	El riesgo si impacta en la realización de los objetivos
3	Alto	Rojo	El riesgo tiene un impacto alto en la realización de los objetivos

RIESGO (DEBILIDAD)	TIPO DE RIESGO	EVALUACIÓN DEL RIESGO		RESPUESTA AL RIESGO
		IMPACTO	NIVEL	
<b>D1:</b> No se efectuado capacitaciones de manera periódica al personal de la cooperativa.	Control	3	Alto	Establecer programas de capacitación del personal para actualizar los conocimientos.
<b>D2:</b> La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Lacta Ltda., no brinda incentivos al personal que labora en la organización.	Control	2	Medio	Implementar un plan de incentivos y de reconocimientos para el buen desempeño del personal
<b>D3:</b> No cuenta con una estructura organizativa adecuada según su segmento de cooperativa	Control	3	Alto	Actualizar la estructura organizativa de la COAC de acuerdo con su segmento para contar con un alto prestigio en el mercado financiero
<b>D4:</b> La organización no cuenta con un Departamento Legal para los procesos de créditos	Inherente	2	Medio	Establecer un área para la determinación de un Departamento Legal y llevar a cabo los procesos de legales de crédito y de contabilidad.

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 12/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 12/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**MER 2/2**

**COMPONENTE DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

<b>D5:</b> Incumplimiento de las políticas en el departamento de crédito.	Control	3	Alto	Efectuar controles permanentes para la verificación del cumplimiento de políticas
<b>D6:</b> Los objetivos de la cooperativa no son de satisfacción del cliente	Control	2	Medio	Escuchar la inquietud de los clientes y reformular nuevos objetivos
<b>D8:</b> No se establecen políticas para la recuperación de la cartera vencida	Inherente	3	Alto	Establecer estrategias de cobros y dar seguimiento a los clientes con morosidad.
<b>D9:</b> La COAC no cuenta con un personal responsable que ayude a medir los riesgos en la organización	Control	3	Alto	Contratar una persona especializada que ayude a identificar los riesgos corporativos
<b>D10:</b> No se establece mecanismos para controlar la rotación del personal en el departamento de crédito	Inherente	2	Medio	Capacitar al personal para eliminar personal sin habilidades y destrezas
<b>D11:</b> En la cooperativa existe duplicidad de funciones.	Control	2	Medio	Establecer un manual de funciones con su respectiva distribución de funciones y reformular un presupuesto para la contratación del personal.

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 12/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 12/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019  
COMPONENTE DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

**ICI 1/3**

**INFORME DE CONTROL INTERNO**

Riobamba, 23 de febrero del 2020

Lcdo.  
José Luis Guairacaja  
**GERENTE GENERAL DE LA COA SUMAC LLACTA LTDA.**

Presente. -

De nuestras consideraciones

Reciba un cordial y atento saludo de la Firma Auditora JG Consultores y Auditores, y a su vez por medio de la presente comunicarle que como parte de nuestro trabajo de auditoría y en función a la fase de la planificación específica, se procedió a la evaluación de control interno en la COAC SUMAC LLACTA LTDA., con el apoyo del personal Departamento de Crédito, mediante la aplicación del cuestionario del COSO II, manifestando que en la evaluación se determinó las debilidades existentes, los cuales nos permitieron elaborar las hojas de hallazgos con sus respectivas recomendaciones, a continuación me permito informales las debilidades encontradas:

**D1: Falta de capacitaciones de manera periódica al personal de la cooperativa.**

**R1:** Al Gerente General y al Jefe de Talento Humano, planificar y dialogar de manera conjunta para el establecimiento de planes de capacitación para todos los departamentos, puesto que cada una de las áreas desarrollan funciones distintas y necesitan mantener sus conocimientos actualizados para desenvolverse de forma eficiente en su puesto de trabajo.

**D2: La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda., no brinda incentivos al personal que labora en la organización**

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 13/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 13/02/2021



AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

ICI 2/3

COMPONENTE DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

**R2:** Al jefe de Talento Humano y al General establecer un plan de incentivos y de reconocimientos para que los trabajadores, tengan en cuenta al momento de desarrollar sus actividades que su esfuerzo físico es reconocido por su buen desempeño laboral, contribuyendo a obtener a la organización mayor productividad en el mercado financiero.

**D3: No cuenta con una estructura organizativa adecuada según su segmento de cooperativa**

**R3:** Se recomienda a la Administración y al Gerente General, mantener un diálogo para restablecer su estructura organizativa, para mantener un mejor desempeño y control de las actividades desarrolladas en la organización que permitan enfrentarse a los posibles riesgos.

**D4: La organización no cuenta con un Departamento Legal para los procesos de créditos**

**R4:** Se recomienda al Gerente General, analizar las necesidades de la organización para el establecimiento de un departamento Legal, que permita efectuar sus procesos jurídicos y trabajo de manera conjunta con los demás departamentos en la organización.

**D5: Incumplimiento de las políticas en el departamento de crédito.**

**R5:** Al Gerente y al Jefe de Talento Humano General, efectuar controles en cuanto al cumplimiento de las políticas y mantenerlas actualizadas para el buen desempeño laboral en el departamento de crédito que permitan el cumplimiento de los objetivos en su totalidad.

**D6: Los objetivos de la cooperativa no son de satisfacción del cliente**

**R6:** Se recomienda al Jefe de Créditos y al Gerente General, implantar nuevas estrategias para la captación de socios y para la otorgación de créditos, que permita la satisfacción de las necesidades de sus clientes.

**D8: No se establecen políticas para la recuperación de la cartera vencida**

**R8:** Se recomienda al Gerente General y al Jefe del Departamento de Crédito, determinar las falencias en el departamento de crédito para el establecimiento de las políticas y estrategias de recuperación de la cartera vencida y mantener controles continuos de los créditos otorgados.

Elaborado por: J.M.G. U	Fecha: 13/02/2021
Revisado por: P.P & V.C	Fecha: 13/02/2021





**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019  
COMPONENTE DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

**ICI 3/3**

**D9:** La COAC no cuenta con un personal responsable que ayude a medir los riesgos en la organización.

**R9:** Al Gerente General, contratar a una persona que ayude a medir los riesgos de la institución, y establecer programas de capacitación de riesgos para que el personal de la entidad cuente con conocimientos y las capacidades necesarias al momento identificar los riesgos.

**D10:** No se establece mecanismos para controlar la rotación del personal en el departamento de crédito.

**R10:** Al Gerente General y al Jefe de Talento Humano, establecer acciones orientadas a la rotación del personal, para ampliar sus conocimientos y experiencia que permitan disminuir los errores y eliminar la existencia del personal indispensable en la cooperativa.

**D11:** En la cooperativa existe duplicidad de funciones.

**R11:** Se recomienda al Gerente General, establecer una parte del presupuesto para la contratación y selección del personal con altos perfiles académicos que desarrollen las funciones de manera eficiente en el cargo que se le asigne y contribuyan al logro de grandes resultados económicos.

Se espera que, de la Evaluación del Control Interno efectuado a la organización, las recomendaciones emitidas anteriormente, tengan la atención respectiva para fortalecer el control interno de la organización y permita el buen manejo y control de los recursos.

Atentamente,

---

Jhoana Maribel Guacho Usca  
AUDITORA

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 13/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 13/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019  
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

**HH 1/10**

**HOJA DE HALLAZGOS**

CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
<b>D1: No sé a efectuado capacitaciones de manera periódica al personal de la cooperativa.</b>	<p><b>Según de la Norma de Control Interno 407-06</b> establece la capacitación y entrenamiento continuo en la que nos indica que: Los directivos de la entidad deberán promover de forma constante y progresiva la capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional de todos los integrantes de la entidad, con el propósito de actualizar los conocimientos a fin de obtener mejores resultados y mejorar el desempeño del trabajo organizacional.</p> <p><b>La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria</b> establece que: las atribuciones y deberes del Consejo de Administración es aprobar los programas de educación, capacitación y de bienestar social de acuerdo de la cooperativa.</p>	La cooperativa no establece programas de capacitación para las servidoras y servidores que laboran en la COAC.	El personal que labora en la institución financiera no actualiza sus conocimientos, provocando que los trabajadores tengan dificultades al momento de desarrollar sus actividades generando un bajo rendimiento laboral y la falta de competitividad en comparación otros funcionarios.	Al momento de solicitar los programas de capacitación el personal encargado del Departamento de Talento Humano nos manifestó que no cuentan con programas de capacitación y si se realizan capacitaciones solo se efectúa al personal del departamento de crédito, pero estas capacitaciones no son de manera continua.	Al Gerente General y al Jefe de Talento Humano, planificar y dialogar de manera conjunta para el establecimiento de planes de capacitación para todos los departamentos, puesto que cada una de las áreas desarrollan funciones distintas y necesitan mantener sus conocimientos actualizados para desenvolverse de forma eficiente en su puesto de trabajo.

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 15/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 15/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**HH 2/10**

**COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
<b>D2:</b> La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda., no brinda incentivos al personal que labora en la organización.	Según la Norma del Control Interno 200 - 06, indica que: La máxima autoridad y los directivos de cada entidad reconocerán como elemento esencial las competencias profesionales con las cuentas las servidoras y servidores, de acorde con las funciones y responsabilidades asignadas. El conocimiento y las habilidades necesarias permiten generar un ambiente eficiente y eficaz basado en la ética.	No, cuenta con presupuesto para establecer un plan de incentivos al personal como recompensa del trabajo que realiza en la organización.	La falta de incentivos al personal de la COAC provoca que las actividades no sean efectuadas con gran importancia, y es notorio la desmotivación y el bajo rendimiento en el desarrollo de las funciones, debilitando el cumplimiento de metas, debido a que el esfuerzo físico de los trabajadores no es recompensado.	El personal que labora en la cooperativa no recibe incentivos ni se ha otorgado reconocimientos por el buen desempeño laboral que el personal ejerce en las funciones encomendadas en su puesto de trabajo, generando en el trabajador un bajo autoestima para la ejecución de sus actividades	Al jefe de Talento Humano y al General establecer un plan de incentivos y de reconocimientos para que los trabajadores, tengan en cuenta al momento de desarrollar sus actividades que su esfuerzo físico es reconocido por su buen desempeño laboral, contribuyendo a obtener a la organización mayor productividad en el mercado financiero.

Elaborado por: <b>J.M.G. U</b>	Fecha: <b>15/02/2021</b>
Revisado por: <b>P.P &amp; V.C</b>	Fecha: <b>15/02/2021</b>



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019  
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

**HH 3/10**

CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
<b>D3: No cuenta con una estructura organizativa adecuada según su segmento de cooperativa</b>	<b>Según el Manual del Control Interno de la Superintendencia de Economía Popular</b> , establece: que la estructura organizacional debe estar de acorde a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento General, deberán cumplir funciones de acuerdo con cada área administrativa que le corresponde. En las organizaciones el Administrador y el Gerente General deberá elaborar los manuales de funciones y de selección del personal que se debe incorporar en la organización para mitigar los posibles riesgos.	La falta de una adecuada planificación para reformar la estructura organizativa de la cooperativa de acuerdo con los requerimientos del segmento 4 de cooperativas	La inadecuada estructura organizativa de la COAC provoca que las actividades no sean desarrolladas y contraladas adecuadamente por los integrantes de la organización.	La estructura organizativa de la institución financiera no es el adecuado debido a que su organigrama estructural no se encuentra actualizado lo que implica la delimitación de funciones en cada una de las áreas.	Se recomienda a la Administración y al Gerente General, mantener un diálogo para restablecer su estructura organizativa, para mantener un mejor desempeño y control de las actividades desarrolladas en la organización que permitan enfrentarse a los posibles riesgos.

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 15/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 15/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019  
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

**HH 4/10**

CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
<b>D4:</b> La organización no cuenta con un Departamento Legal para los procesos de créditos	<p><b>Según la Norma de Control Interno 200 – 04</b> Estructura Organizativa indica: la máxima autoridad deberá crear una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de la misión y contribuya al cumplimiento de los objetivos organizacionales, la realización de loa procesos, las labores y la aplicación de los controles internos, la estructura organizativa de una organización depende de su tamaño y de las actividades que esta efectúa.</p> <p><b>La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria en el art. 44, literal 4)</b> establece que las atribuciones y deberes del Gerente es: Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa, y presentar sus informes mensualmente.</p>	Al no contar con departamento de crédito la cooperativa se ve en la necesidad de trabajar con abogados externos para efectuar procesos de créditos	El personal de crédito al no contar con un departamento legal para efectuar los procesos de créditos se ve en la obligación de trabajar con notarias externas para legalizar los procesos crediticios generando gastos extras a la organización.	La cooperativa no cuenta con un Departamento Legal, lo que provoca que el personal del departamento de crédito realice los procesos de créditos con notarios externos, esto implica que los procesos de créditos de montos pequeños sean costosos.	Se recomienda al Gerente General, analizar las necesidades de la organización para el establecimiento de un departamento Legal, que permita efectuar sus procesos jurídicos y trabaje de manera conjunta con los demás departamentos en la organización.

Elaborado por: <b>J.M.G. U</b>	Fecha: <b>15/02/2021</b>
Revisado por: <b>P.P &amp; V.C</b>	Fecha: <b>15/02/2021</b>



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019  
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

**HH 5/10**

CRITERIO	CONDICIÓN	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
<p><b>D5:</b> Incumplimiento de las políticas en el departamento de crédito.</p>	<p>En conformidad con <b>la Norma de Control Interno 200 – 08 Adhesión a las Políticas Institucionales</b>, establecen que los integrantes de la organización observan las políticas institucionales y las específicas a su área de trabajo en el desarrollo y en el cumplimiento de sus funciones que hayan sido emitidas por los directivos.</p> <p><b>La Ley de Orgánica de Economía Popular y Solidaria, en el Art:44, en el literal 2)</b>, menciona que las atribuciones y responsabilidades del Gerente es: Proponer al Consejo de Administración Políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el funcionamiento de la cooperativa.</p>	<p>Los directivos de la organización no efectúan controles en cuanto permanente en cuanto al cumplimiento de las políticas en el departamento de crédito.</p>	<p>El incumplimiento de las políticas provoca que el personal del departamento de crédito no efectúe sus actividades de forma eficiente y les dificulté la recuperación de la cartera de crédito vencida.</p>	<p>El incumplimiento de las políticas surge por la falta de experiencia del personal que labora en el departamento de crédito lo que implica que los procesos de créditos no sean efectuados de forma efectiva, por otro lado, el departamento de crédito carece de políticas crediticias.</p>	<p>Al Gerente General y al Jefe de Talento Humano, efectuar controles en cuanto al cumplimiento de las políticas y mantenerlas actualizadas para el buen desempeño laboral en departamento de crédito que permitan el cumplimiento de los objetivos en su totalidad.</p>

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 15/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 15/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019  
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

**HH 6/10**

CRITERIO	CONDICIÓN	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
<b>D6: Los objetivos de la cooperativa no son de satisfacción del cliente</b>	Según el Reglamento Interno de la Cooperativa, establece: que su objetivo es promover y procurar su desarrollo socio económico de los socios, familias y de las comunidades pertenecientes a los sectores vulnerables, estimulando y fomentando el desarrollo de las microfinanzas.	Los objetivos de la cooperativa no son de satisfacción del cliente debido a que existen mucha competencia en el mercado financiero	La insatisfacción de los objetivos de los socios permite que la cooperativa establezca planes de acción para establecer estrategias de crédito para la captación de nuevos clientes.	Los objetivos de la cooperativa no son de satisfacción de sus clientes debido a que existe la presencia de mucha demanda de créditos y al momento de solicitar los requisitos para la prestación de créditos mucho de los clientes no cumple con la documentación solicitada.	Se recomienda al Jefe de Créditos y al Gerente General, implantar nuevas estrategias para la captación de socios y para la otorgación de créditos, que permita la satisfacción de las necesidades de sus clientes.

<b>Elaborado por: J.M.G. U</b>	<b>Fecha: 15/02/2021</b>
<b>Revisado por: P.P &amp; V.C</b>	<b>Fecha: 15/02/2021</b>



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019  
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

**HH 7/10**

CRITERIO	CONDICIÓN	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
<b>D8:</b> No se establecen políticas para la recuperación de la cartera vencida	De conformidad con la <b>Norma de Control Interno 404 – 03</b> , las Políticas surgirán de los directivos de la organización, teniendo en cuenta sus objetivos planteados, estas políticas será aprobada por la máxima autoridad y actualizada periódicamente, a fin de que el personal trabaje en base a las establecidas para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. <b>La Ley de Orgánica de Economía Popular y Solidaria, en el Art:44, en el literal 2)</b> , menciona que las atribuciones y responsabilidades del Gerente es: Proponer al Consejo de Administración Políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el funcionamiento de la cooperativa.	Descuido por parte de los directivos de la cooperativa para el establecimiento de las políticas crediticias que permitan la recuperación de la cartera de crédito vencida y la falta de un análisis crediticio a la capacidad de pago del cliente.	La falta de establecimiento de políticas para la recuperación de la cartera vencida provoca que no se realice sus controles eficientes de recuperación, provocando que su rentabilidad económica sea baja	La cooperativa cuenta con una cartera de crédito vencida debido a que las personas que laboran en el departamento de crédito no realizan un análisis a fondo acerca de la capacidad de pago con la que cuenta el cliente y por otro lado porque no existen políticas que se dirección directamente a la recuperación de la cartera de crédito	Se recomienda al Gerente General y al Jefe del Departamento de Crédito, determinar las falencias en el departamento de crédito para el establecimiento de las políticas de recuperación de la cartera vencida y mantener controles continuos de los créditos otorgados.

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 15/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 15/02/2021





**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019  
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

**HH 8/10**

CRITERIO	CONDICIÓN	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
<b>D9: La COAC no cuenta con un personal responsable que ayude a medir los riesgos en la organización</b>	<p>Según la <b>Norma de Control Interno 300 – 01 Identificación de Riesgos</b>: Los directivos de la organización están en la capacidad de identificar internos como externos, que permitan tomar medidas pertinentes para enfrentar a los posibles riesgos. Los riesgos externos pueden ser, económicos, políticos, tecnológicos sociales y ambientales mientras en la parte interna pueden presentarse los riesgos en la infraestructura, talento humano, tecnológicos, en el desarrollo de las actividades.</p> <p><b>La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria en el Art: 38, en el literal 10)</b>, establece que: Las atribuciones y deberes del Consejo de Vigilancia es informar al Consejo de Administración sobre los posibles riesgos que pueden afectar a la cooperativa.</p>	Los directivos de la COAC no han contratado una persona experta que ayude a medir los riesgos los riesgos internos y externos que pueden afectar a la organización en el cumplimiento de sus objetivos	La empresa al no contar personal experto en riesgos que efectuó un análisis e identificación de los riesgos internos y externos pueden afectar al cumplimiento de metas y de los objetivos institucionales.	La institución no cuenta con una persona que ayude a medir y a identificar los posibles riesgos que puedan afectar el desarrollo de las actividades de la cooperativa, así mismo el personal no se encuentra preparado para la identificación de los riesgos debido a que ellos no han sido capacitados por un profesional experto en riesgos.	Al Consejo de Vigilancia y al Gerente General, contratar a una persona que ayude a medir los riesgos de la institución, y establecer programas de capacitación de riesgos para que el personal de la entidad cuente con conocimientos y las capacidades necesarias al momento identificar los riesgos.

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 15/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 15/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019  
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

**HH 9/10**

CRITERIO	CONDICIÓN	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
<b>D10: No se establece mecanismos para controlar la rotación del personal en el departamento de crédito</b>	<b>Según la Norma de Control Interno 407-07 Rotación del Personal:</b> La rotación del personal debe ser racionalizada dentro de los períodos establecidos, en base a los criterios técnicos y en las áreas similares para no afectar la operatividad interna de la entidad, los cambios periódicos de las tareas con funciones similares permiten estar capacitados para efectuar las funciones de manera eficiente.	La rotación de personal surge porque el departamento de Talento Humanos no realiza programas de selección, inducción y contratación del personal con los mejores perfiles académicos.	La contante rotación del personal provoca deficiencias en el desarrollo de las actividades en el departamento de crédito y la mala asignación de los recursos.	Existe rotación del personal en el departamento de crédito debido a que el personal que se contrata no cuenta con la experiencia necesaria o porque ascienden a mejores cargos en la institución.	Al Gerente General y al Jefe de Talento Humano, establecer acciones orientadas a la rotación del personal, para ampliar sus conocimientos y experiencias, para disminuir los errores y eliminar la existencia del personal indispensable en la cooperativa

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 15/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 15/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019  
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

**HH 10/10**

CRITERIO	CONDICIÓN	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
<b>D11:</b> En la cooperativa existe duplicidad de funciones.	De conformidad con la <b>Norma de Control Interno 407 – 03 Incorporación del personal:</b> El ingreso del personal a la entidad se efectuará previa convocatoria, evaluación que faciliten contratar personal con grandes perfiles académicos, conocimientos, experiencia, y habilidades que garantice su idoneidad y competencia para ejercer sus funciones en el puesto de trabajo destinado.	La duplicidad de funciones surge debido a que no existe personal suficiente para los ejercicios de las actividades en la institución.	Los empleados que trabajan en la cooperativa, al no contar con el personal suficiente para efectuar las actividades, se han visto en la necesidad de tener una sobre carga de trabajo laborar en la cooperativa.	Los directivos de la cooperativa no han contratado más personal para el desempeño de las funciones en los distintos departamentos debido a que no cuentan con un presupuesto para la contratación del personal, esto implica que exista la duplicidad de funciones entre los integrantes que laboran en la organización.	Se recomienda al Gerente General, establecer una parte del presupuesto para la contratación y selección del personal con altos perfiles académicos que desarrollen las funciones de manera eficiente en el cargo que se le asigne y contribuyan al logro de grandes resultados económicos.

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 15/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 15/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019  
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO  
RESUMEN DE ACTAS DE LA ASAMBLEA GENERAL**

**RA-AG  
1/2**

**Objetivo:** Establece un resumen de las Actas de la Asamblea General que se han llevado a cabo en el período para la verificación de su cumplimiento.

CONVOCATORIA				
Fecha de la Convocatoria	Temas según la Convocatoria	Personas que Convocan	Tipo de Convocatoria	Hora
15/07/2019	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentación y aprobación de los estados financieros.</li> <li>2. Presentación y aprobación de los informes de los Consejos y gerencia</li> </ol>	<p>Cují Paltan José Gregorio (Presidente)</p> <p>Pomaquero Yungan Ana Mercedes (Secretario)</p>	Ordinaria	15/07/2019 Hora: 9:30 am

ACTA					
N.º Acta	Fecha de Sesión	Orden del día	Asistentes	Personas que firman el Acta	Resolución de Temas Tratados
02	15/07/2019	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Constatación del Quórum.</li> <li>2. Palabras de bienvenida por parte del señor presidente.</li> <li>3. Lectura del acta anterior.</li> <li>4. Lectura y aprobación de los estados financieros.</li> <li>5. Lectura y aprobación de los informes de los Consejos y gerencia</li> <li>6. Asuntos varios</li> <li>7. Clausura</li> </ol>	<p>Cují José</p> <p>Guairacaja José Luis</p> <p>Yambay Luis Fernando</p> <p>Rea Gualán José</p>	<p>Cují Paltan José Gregorio (Presidente)</p> <p>Pomaquero Yungan Ana Mercedes (Secretario)</p>	<p style="text-align: center;">Aprobación de los Estados Financieros</p> <p style="text-align: center;">Aprobación de los Informes presentados por los consejos y Gerencia</p>

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 16/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 16/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**RA-AG  
2/2**

**COMPONENTE: DEPARAMENTO DE CRÉDITO**

**ATRIBUCIONES DE LA ASAMBLEA GENERAL Art. 29**

1. Aprobar y reformar el estatuto social, el reglamento interno y el de elecciones	2. Elegir a los miembros de los consejos de Administración y Vigilancia	4. Nombrar auditor interno y externo de la terna que se presentara, a su consideración, el Consejo de Vigilancia.	5. Aprobar o rechazar los estados financieros y los informes de los consejos y de Gerencia. El rechazo de los informes de gestión implica el inicio de un procedimiento interno para la renovación de los directivos responsables, con el voto de más de la mitad de los integrantes de la asamblea.	6. Conocer el plan estratégico y el plan operativo anual con su respectivo presupuesto, presentados por el Consejo de Administración.	7. Autorizar la adquisición, enajenación o gravamen de los bienes inmuebles de la cooperativa, o la contratación de los bienes o servicios, cuyos montos les corresponda según el estatuto social o el reglamento interno.	8. Conocer y resolver sobre los informes de Auditoría Interna y Externa	9. Decidir la distribución de los excedentes de la conformidad con la ley, este reglamento interno, y el estatuto social.	12. Aprobar el reglamento que regule dietas, viáticos, movilización y gastos de representación del presidente y directivos, que, en conjunto, no podrán exceder, del 10% del presupuesto para gastos de administración de la cooperativa
<b>Cumple</b>	<b>Cumple</b>	<b>Cumple</b>	<b>Cumple</b>	<b>Cumple</b>	<b>Cumple</b>	<b>Cumple</b>	<b>Cumple</b>	<b>Cumple</b>

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 16/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 16/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019  
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO  
RESUMEN DE ACTAS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

**RA-CA  
1/2**

**Objetivo:** Establece un resumen del Consejo de Administración que se han llevado a cabo en el período para la verificación de su cumplimiento.

CONVOCATORIA				
Fecha de la Convocatoria	Temas según la Convocatoria	Personas que Convocan	Tipo de Convocatoria	Hora
25/08/2019	1. Reformas de las políticas institucionales y su respectiva aprobación. 2. Planificación de la metodología de trabajo institucional período 2019.	Yambay Sayay Luis Fernando (Presidente) Pomaquero Yungan Ana Mercedes (Secretaria)	Extraordinaria	25/08/2019 Hora: 11:30 am

ACTA					
N.º Acta	Fecha de Sesión	Orden del día	Asistentes	Personas que firman el Acta	Resolución de Temas Tratados
02	25/08/2019	1. Constatación del Quórum. 2. Palabras de bienvenida por parte del señor presidente. 3. Lectura y aprobación del acta anterior. 4. Reformas de las políticas institucionales y su respectiva aprobación. 5. Planificación de la metodología de trabajo institucional período 2019. 6. Asuntos varios 7. Clausura	Guairacaja José Luis Yambay Luis Fernando Rea José Bonilla Carmen Patajalo José María	Yambay Sayay Luis Fernando (Presidente) Pomaquero Yungan Ana Mercedes (Secretaria)	Aprobación de las políticas establecidas en el consejo.  Aprobación de la planificación de la metodología del trabajo para el período 2019.

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 16/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 16/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019  
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

**RA-CA  
2/2**

<b>ATRIBUCIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Art. 34</b>							
2. Planificar y evaluar las funciones de la cooperativa	3. Aprobar las políticas institucionales y la metodología de trabajo.	4. Proponer a la asamblea reformas al estatuto social y reglamentos que sean de sus competencias	5. Dictaminar los reglamentos de la administración y organización interna, no asignadas a la Asamblea General	6. Aceptar o rechazar las solicitudes de ingreso o retiro de los socios	7. Sancionar a los socios de acuerdo con las causas y el procedimiento establecido en el estatuto social. La sanción con suspensión de derechos no incluye el derecho al trabajo.	8. Designar al presidente, vicepresidente, y secretario del Consejo de Administración, y comisiones o comités especiales y removerlos cuando inobservaren la normativa legal o reglamentaria	9. Nombrar al Gerente, y Gerente subrogante y fijar su retribución económica
<b>Cumple</b>	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>	<b>Cumple</b>	<b>Cumple</b>	<b>Cumple</b>	<b>Cumple</b>	<b>Cumple</b>
10. Fijar el monto de y la forma de las cauciones, determinando los funcionarios obligados a rendirlas.	11. Autorizar la adquisición de bienes muebles y servicios, en la cuantía que fije el estatuto social o reglamento interno.	12. Aprobar el Plan estratégico, el plan operativo anual y su presupuesto y someterlo a conocimiento de la Asamblea General.	13. Resolver la afiliación o desafiliación a organismos de integración representativa o económica.	14. Conocer y resolver sobre los informes mensuales del Gerente	15. Resolver la apertura y cierre de oficinas operativas de la cooperativa e informar a la Asamblea General.	16. Autorizar el otorgamiento de poderes por parte de Gerente.	18. Aprobar los programas de educación, capacitación y bienestar social de la cooperativa con sus respectivos.
<b>Cumple</b>	<b>Cumple</b>	<b>Cumple</b>	<b>Cumple</b>	<b>Cumple</b>	<b>Cumple</b>	<b>Cumple</b>	<b>Cumple</b>

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 16/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 16/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019  
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO  
RESUMEN DE ACTAS DEL CONSEJO DE VIGILANCIA**

**RA-CV  
1/2**

**Objetivo:** Establece un resumen del Consejo de Vigilancia que se han llevado a cabo en el período para la verificación de su cumplimiento.

CONVOCATORIA				
Fecha de la Convocatoria	Temas según la Convocatoria	Personas que Convocan	Tipo de Convocatoria	Hora
16/08/2019	1. Lectura y presentación del informe que contiene la opinión de los estados financieros. 2. Análisis e información de los riesgos que pueden afectar a la cooperativa	Vinos Urquizo Apolinario (Presidente )  Bonilla Alcocer Carmen Bertilda (Secretaria)	Extraordinaria	16/08/2019 Hora: 10:30 am

ACTA					
N.º Acta	Fecha de Sesión	Orden del día	Asistentes	Personas que firman el Acta	Resolución de Temas Tratados
02	16/08/2019	1. Constatación del Quórum. 2. Instalación de la sesión por parte del señor presidente. 3. Lectura y aprobación del acta anterior. 4. Lectura y presentación del informe que contiene la opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros. 5. Análisis e información de los riesgos que pueden afectar a la cooperativa 6. Asuntos varios 7. Clausura	Guairacaja José Luis Yambay Luis Fernando Rea José Bonilla Carmen Patajalo José María	Vinos Urquizo Apolinario (Presidente)  Bonilla Alcocer Carmen Bertilda (Secretaria)	Presentación del informe con la opinión sobre la razonabilidad de los saldos.  Análisis e información de los riesgos que pueden afectar a la cooperativa.

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 16/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 16/02/2021





**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019  
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

**RA-CV  
2/2**

**ATRIBUCIONES DEL CONSEJO DE VIGILANCIA Art. 38**

1. Nombrar de su seno al Presidente y Secretario del Consejo.	2. Controlar las actividades económicas de la cooperativa.	3. Vigilar que la contabilidad de la cooperativa se ajuste a las normas técnicas y legales vigentes.	4. Realizar controles concurrentes y posteriores sobre los procedimientos de contratación y ejecución, efectuados por la cooperativa.	6. Vigilar el cumplimiento de las recomendaciones de la auditoría debidamente aceptadas.	7. Presentar a la Asamblea General un informe conteniendo su opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros y de la gestión de la cooperativa.	8. Proponer ante la Asamblea General, la terna para la designación de auditor interno y externo, y motivadamente, la remoción de los directivos o Gerente	9. Observar cuando las resoluciones del y decisiones del Consejo de Administración y del Gerente, en su orden, no guarden conformidad con los resuelto por la asamblea general, contando previamente con los criterios de la gerencia.
<b>Cumple</b>	<b>Cumple</b>	<b>Cumple</b>	<b>Cumple</b>	<b>Cumple</b>	<b>Cumple</b>	<b>Cumple</b>	<b>Cumple</b>

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 16/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 16/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019  
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

**IG 1/4**

**INDICADORES DE GESTIÓN**

DEBILIDADES	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA	NOMBRE DEL INDIADOR	FÓRMULA	TIPO	FRECUENCIA	RESPONSABLE	APLICACIÓN DE FORMULAS	ANÁLISIS
D1: Falta de capacitación al personal de manera periódica	Determinar si la cooperativa cuenta con programas de capacitación para todos los integrantes de la organización.	Medir el cumplimiento de los objetivos, y metas propuestas, mediante evaluaciones periódicas a los trabajadores de la cooperativa.	Capacitaciones del personal	$\frac{N^{\circ} \text{ de personas capacitadas en el periodo 2019}}{\text{Total del personal en el periodo 2019}} \times 100\%$	Eficiencia	Trimestral	Jefe de talento Humano	$E = \left(\frac{4}{8}\right) \times 100\%$ $E = 50\%$	Del número total de trabajadores que ejercen funciones en la cooperativa solo son capacitados en un 50%, es decir que los trabajadores no cuentan con conocimientos actualizados y no cuentan con competencias.
D2: Inexistencia de incentivos del personal	Verificar si la cooperativa brinda incentivos o reconocimientos a los trabajadores para el cumplimiento de metas y objetivos	Medir el desempeño laboral del empleador y su nivel de satisfacción en su puesto de trabajo.	Incentivos otorgados al personal	$\frac{N^{\circ} \text{ de personas con incentivos en el periodo 2019}}{\text{Total del personal de la cooperativa}} \times 100\%$	Eficiencia	Anual	Gerente General	$e = \left(\frac{3}{8}\right) \times 100\%$ $e = 38\%$	Se ha brindado incentivos y reconocimientos al personal que labora en la organización en un 38%, esto implica que el personal que no recibe incentivos por su buen desempeño baje la productividad y exista un bajo autoestima en su puesto de trabajo.

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 17/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 17/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019  
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

**IG 2/4**

DEBILIDADES	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA	NOMBRE DEL INDIADOR	FÓRMULA	TIPO	FRECUENCIA	RESPONSABLE	APLICACIÓN DE FORMULAS	ANÁLISIS
D3: La estructura organizativa es inadecuada	Verificar como se encuentra establecida la estructura organizativa, y cuáles son las funciones y responsabilidades con la que cuenta.	Determinar si el organigrama estructural se encuentra establecido de acuerdo con las funciones y responsabilidades existentes en la organización.	Conocimiento de la estructura organizativa en el período 2019	Sin fórmula	Eficiencia	Anual	Consejo de Administración	Sin fórmula	La entidad cuenta con una estructura organizativa, pero no es acorde al segmento 4 de una cooperativa, razón por la cual se está modificando su estructura.
D4: Inexistencia de un departamento legal para efectuar los procesos de créditos.	Determinar las necesidades que se presentan en el departamento de crédito en el transcurso de la otorgación de créditos.	Conocer los costos de los procesos de créditos que se cancelan a los abogados externos.	Porcentaje de los procesos legales de créditos.	$\frac{\text{Dólares invertidos en los procesos legales de créditos en el período 2019}}{\text{Valor total presupuestado para los procesos legales de crédito}} \times 100\%$	Economía	Semanal	Asesor de créditos	$E = \left(\frac{1540}{2000}\right) \times 100\%$ $E = 77\%$	Del 100%, del presupuesto establecido para los costos legales de los procesos de créditos solo se utiliza solo se utiliza en un 77%.
D5: Incumplimiento de las políticas en el departamento de crédito.	Verificar si las políticas establecidas en el departamento de crédito se están cumpliendo en su totalidad.	Monitorear el desarrollo de las actividades en base cumplimiento de las políticas establecidas en el departamento de crédito.	Cumplimiento de las políticas en el departamento de crédito.	$\frac{\text{Nº de personas que cumplen con las políticas en el Dpto. Crédito, período 2019}}{\text{Total de Trabajadores en el Dpto. Crédito}}$	Eficiencia	Anual	Gerente General	$e = \left(\frac{3}{4}\right) \times 100\%$ $e = 75\%$	El 75% del personal que labora en el Dpto. de crédito cumple con las políticas establecidas, mientras el resto del personal efectúa sus funciones, pero no las realiza en base a las políticas.

<b>Elaborado por: J.M.G. U</b>	<b>Fecha: 17/02/2021</b>
<b>Revisado por: P.P &amp; V.C</b>	<b>Fecha: 17/02/2021</b>



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019  
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

**IG 3/4**

DEBILIDADES	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA	NOMBRE DEL INDIADOR	FÓRMULA	TIPO	FRECUENCIA	RESPONSABLE	APLICACIÓN DE FORMULAS	ANÁLISIS
D6: Los objetivos de la cooperativa no son de satisfacción del cliente	Determinar porque los objetivos de la cooperativa no cumplen las expectativas del cliente.	Medir el porcentaje de satisfacción de los clientes con relación a los objetivos establecidos en la cooperativa.	Determinación de los objetivos de satisfacción del cliente.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de clientes satisfechos con los objetivos de la cooperativa, en el período 2019}}{\text{N}^\circ \text{ Total de Clientes de la cooperativa}} \times 100\%$	Eficiencia	Anual	Gerente General	$\left(\frac{3.564}{4000}\right) \times 100\%$ $E = 89\%$	En un 89% de los clientes se encuentran satisfechos con los objetivos de la cooperativa debido a que es una entidad que brinda confianza y seguridad.
D8: Falta de políticas para la recuperación de Cartera de Crédito vencida	Conocer si el departamento de crédito cuenta con manuales y políticas para la recuperación de la cartera de crédito vencida.	Realizar un estudio de los créditos desembolsados para la determinación del porcentaje de la cartera de crédito vencida.	Porcentaje de la cartera de crédito vencida.	$\frac{\text{Cartera de crédito vencida en el período 2019}}{\text{Total de Créditos Entregados}} \times 100\%$	Efectividad	Mensual	Jefe de Créditos	$\left(\frac{123.210,24}{269.207,20}\right) \times 100\%$ $= 46\%$	Del total de los créditos desembolsados solo se ha logrado recuperar un 46%, esto significa que entidad deberá establecer políticas para la recuperación de cartera de crédito vencida, ya que esto sucede también porque los clientes no tienen voluntad de pago.
D9: La COAC no cuenta con un personal que ayude a medir los riesgos	Saber si los riesgos internos y externos son medidos por un especialista en riesgos.	Evaluar los conocimientos que poseen los trabajadores en cuanto a la medición de riesgos organizacionales	Personal aptos para medir los riesgos	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de trabajadores aptos para medir los riesgos, en el período 2019}}{\text{Total de trabajadores de la cooperativa}}$	Eficiencia	Anual	Gerente General	$e = \left(\frac{3}{8}\right) \times 100\%$ $e = 38\%$	Se determina que solo un 38% de los trabajadores pueden identificar los riesgos, por lo que la organización debe tener ayuda de un experto.

<b>Elaborado por: J.M.G. U</b>	<b>Fecha: 17/02/2021</b>
<b>Revisado por: P.P &amp; V.C</b>	<b>Fecha: 17/02/2021</b>



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019  
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

**IG 4/4**

DEBILIDADES	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA	NOMBRE DEL INDIADOR	FÓRMULA	TIPO	FRECUENCIA	RESPONSABLE	APLICACIÓN DE FORMULAS	ANÁLISIS
<b>D10: Rotación del personal</b>	Verificar el desarrollo de las actividades a los trabajadores y el desempeño en sus funciones.	Definir capacitaciones para prevenir la rotación del personal y aumentar las habilidades, destrezas y competencias de los trabajadores.	Rotación del personal	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de empleados que se han ido de la institución en el periodo 2019}}{\text{N}^\circ \text{ Total de trabajadores en el periodo 2019}} \times 100\%$	Eficiencia	Anual	Jefe de talento Humano	$E = \left(\frac{3}{8}\right) \times 100\%$ $E = 38\%$	La rotación del personal se da en un 38%, debido a que los empleados no cuentan con la experiencia necesaria para desenvolverse en su puesto de trabajo.
<b>D11: Duplicidad de funciones.</b>	Conocer la duplicidad de las funciones a que está expuesta el personal de la cooperativa.	Determinar las actividades en las que existe duplicidad de funciones para establecer nuevas formas de ejecución de trabajo.	Duplicidad de funciones	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de actividades efectuadas por el personal no responsable en el periodo 2019}}{\text{Total de actividades}} \times 100\%$	Eficacia	Mensual	Gerente General	$e = \left(\frac{15}{25}\right) \times 100\%$ $e = 60\%$	El 60% del personal de la cooperativa efectúa sus actividades correspondientes, mientras que en un 40% existe duplicidad de funciones, debido a que no existe el número de personas para desempeñar las actividades por lo que el Gerente debe establecer un presupuesto para la contratación del personal.

<b>Elaborado por: J.M.G. U</b>	<b>Fecha: 17/02/2021</b>
<b>Revisado por: P.P &amp; V.C</b>	<b>Fecha: 17/02/2021</b>



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019  
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

**HDP 1/2**

**HOJA DE DESCRIPCIÓN DE PROCESOS**

**PROCESO: OTORGAMIENTO DE CRÉDITO**

<b>N.º</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>TIEMPOS</b>
1	Solicita la evaluación de crédito	Ejecutivo Comercial	20 minutos
2	Realiza la evaluación financiera en la central de riesgo Credit Report.	Analista de Créditos	30 minutos
3	Realiza el informe de pre calificación del cliente para la otorgación del crédito, al Ejecutivo de Crédito y al Gerente General.	Gerente de Administración y Finanzas	1 hora
4	Aprueba el crédito y solicita la documentación respectiva al cliente.	Gerente de Administración y Finanzas	30 minutos
5	Se solicita el llenado de documentación y de datos adicionales por medio de una carta de aprobación del crédito	Ejecutivo de Crédito	20 minutos
6	Recepción de los documentos entregados por parte del cliente para archivarlos en un folder.	Analista de Créditos	10 minutos
7	Condicional aprueba el crédito	Gerente de Administración y Finanzas	1 hora
8	Se informa al cliente si el crédito ha sido aprobado.	Ejecutivo Comercial	1 hora
9	Informa a las áreas el límite de crédito	Administración y finanzas	1 hora
10	Informa exceso de línea de crédito	Jefe de Negocios	20 minutos
11	Aviso de suspensión de línea de crédito	Administración y Finanzas	1 hora

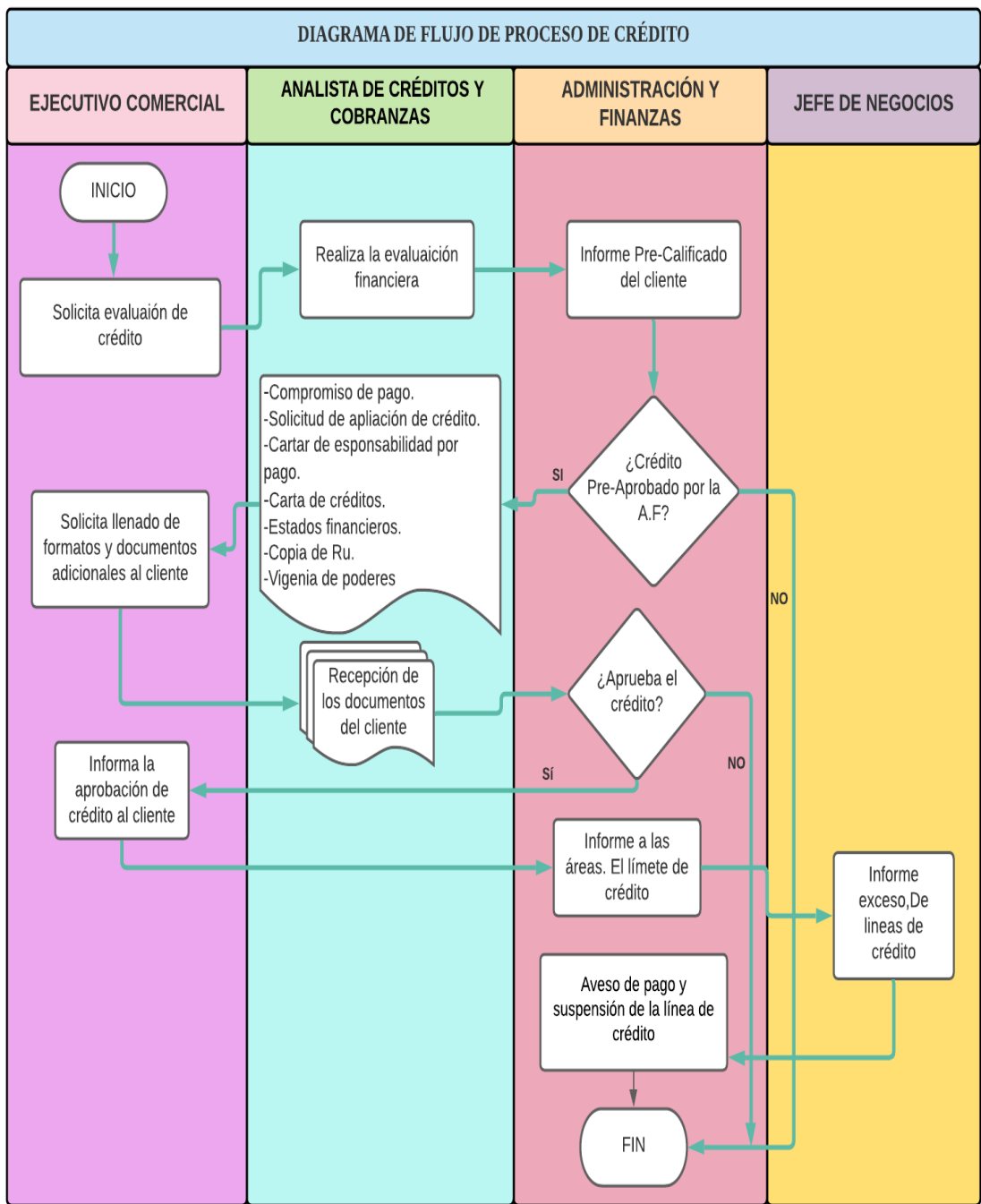
<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 19/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 19/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019  
COMPONENTE: DEPARAMENTO DE CRÉDITO**

**FP 2/2**

**FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTOS PARA LA OTORGACIÓN DE CRÉDITOS**



<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 19/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 19/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019  
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

**HDP 1/2**

**HOJA DE DESCRIPCIÓN DE PROCESOS**

**PROCESO: RECUPERACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO**

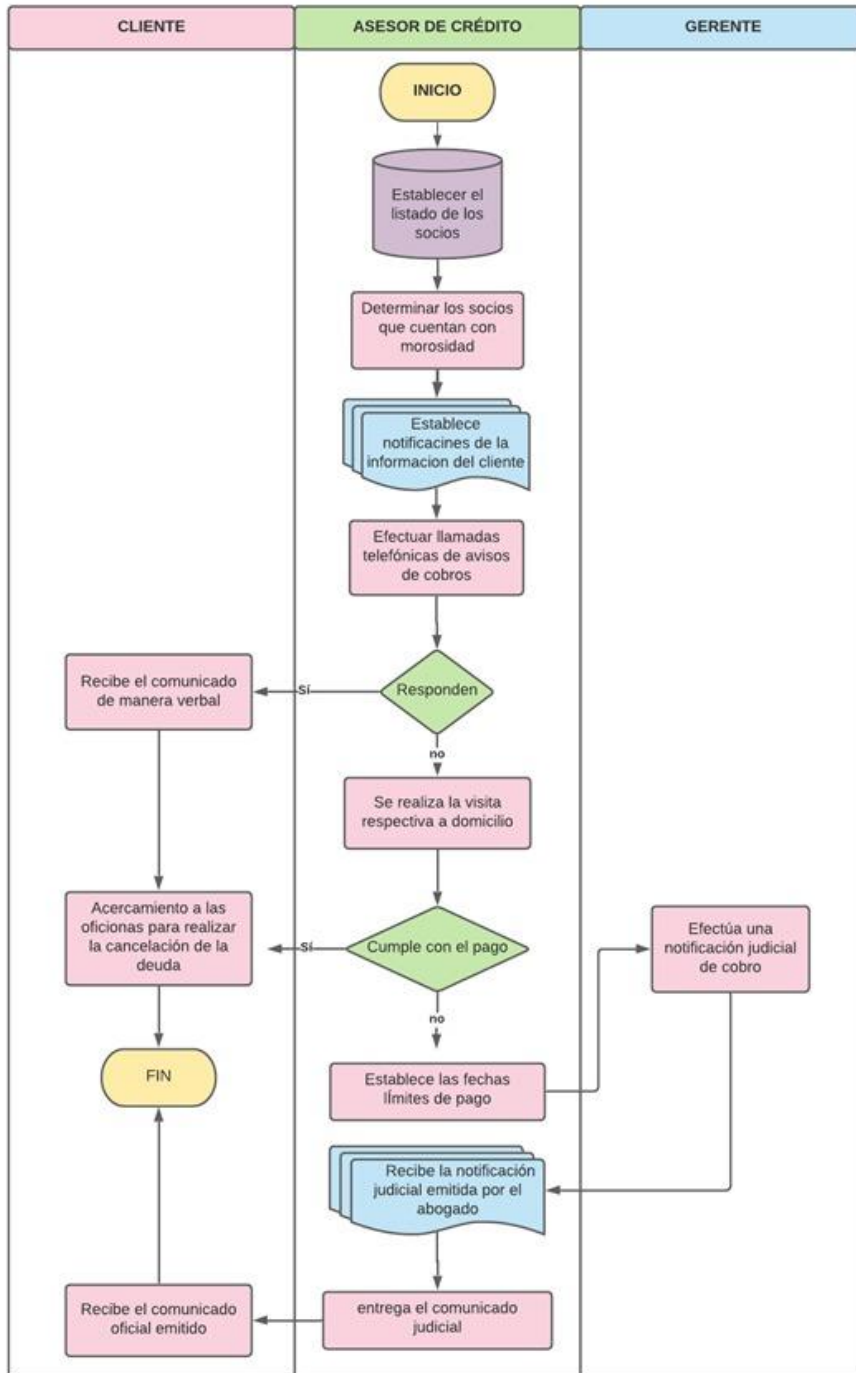
<b>N.º</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>TIEMPOS</b>
1	Establecer el listado de los socios	Asesor de Créditos	1 hora
2	Determinar los socios que cuentan con morosidad	Asesor de crédito	1 hora
3	Establecen notificaciones de información del cliente	Asesor de crédito	1 hora
4	Efectuar llamadas telefónicas de aviso de cobros	Asesor de crédito	15 minutos
5	Responde la llamada telefónica, si o no	Asesor de crédito	10 minutos
6	Acercamiento a las oficinas para realizar la cancelación de la deuda.	Cliente	2 días
7	Se realiza la visita respectiva a domicilio	Asesor de crédito	1 día
8	Cumple con el pago		
9	Establece las fechas límites de pago	Asesor de crédito	2 días
10	Efectúa una notificación judicial de cobro	Abogado	1 hora
11	Recibe la notificación judicial emitida por el abogado	Asesor de créditos	1 horas
12	Entrega el comunicado judicial	Asesor de créditos	3 horas
13	Recibe el comunicado judicial emitido	Cliente	10 minutos

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 19/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 19/02/2021





**FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTOS PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO**

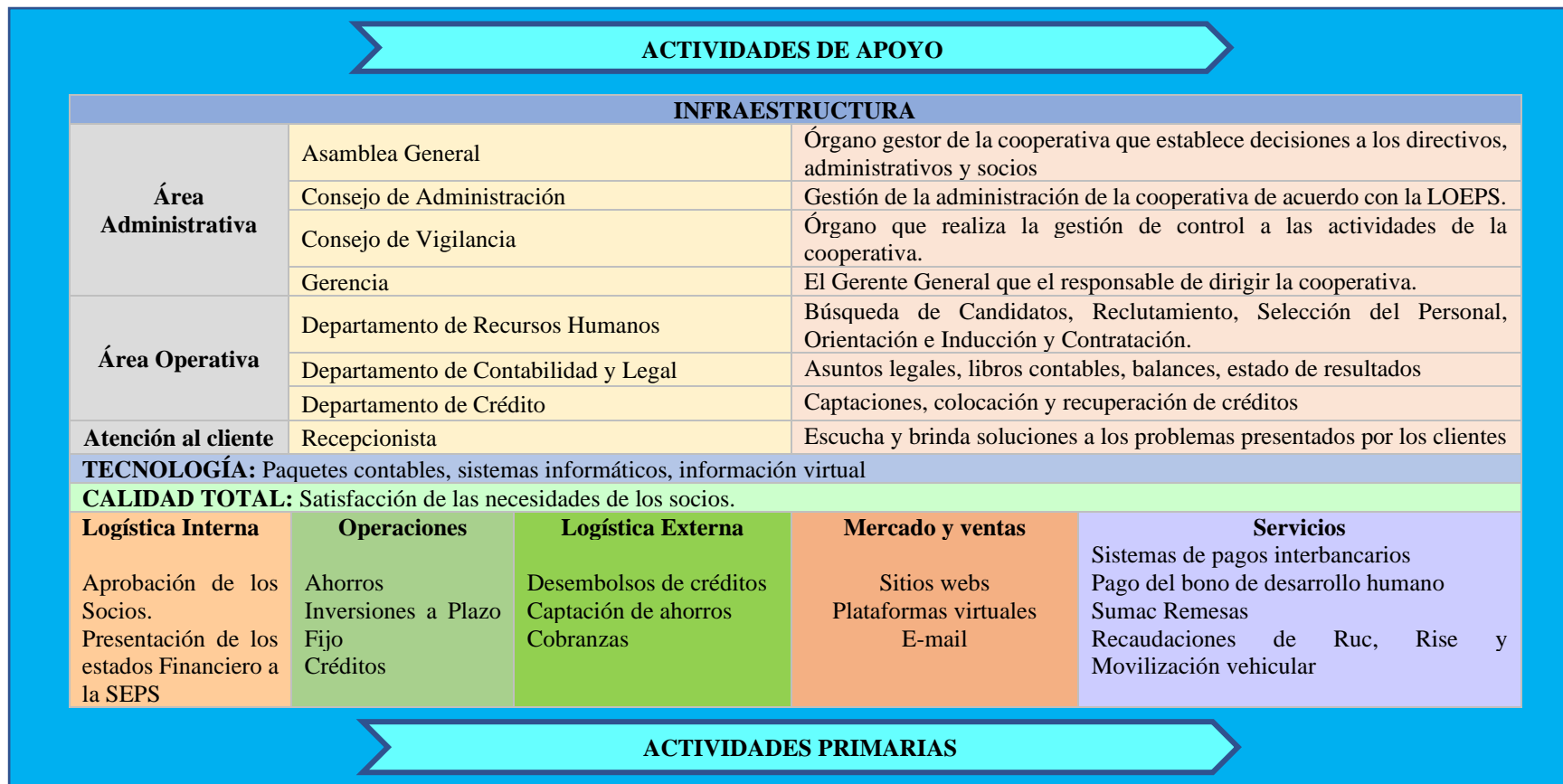


<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 19/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 19/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019  
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO  
CADENA DE VALOR**

**CV 1/1**

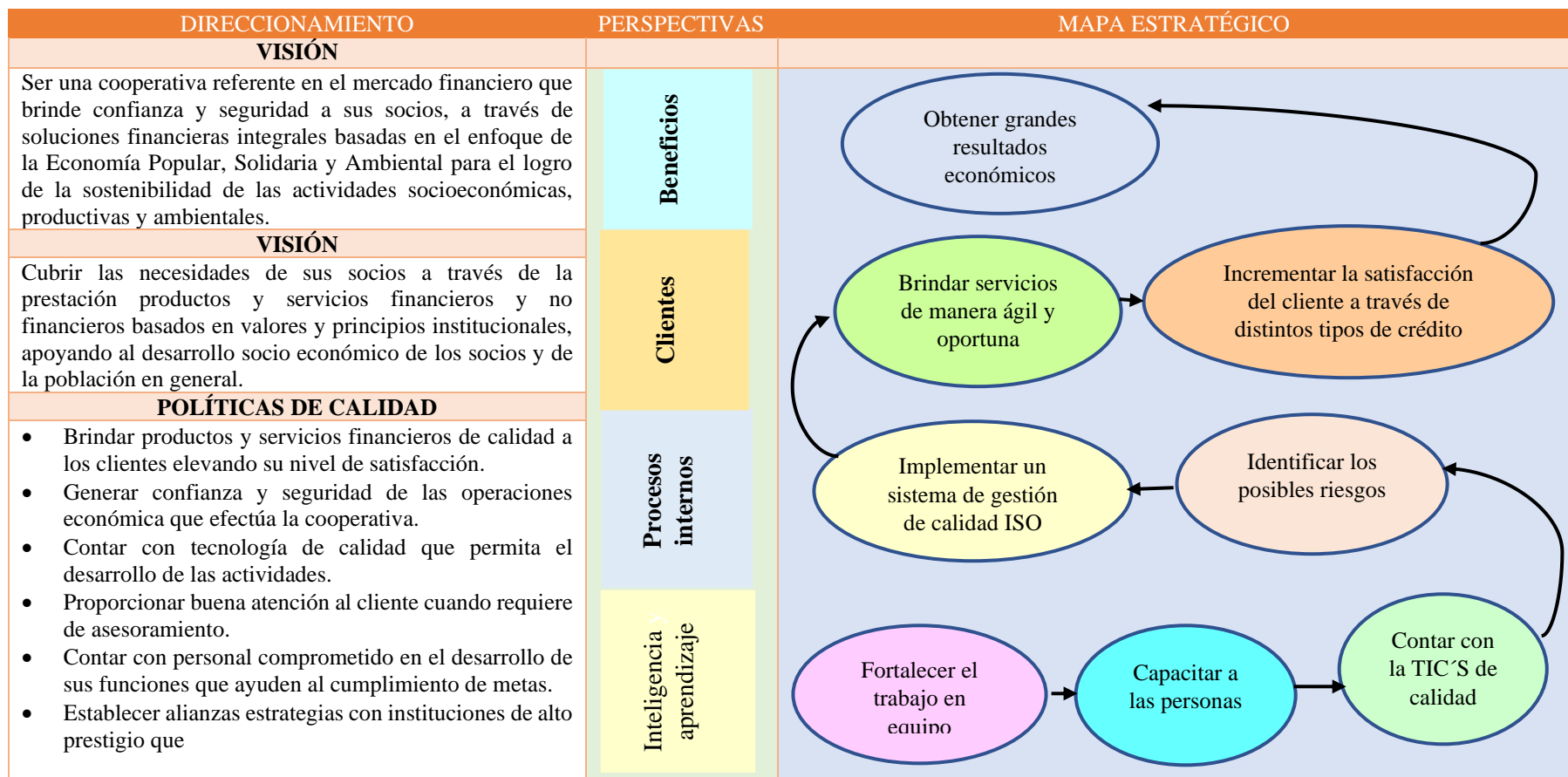


<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 20/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 20/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019  
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO  
CUADRO DE MANDO INTEGRAL**

**CMI 1/1**



<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 20/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 20/02/2021

## **FASE III**



## **COMUNICACIÓN DE RESULTADOS**



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**PAFCR  
1/1**

**PROGRAMA DE AUDITORÍA DE LA FASE DE COMUNICACIÓN DE  
RESULTADOS**

**Objetivo General**

Presentar el Informe de Final de Auditoría de Gestión del Departamento de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda., mediante la aplicación de un plan de acción para una mejor toma de decisiones en base a las debilidades encontradas.

**Objetivos Específicos**

- Elaborar el informe de la matriz de Gobernabilidad de la cooperativa informando acerca de la evaluación de sus actividades encomendadas para la verificación de sus debilidades.
- Realizar el informe final, mediante el establecimiento los hallazgos encontrados en la institución financiera durante el proceso de la auditoría, para que alcanzar efectivamente la eficiencia y eficacia en el manejo de sus recursos.

N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REF/PT	RESPONSABLE	FECHA
1	Elabore el programa de auditoria de la fase de comunicación de resultados	<b>PACR</b>	<b>J.M.G.U</b>	21/02/2021
2	Convocatoria de la Lectura del Informe	<b>CLI</b>	<b>J.M.G.U</b>	22/02/2021
3	Carta de Entrega del Informe	<b>CEI</b>	<b>J.M.G.U</b>	23/02/2021
4	Informe de la Matriz de Gobernabilidad	<b>IMG</b>	<b>J.MG.U</b>	24/02/2021
5	Informe Final de Auditoría	<b>IF</b>	<b>J.M.G.U</b>	25/02/2021
6	Acta de Conferencia Final	<b>ACF</b>	<b>J.M.G.U</b>	27/02/2021
7	Plan de Acción	<b>PA</b>	<b>J.M.G.U</b>	28/02/2021

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 21/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 21/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**CLI 1/2**

**CONVOCATORIA DE LECTURA DEL INFORME**

Oficio N.º 019-AG-SL-2021-02-26

**Asunto:** Convocatoria de la Lectura del Informe

Riobamba, 26 de Febrero del 2021

Señores

Sr. Yambay Sayay Luis Fernando  
PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Sr. Vimos Urquizo Apolinario  
PRESIDENTE DEL CONSEJO DE VIGILANCIA

Sr. Copa Guairacaja José Luis  
GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA “SUMAC LLACTA LTDA”.

Presente. –

De nuestra consideración:

De acuerdo con el examen especial de Auditoría de Gestión efectuada al Departamento de Crédito en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAC LLACTA” LTDA., me permito informales por medio de la presente que la lectura de los hallazgos encontrados durante el proceso de la auditoría, se realizará el día 28 de febrero del 2021, a las 9:30 am, en la oficina de la cooperativa matriz ubicada en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, en su dirección, Olmedo 32 – 45 entre la Francia y la Valle.

Cabe mencionar que, para efectuar la comunicación de los hallazgos encontrados durante la evaluación, se solicita de manera especial la presencia de los directivos que ejercen sus funciones dentro de la cooperativa como son: Sr. Yambay Sayay Luis Fernando Presidente del Consejo de Administración. Sr. Vimos Urquizo Apolinario Presidente del Consejo de Vigilancia, y los directivos elegidos en la Asamblea General el 09 de Octubre del 2017, señores: Rea Gualán José, Pomaquero Yungan Ana Mercedes, Cují Palta José Gregorio, Ayol Paca Hilda Sara, delegados del Consejo de Administración, y de los señores: Patájalo Allaica José María, Bonilla Alcocer Carmen Bertilda.

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 22/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 22/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**CLI 2/2**

Así mismo se requiere la asistencia del Lcdo. José Luis Guairacaja, Gerente General, y del Ing. Arias Gonzales Iván Patricio Contador de la Cooperativa.

Realizado la entrega respectiva de los hallazgos encontrados en el proceso de la auditoria al Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia y Gerencia, deberán proceder al análisis y posteriormente para justificar las observaciones en caso de haberlas la Firma Auditora JG Consultores y Auditores, concederá un lapso de tiempo mínimo de 15 días contados a partir de la firma del “ Acta de Comunicación de Resultados”, en conformidad a lo dispuesto del Artículo 69 del Reglamento de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

Nuestros más sinceros agradecimientos, por la atención prestada.

Atentamente;

---

Srta. Jhoana Maribel Guacho Usca

**AUDITORA**

<b>Elaborado por: J.M.G. U</b>	<b>Fecha: 22/02/2021</b>
<b>Revisado por: P.P &amp; V.C</b>	<b>Fecha: 22/02/2021</b>



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**CEI 1/1**

**CARTA DE ENTREGA DEL INFORME**

Oficio N.º 20 AG-SL-2021-02-27

**Asunto:** Carta de Entrega del Informe

Riobamba, 27 de febrero del 2021

Señores

Sr. Yambay Sayán Luis Fernando  
PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Sr. Vimos Urquiza Apolinario  
PRESIDENTE DEL CONSEJO DE VIGILANCIA

Sr. Copa Guairacaja José Luis  
GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA “SUMAC LLACTA “LTDA.

Presente. –

De nuestras consideraciones:

De conformidad con lo dispuestos en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria en el Art: 146. “La Superintendencia ejercerá el control de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, como organismo, con jurisdicción nacional tendrá la facultad de expedir normas de carácter general de acuerdo con su competencia “, y en relación al Art: 147, literal b) , “La Superintendencia velará por la estabilidad, solidez y el correcto funcionamiento de las instituciones, se presenta el Informe Final de Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA.

Al correspondiente anexo adjunto el presente Informe de Auditoría, con los hallazgos encontrados en la que se detalla sus respectivas conclusiones y recomendaciones , que deberá ser cumplido por los Consejos de Administración, Consejo de Vigilancia y Gerencia, las observaciones efectuadas a las recomendaciones establecidas , deberán presentar a la Firma Auditora JG Auditores y Consultores , durante el lapso de tiempo de 15 días contados, comenzando desde la fecha de presente comunicación de los resultados.

Atentamente,

Srta. Jhoana Maribel Guacho Usca  
AUDITORA

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 23/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 23/02/2021





**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**IMG 1/3**

**INFORME DE LA MATRIZ DE GOBERNABILIDAD**

MEMORANDO N.º.-2021-001

PARA: José Luis Guairacaja

GERENTE GENERAL DE LA COAC SUMAC LLACTA LTDA.

DE: Jhoana Maribel Guacho Usca

AUDITORA

ASUNTO: Informe de la Matriz de Gobierno

FECHA: 25 de febrero del 2021

DATOS CORPORATIVOS:

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA.

SEGMENTO: 4

DIRECCIÓN: Olmedo 32 – 45 entre la Francia y la Valle

RUC: 0690042495001

Reciba un atento y cordial saludo de quienes conformamos la Firma Auditora JG Consultores y Auditores, y a su vez deseándole éxitos en sus actividades desempeñadas, por medio de la presente nos permitimos presentarle el Informe Final de la evaluación efectuada al Gobierno Corporativo de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA., período 2019, en la que como resultados de dicha evaluación se obtuvo sus respectivos hallazgos, hechos subsecuentes con sus respectivas conclusiones y recomendaciones detalladas a continuación :

**Consejo de Administración**

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 24/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 24/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**IMG 2/3**

**Hallazgo del Supervisión 2019**

No se presenta propuestas de reformas para la actualización el estatuto social de la COAC Sumac Llacta Ltda.

**Hecho Subsecuente evaluado por la Firma Auditora JG Consultores y Auditores**

No cuentan con un estatuto social del período 2019, solo consta con él con el estatuto de año 2013, es decir no se han realizado actualizaciones periódicas del estatuto social.

**Fundamento de Derecho**

Según la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria en su Art: 167 literal g) y i) establece que: Son obligaciones de las organizaciones, “Llevar la contabilidad actualizada en función a su Catálogo Único de Cuentas “, así como también, “Cumplir con las regulaciones de funcionamiento y de control de las actividades económicas.

Por otro lado, el Art: 34, establece que las obligaciones y atribuciones del Consejo de Administración son las siguientes:

1. Cumplir y hacer cumplir los principios establecidos en el artículo 4 de la ley sobre los principios del cooperativismo.
2. Planificar y evaluar el funcionamiento de la cooperativa.
3. Aprobar las políticas institucionales y metodología del trabajo.
4. Establecer propuestas a la Asamblea General reformas del estatuto social y de los reglamentos.
5. Dictaminar los reglamentos de administración y organización internas que no hayan sido establecidos por la Asamblea General.
6. Aceptar o rechazar las solicitudes de ingreso o retiro de los socios.

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 24/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 24/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**IMG 3/3**

7. Sancionar a los socios de acuerdo con el estatuto social.
8. Nombrar presidente, vicepresidente, secretario del Consejo de Administración y sus comisiones especiales.
9. Designar Gerente y Gerente Subrogante con su respectiva retribución económica.
10. Fijar el monto y forma de las cauciones, determinando los funcionarios a rendirlas.
11. Autorizar la adquisición de bienes muebles y servicios de acuerdo con el reglamento interno.
12. Aprobar el plan estratégico, el POA, y su presupuesto.
13. Conocer los informes mensuales del gerente.
14. Establecer la apertura y cierre de las oficinas operativas de la cooperativa.
15. Dictaminar el otorgamiento de poderes al gerente.
16. Autorizar los programas de educación, capacitación y bienestar social con su respectivo presupuesto.

### **Conclusión**

La Asamblea General, el Consejo de Administración, el Consejo de Vigilancia y el Gerente General, desarrollan sus funciones y atribuciones en función de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, contribuyendo al desarrollo constante de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda.

### **Recomendación**

Al presidente de la Asamblea General Convocar a reunión con el Consejo de Administración para el establecimiento de una propuesta en cuanto la reforma del estatuto social de la cooperativa, y establecer controles efectivos en cuanto a la actualización de los reglamentos, políticas y manuales funciones para el ejercicio de las actividades de la entidad financiera

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 24/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 24/02/2021



AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

**IF**

## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA.



### AUDITORÍA DE GESTIÓN

### AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

### COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

Elaborado por: <b>J.M.G. U</b>	Fecha: <b>25/02/2021</b>
Revisado por: <b>P.P &amp; V.C</b>	Fecha: <b>25/02/2021</b>



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**I – IF**

**ÍNDICE DEL INFORME FINAL**

<b>N°</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	<b>REFERENCIA</b>
1	Datos Generales	<b>AC - DG</b>
2	Antecedentes	<b>AC - A</b>
3	Objetivos	<b>AC - O</b>
4	Alcance	<b>AC - A</b>
5	Hallazgos	<b>AC - H</b>
6	Indicadores de Gestión	<b>AC - IG</b>

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 25/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 25/02/2021

**INFORME FINAL DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAC LLACTA” LTDA.**

**1. DATOS GENERALES**

Oficio N.º 21-AG-IF-2021-02-27

Fecha de Corte		
Auditoría	<b>Fecha de Inicio:</b>	01 de febrero del 2021
	<b>Fecha de Fin:</b>	28 de febrero del 2021

Equipo de Auditoría	
<b>Supervisor</b>	Dr. Patricio Robalino
<b>Jefe de equipo</b>	Ing. Víctor Cevallos
<b>Auditora</b>	Srta. Jhoana Guacho

Información General de la Organización	
<b>Nombre de la Organización:</b>	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA.
<b>RUC N.º:</b>	0690042495001
<b>Detalle de los Administradores</b>	Directiva 2019
<b>Gerente General:</b>	José Luis Guairacaja
<b>Presidente del Consejo de Administración:</b>	Yambay Sayay Luis Fernando
<b>Presidente del Consejo de Vigilancia</b>	Vamos Urquizo Apolinario
<b>Dirección:</b>	Olmedo 32 – 45 entre la Francia y la Valle.
<b>Ciudad:</b>	Riobamba
<b>Provincia:</b>	Chimborazo
<b>Correo Electrónico / web:</b>	gerencia@coocsumacllacta.fin.ec www. Coocsumacllacta.fin.ec
<b>Teléfono:</b>	(03) 296 3865
<b>Base Legal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Constitución de la República del Ecuador</li> <li>➤ Ley de Economía popular y Solidaria</li> <li>➤ Reglamento de la Ley de Economía Popular y Solidaria</li> <li>➤ Ley de las Instituciones Financieras</li> <li>➤ Ley del Régimen Tributario Interno</li> <li>➤ Código tributario</li> <li>➤ Código de Trabajo</li> <li>➤ Ley de Seguridad Social</li> <li>➤ Reglamento de Créditos</li> <li>➤ Manual de Créditos</li> <li>➤ Reglamento interno</li> <li>➤ Estatuto Social</li> </ul>

## 2. ANTECEDENTES

De conformidad con el Oficio N.º 001-AG-SL, de la fecha 21 de enero del 2021, Srta. Jhoana Maribel Guacho Usca, conforme el equipo de trabajo para efectuar la auditoría para revisar la gestión y la adecuada utilización de los recursos de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA.

## 3. OBJETIVOS

### Objetivo General

Realizar una Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda., del Cantón Riobamba Provincia de Chimborazo, período 2019., para medir el cumplimiento de la eficiencia y eficacia de las actividades desempeñadas en dicha área que contribuya a la toma de decisiones y al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

### Objetivos Específicos

- ✓ Evaluar el Sistema de Control Interno, mediante la aplicación del COSO II, integrada por sus ocho componentes, con la finalidad de minimizar los riesgos existentes en el departamento de crédito de crédito que pueden afectar a futuro.
- ✓ Efectuar un análisis al desempeño del personal y al cumplimiento de los reglamentos, políticas, por medio de los indicadores de gestión, para la determinación del cumplimiento de la eficiencia y eficacia en el área de crédito de la cooperativa
- ✓ Presentar el informe de auditoría final con sus respectivas evidencias, conclusiones y recomendaciones a los administradores de la cooperativa que contribuya a la buena toma de decisiones.

## 4. ALCANCE

El período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2019, cuyos contenidos revisar son:

- Reglamento Interno

- Manual de créditos
- Actividades efectuadas en el departamento de crédito
- Archivos de la documentación de créditos.
- Evaluación de la Gobernabilidad de la Institución

## 5. HALLAZGOS

### HALLAZGO 1

Falta de capacitaciones de manera periódica al personal de la cooperativa.

#### OBSERVACIÓN

**Según de la Norma de Control Interno 407-06** establece la capacitación y entrenamiento continuo en la que nos indica que: Los directivos de la entidad deberán promover de forma constante y progresiva la capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional de todos los integrantes de la entidad, con el propósito de actualizar los conocimientos a fin de obtener mejores resultados y mejorar el desempeño del trabajo organizacional.

**La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria en su Art: 34**, establece que: las atribuciones y deberes del Consejo de Administración es aprobar los programas de educación, capacitación y de bienestar social de acuerdo de la cooperativa.

#### CONCLUSIÓN

Al momento de solicitar los programas de capacitación el personal encargado del Departamento de Talento Humano nos manifestó que no cuentan con programas de capacitación y si se realizan capacitaciones solo se efectúa al personal del departamento de crédito, pero estas capacitaciones no son de manera continua.

#### RECOMENDACIÓN

Al Gerente General y al Jefe de Talento Humano, planificar y dialogar de manera conjunta para el establecimiento de planes de capacitación para todos los departamentos, puesto que cada una de las áreas desarrollan funciones distintas y necesitan mantener sus conocimientos actualizados para desenvolverse de forma eficiente en su puesto de trabajo.



## **HALLAZGO 2**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda., no brinda incentivos al personal que labora en la organización.

### **OBSERVACIÓN**

**La Norma del Control Interno 200 - 06**, indica que: La máxima autoridad y los directivos de cada entidad reconocerán como elemento esencial las competencias profesionales con las cuentas las servidoras y servidores, de acorde con las funciones y responsabilidades asignadas. El conocimiento y las habilidades necesarias permiten generar un ambiente eficiente y eficaz basado en la ética.

### **CONCLUSIÓN**

El personal que labora en la cooperativa no recibe incentivos ni se ha otorgado reconocimientos por el buen desempeño laboral que el personal ejerce en las funciones encomendadas en su puesto de trabajo, generando en el trabajador un bajo autoestima para la ejecución de sus actividades

### **RECOMENDACIÓN**

Al jefe de Talento Humano y al General establecer un plan de incentivos y de reconocimientos para que los trabajadores, tengan en cuenta al momento de desarrollar sus actividades que su esfuerzo físico es reconocido por su buen desempeño laboral, contribuyendo a obtener a la organización mayor productividad en el mercado financiero.

## **HALLAZGO 3**

No cuenta con una estructura organizativa adecuada según su segmento de cooperativa.

### **OBSERVACIÓN**

**Según el Manual del Control Interno de la Superintendencia de Economía Popular**, establece que: la estructura organizacional debe estar de acorde a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento General, deberán cumplir funciones de acuerdo con cada área administrativa que le corresponde. En las organizaciones el Administrador y el Gerente General deberá elaborar los manuales de funciones y de selección del personal que se debe incorporar en la organización para mitigar los posibles riesgos.

## **CONCLUSIÓN**

La estructura organizativa de la institución financiera no es el adecuado debido a que su organigrama estructural no se encuentra actualizado lo que implica la delimitación de funciones en cada una de las áreas.

## **RECOMENDACIÓN**

Se recomienda a la Administración y al Gerente General, mantener un diálogo para restablecer su estructura organizativa, para mantener un mejor desempeño y control de las actividades desarrolladas en la organización que permitan enfrentarse a los posibles riesgos.

## **HALLAZGO 4**

La organización no cuenta con un Departamento Legal para los procesos de créditos.

## **OBSERVACIÓN**

**Según la Norma de Control Interno 200 – 04**, Estructura Organizativa indica: la máxima autoridad deberá crear una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de la misión y contribuya al cumplimiento de los objetivos organizacionales, la realización de los procesos, las labores y la aplicación de los controles internos, la estructura organizativa de una organización depende de su tamaño y de las actividades que esta efectúa.

**La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria en el art. 44, literal 4)**, establece que: las atribuciones y deberes del Gerente es: Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa, y presentar sus informes mensualmente.

## **CONCLUSIÓN**

La cooperativa no cuenta con un Departamento Legal, lo que provoca que el personal del departamento de crédito realice los procesos de créditos con notarios externos, esto implica que los procesos de créditos de montos pequeños sean costosos.

## **RECOMENDACIÓN**

Se recomienda al Gerente General, analizar las necesidades de la organización para el establecimiento de un departamento Legal, para que efectúen sus procesos jurídicos y trabaje de manera conjunta con los demás departamentos en la organización.

## **HALLAZGO 5**

Incumplimiento de las políticas en el departamento de crédito.

### **OBSERVACIÓN**

En conformidad con **la Norma de Control Interno 200 – 08 Adhesión a las Políticas Institucionales**, establecen que los integrantes de la organización observan las políticas institucionales y las específicas a su área de trabajo en el desarrollo y en el cumplimiento de sus funciones que hayan sido emitidas por los directivos.

**La Ley de Orgánica de Economía Popular y Solidaria, en el Art:44, en el literal 2)**, menciona que las atribuciones y responsabilidades del Gerente es: Proponer al Consejo de Administración Políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el funcionamiento de la cooperativa.

### **CONCLUSIÓN**

El incumplimiento de las políticas surge por la falta de experiencia del personal que labora en el departamento de crédito lo que implica que los procesos de créditos no sean efectuados de forma efectiva, por otro lado, el departamento de crédito carece de políticas crediticias.

### **RECOMENDACIÓN**

Al Gerente y al Jefe de Talento Humano General, efectuar controles en cuanto al cumplimiento de las políticas y mantenerlas actualizadas para mantener un buen desempeño en departamento de crédito que permitan el cumplimiento de objetivos en su totalidad.

## **HALLAZGO 6**

Los objetivos de la cooperativa no son de satisfacción del cliente.

### **OBSERVACIÓN**

**Según el Reglamento Interno de la Cooperativa**, establece: que su objetivo es promover y procurar su desarrollo socio económico de los socios, familias y de las comunidades pertenecientes a los sectores vulnerables, estimulando y fomentando el desarrollo de las microfinanzas.

## **CONCLUSIÓN**

Los objetivos de la cooperativa no son de satisfacción de sus clientes debido a que existe la presencia de mucha demanda de créditos y al momento de solicitar los requisitos para la prestación de créditos mucho de los clientes no cumple con la documentación solicitada.

## **RECOMENDACIÓN**

Se recomienda al Jefe de Créditos y al Gerente General, implantar nuevas estrategias para la captación de socios y para la otorgación de créditos, que permita la satisfacción de las necesidades de sus clientes.

## **HALLAZGO 8**

No se establecen políticas para la recuperación de la cartera vencida.

## **OBSERVACIÓN**

De conformidad con la **Norma de Control Interno 404 – 03**, las Políticas surgirán de los directivos de la organización, teniendo en cuenta sus objetivos planteados, estas políticas será aprobada por la máxima autoridad y actualizada periódicamente, a fin de que el personal trabaje en base a las establecidas para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

**La Ley de Orgánica de Economía Popular y Solidaria, en el Art:44, en el literal 2)**, menciona que las atribuciones y responsabilidades del Gerente es: Proponer al Consejo de Administración Políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el funcionamiento de la cooperativa.

## **CONCLUSIÓN**

La cooperativa cuenta con una cartera de crédito vencida debido a que las personas que laboran en el departamento de crédito no realizan un análisis a fondo acerca de la capacidad de pago con la que cuenta el cliente y por otro lado porque no existen políticas que se dirección directamente a la recuperación de la cartera de crédito.

## **RECOMENDACIÓN**

Se recomienda al Gerente General y al Jefe del Departamento de Crédito, determinar las falencias en el departamento de crédito para el establecimiento de las políticas de recuperación de la cartera vencida y mantener controles continuos de los créditos otorgados.

## **HALLAZGO 9**

La COAC no cuenta con un personal responsable que ayude a medir los riesgos en la organización.

### **OBSERVACIÓN**

Según la **Norma de Control Interno 300 – 01 Identificación de Riesgos**: Los directivos de la organización están en la capacidad de identificar internos como externos, que permitan tomar medidas pertinentes para enfrentar a los posibles riesgos. Los riesgos externos pueden ser, económicos, políticos, tecnológicos sociales y ambientales mientras en la parte interna pueden presentarse los riesgos en la infraestructura, talento humano, tecnológicos, en el desarrollo de las actividades.

**La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria en el Art: 38, en el literal 10)**, establece que: Las atribuciones y deberes del Consejo de Vigilancia es informar al Consejo de Administración sobre los posibles riesgos que pueden afectar a la cooperativa.

### **CONCLUSIÓN**

La institución no cuenta con una persona que ayude a medir y a identificar los posibles riesgos que puedan afectar el desarrollo de las actividades de la cooperativa, así mismo el personal no se encuentra preparado para la identificación de los riesgos debido a que ellos no han sido capacitados por un profesional experto en riesgos.

### **RECOMENDACIÓN**

Al Gerente General, contratar a una persona que ayude a medir los riesgos de la institución, y establecer programas de capacitación de riesgos para que el personal de la entidad cuente con conocimientos y las capacidades necesarias al momento identificar los riesgos.

## **HALLAZGO 10**

No se establece mecanismos para controlar la rotación del personal en el departamento de crédito.

### **OBSERVACIÓN**

**Según la Norma de Control Interno 407-07 Rotación del Personal**: La rotación del personal debe ser racionalizada dentro de los períodos establecidos, en base a los criterios técnicos y en las áreas similares para no afectar la operatividad interna de la entidad, los cambios periódicos de las

tareas con funciones similares permiten estar capacitados para efectuar las funciones de manera eficiente.

## **CONCLUSIÓN**

Existe rotación del personal en el departamento de crédito debido a que el personal que se contrata no cuenta con la experiencia necesaria o porque ascienden a mejores cargos en la institución.

## **RECOMENDACIÓN**

Al Gerente General y al Jefe de Talento Humano, establecer acciones orientadas a la rotación del personal, para ampliar sus conocimientos y experiencias, para disminuir los errores y eliminar la existencia del personal indispensable en la cooperativa.

## **HALLAZGO 11**

En la cooperativa existe duplicidad de funciones.

## **OBSERVACIÓN**

De conformidad con la **Norma de Control Interno 407 – 03 Incorporación del personal**: El ingreso del personal a la entidad se efectuará previa convocatoria, evaluación que faciliten contratar personal con grandes perfiles académicos, conocimientos, experiencia, y habilidades que garantice su idoneidad y competencia para ejercer sus funciones en el puesto de trabajo destinado.

## **CONCLUSIÓN**

Los directivos de la cooperativa no han contratado más personal para el desempeño de las funciones en los distintos departamentos debido a que no cuentan con un presupuesto para la contratación del personal, esto implica que exista la duplicidad de funciones entre los integrantes que laboran en la organización.

## **RECOMENDACIÓN**

Se recomienda al Gerente General, establecer una parte del presupuesto para la contratación y selección del personal con altos perfiles académicos que desarrollen las funciones de manera eficiente en el cargo que se le asigne y contribuyan al logro de grandes resultados económicos.

## 6. INDICADORES

**D1:** Falta de capacitaciones de manera periódica al personal de la cooperativa.

### NOMBRE DEL INDICADOR

Capacitaciones del personal.

### FÓRMULA

$$\frac{N^{\circ} \text{ de personas capacitadas en el período 2019}}{\text{Total del personal en el período 2019}} \times 100\%$$

$$E = \left(\frac{4}{8}\right) \times 100\%$$

$$E = 50\%$$

### ANÁLISIS

Del número total de trabajadores que ejercen funciones en la cooperativa solo son capacitados en un 50%, es decir que los trabajadores no cuentan con conocimientos actualizados y no cuentan con competencias.

**D2:** La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda., no brinda incentivos al personal que labora en la organización.

### NOMBRE DEL INDICADOR

Incentivos del personal

### FÓRMULA

$$e = \frac{N^{\circ} \text{ de personas con incentivos en el período 2019}}{\text{Total del personal de la cooperativa}} \times 100\%$$

$$e = \left(\frac{3}{8}\right) \times 100\%$$

$$e = 38\%$$

## ANÁLISIS

Se ha brindado incentivos y reconocimientos al personal que labora en la organización en un 38%, esto implica que el personal que no recibe incentivos por su buen desempeño baje la productividad y exista un bajo autoestima en su puesto de trabajo.

**D3:** No cuenta con una estructura organizativa adecuada según su segmento de cooperativa.

## NOMBRE DEL INDICADOR

Conocimiento de la estructura organizativa en el periodo 2019

## FÓRMULA

*S/F*

## ANÁLISIS

La entidad cuenta con una estructura organizativa, pero no es acorde al segmento 4 de una cooperativa, razón por la cual se está modificando su estructura.

**D4:** La organización no cuenta con un Departamento Legal para los procesos de créditos.

## NOMBRE DEL INDICADOR

Porcentaje de los procesos legales de créditos

## FÓRMULA

$$\frac{\text{Dólares invertidos en los proceso legales de Crédito en el período 2019}}{\text{Valor total presupuestado para los procesos legales de crédito}} \times 100\%$$

$$E = \left( \frac{1540}{2000} \right) \times 100\%$$

$$E = 77\%$$

## ANÁLISIS

Del 100%, del presupuesto establecido para los costos legales de los procesos de créditos solo se utiliza solo se utiliza en un 77%.

**D5:** Incumplimiento de las políticas en el departamento de crédito.

## NOMBRE DEL INDICADOR

Cumplimiento de las políticas en el departamento de crédito.

## FÓRMULA



$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de personas que cumplen con las políticas en el Dpto. de Crédito, en el período 2019}}{\text{Total de Trabajadores en el Dpto. de Crédito}} \times 100\%$$

$$e = \left(\frac{3}{4}\right) \times 100\%$$

$$e = 75\%$$

### ANÁLISIS

El 75% del personal que labora en el Dpto. de crédito cumple con las políticas establecidas, mientras el resto del personal efectúa sus funciones, pero no las realiza en base a las políticas.

**D6:** Los objetivos de la cooperativa no son de satisfacción del cliente.

### NOMBRE DEL INDICADOR

Porcentajes de los objetivos de satisfacción del cliente.

### FÓRMULA

$$E = \frac{\text{N}^\circ \text{ de clientes satisfechos con los objetivos de la cooperativa en el período 2019}}{\text{N}^\circ \text{ Total de clientes de la cooperativa}} \times 100\%$$

$$\left(\frac{3.564}{4000}\right) \times 100\%$$

$$E = 89\%$$

### ANÁLISIS

En un 89% de los clientes se encuentran satisfechos con los objetivos de la cooperativo debido a que es una entidad que brinda confianza y seguridad.

**D8:** Falta de políticas para la recuperación de Cartera de Crédito vencida

### NOMBRE DEL INDICADOR

Porcentaje de la cartera de crédito vencida

### FÓRMULA

$$\frac{\text{Cartera de crédito vencida en el período 2019}}{\text{Total de Créditos Entregados}} \times 100\%$$

$$\left(\frac{123.210,24}{296.207,20}\right) \times 100\%$$

$$E = 46\%$$

## ANÁLISIS

Del total de los créditos desembolsados solo se ha logrado recuperar un 46%, esto significa que entidad deberá establecer políticas para la recuperación de cartera de crédito vencida, ya que esto sucede también porque los clientes no tienen voluntad de pago.

**D9:** La COAC no cuenta con un personal que ayude a medir los riesgos

## NOMBRE DEL INDICADOR

Personal apto para medir los riesgos

## FÓRMULA

$$e = \frac{N^{\circ} \text{ de Trabajadores aptos para medir los Riesgos en el período 2019}}{\text{Total de Trabajadores}} \times 100\%$$

$$e = \left(\frac{3}{8}\right) \times 100\%$$

$$e = 38\%$$

## ANÁLISIS

Se determina que solo un 38% de los trabajadores pueden identificar los riesgos, por lo que la organización debe tener ayuda de un experto.

---

Dr. Patricio Robalino

**SUPERVISOR**

---

Srta. Jhoana Guacho

**AUDITORA**



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**CIF 1/1**

**ACTA DE CONFERENCIA FINAL**

**Fecha corte:**

En la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo a los 2 días del mes de Marzo del 2021, se reúnen en las oficinas de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA, LTDA, siendo las 10:30 am, para la comunicación de los hallazgos encontrados durante el proceso de auditoría a las actividades de gestión desarrolladas en la organización, contando con la asistencia de los señores: José Luis Guairacaja, Gerente General; Luis Fernando Yambay Sayay, Presidente del Consejo de Administración; Apolinario Vimos Urquizo, con el propósito de dejar constancia de la comunicación de los resultados finales, a través de la lectura del borrador del informe de Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA., período comprendido del 01 de enero al 31 de 31 de diciembre del 2019, efectuado por la Firma Auditora JG Auditores y Consultores en relación a la Orden de Trabajo N.º 001.

Según el programa de auditoría establecido se convocó a las autoridades involucradas en la realización de la auditoría que sean partícipes de la presente reunión, a fin de que tengan conocimiento de los resultados obtenidos durante el examen, efectuado de acuerdo con ley y las normas profesionales.

Para el efecto, la Firma Auditora JG Auditores y Consultores, establece a los funcionarios de la COAC SUMAC LLLACTA LTDA, tendrán un tiempo de 15 días a partir de la entrega final del informe, para efectuar un análisis y observaciones en caso de existir.

Para dejar constancia de lo actuado, las personas asistentes suscriben la presente acta original y dos copias de las personas que intervinieron:

\_\_\_\_\_  
Luis Fernando Yambay  
**PRESIDENTE DEL CONSEJO  
DE ADMINISTRACIÓN**

\_\_\_\_\_  
Apolinario Vimos Urquizo  
**PRESIDENTE DEL  
CONSEJO DE VIGILANCIA**

\_\_\_\_\_  
José Luis Guairacaja  
**GERENTE GENERAL**

\_\_\_\_\_  
Dr. Patricio Robalino  
**SUPERVISOR**

\_\_\_\_\_  
Ing. Víctor Cevallos  
**JEFE DE EQUIPO**

\_\_\_\_\_  
Srta. Jhoana Guacho  
**AUDITORA**

<b>Elaborado por: J.M.G. U</b>	<b>Fecha: 27/02/2021</b>
<b>Revisado por: P.P &amp; V.C</b>	<b>Fecha: 27/02/2021</b>



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019  
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO  
PLAN DE ACCIÓN**

**PA 1/4**

N°	HALLAZGO	RECOMENDACIÓN	ACTIVIDADES A EJECUTARSE	FECHA DE INICIO DE LA EJECUCIÓN	FECHA DE FIN DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE	DOMUMENTO DE SUSTENTO.
1	La COAC Sumac Llacta Ltda., no efectúa capacitaciones de manera periódica al personal que labora en la institución, incumpliendo la <b>Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria en su Art: 34</b> , establece que: las atribuciones y deberes del Consejo de Administración es aprobar los programas de educación, capacitación y de bienestar social de acuerdo de la cooperativa.	Al Gerente General y al Jefe de Talento Humano, planificar y dialogar de manera conjunta para el establecimiento de planes de capacitación para todos los departamentos, puesto que cada una de las áreas desarrollan funciones distintas y necesitan mantener sus conocimientos actualizados para desenvolverse de forma eficiente en su puesto de trabajo.	-Identificar las deficiencias del personal en el desempeño de sus funciones.  -Establecer un presupuesto  -Logística  -Aprobar los programas de capacitación.	31-09-2021	31-10-2021	Jefe de Recursos Humanos  Consejo de Administración	Informe de un programa de capacitación.  Listado de las personas capacitadas.  Informe de los resultados alcanzados con los programas de capacitación.
2	Se determinó que la COAC Sumac Llacta Ltda., no brinda incentivos al personal que labora en la organización, faltando a la <b>Norma del Control Interno 200 - 06</b> , en la que indica que: La máxima autoridad y los directivos de cada entidad reconocerán como elemento esencial las competencias profesionales con las cuentas las servidoras y servidores, de acorde con las funciones y responsabilidades asignadas. El conocimiento y las habilidades necesarias permiten generar un ambiente eficiente y eficaz basado en la ética.	Al jefe de Talento Humano y al General establecer un plan de incentivos y de reconocimientos para que los trabajadores, tengan en cuenta al momento de desarrollar sus actividades que su esfuerzo físico es reconocido por su buen desempeño laboral, contribuyendo a obtener a la organización mayor productividad en el mercado financiero.	Verificar el desempeño del personal en el cumplimiento de metas de acorde las funciones realizadas.  Análisis del presupuesto organizacional  Establecer un plan de incentivos  Aprobación del plan de incentivos	31-09-2021	31-10-2021	Jefe de Talento Humano  Gerente General	Informe de cumplimiento de metas alcanzadas por el personal  Documentos del presupuesto establecido para el plan de incentivos  Plan de incentivos

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 28/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 28/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019  
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

**PA 2/4**

Nº	HALLAZGO	RECOMENDACIÓN	ACTIVIDADES A EJECUTARSE	FECHA DE INICIO DE LA EJECUCIÓN	FECHA DE FIN DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE	DOMUMENTO DE SUSTENTO.
3	La cooperativa no cuenta con una estructura organizativa adecuada según su segmento de cooperativa <b>Según el Manual del Control Interno de la Superintendencia de Economía Popular</b> , establece que: la estructura organizacional debe estar de acorde a lo dispuesto en la LOEPS su Reglamento General, deberán cumplir funciones de acuerdo con cada área administrativa que le corresponde. En las organizaciones el Administrador y el Gerente General deberá elaborar los manuales de funciones y de selección del personal que se debe incorporar en la organización para mitigar los posibles riesgos.	Se recomienda a la Administración y al Gerente General, mantener un diálogo para restablecer su estructura organizativa, para mantener un mejor desempeño y control de las actividades desarrolladas en la organización que permitan enfrentarse a los posibles riesgos.	-Determinar las funciones y los niveles jerárquicos en la organización.  -Actualizar el organigrama estructural de la cooperativa  -Aprobar la estructura organizacional con la delimitación de funciones y responsabilidades	31-09-2021	31-10-2021	Consejo de Vigilancia  Consejo de Administración	Registro de actualización de estructura organizativa  Organigrama estructural actualizado
4	La organización no cuenta con un Departamento Legal para los procesos de créditos, incumpliendo <b>la Norma de Control Interno 200 – 04</b> , Estructura Organizativa indica: la máxima autoridad deberá crear una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de la misión y contribuya al cumplimiento de los objetivos organizacionales, la realización de los procesos, las labores y la aplicación de los controles internos, la estructura organizativa de una organización depende de su tamaño y de las actividades que esta efectúa.	Se recomienda al Gerente General, analizar las necesidades de la organización para el establecimiento de un departamento Legal, para que efectúen sus procesos jurídicos y trabajo de manera conjunta con los demás departamentos en la organización.	-Presupuesto -Logística -Determinación de un área en la empresa para la constitución de un departamento legal.  -Aprobación de la creación del departamento de crédito	31-09-2021	31-10-2021	Consejo de Vigilancia  Gerente  Consejo de Administración	Departamento Legal  Informe de la constitución de un departamento legal

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 28/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 28/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019  
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

**PA 3/4**

Nº	HALLAZGO	RECOMENDACIÓN	ACTIVIDADES A EJECUTARSE	FECHA DE INICIO DE LA EJECUCIÓN	FECHA DE FIN DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE	DOMUMENTO DE SUSTENTO.
5	Se determinó el incumplimiento de las políticas en el departamento de crédito, quebrantando <b>LOEPS, en el Art:44, en el literal 2)</b> , menciona que las atribuciones y responsabilidades del Gerente es: Proponer al Consejo de Administración Políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el funcionamiento de la cooperativa.	Al Gerente y al Jefe de Talento Humano General, efectuar controles en cuanto al cumplimiento de las políticas y mantenerlas actualizadas para mantener un buen desempeño en departamento de crédito que permitan el cumplimiento de objetivos en su totalidad.	-Socializar las políticas con los integrantes del departamento de crédito  -Establecer controles constantes para verificar el cumplimiento de las políticas  -Formular políticas crediticias en el manual de créditos	31-09-2021	31-10-2021	Gerente General  Jefe de Créditos  Consejo de Vigilancia	Manual de créditos con sus políticas crediticias  Informes semanales del control del cumplimiento de políticas
6	Se tuvo conocimiento que los objetivos de la cooperativa no son de satisfacción del cliente, infringiendo el <b>Reglamento Interno de la Cooperativa</b> , en la que establece que su objetivo es promover y procurar su desarrollo socio económico de los socios, familias y de las comunidades pertenecientes a los sectores vulnerables, estimulando y fomentando el desarrollo de las microfinanzas.	Se recomienda al Jefe de Créditos y al Gerente General, implantar nuevas estrategias para la captación de socios y para la otorgación de créditos, que permita la satisfacción de las necesidades de sus clientes	-Escuchar a las quejas de los clientes  -Establecer objetivos que sean de satisfacción del cliente.  -Aprobar los objetivos de satisfacción del cliente	31-09-2021	31-10-2021	Jefe de créditos  Gerente  Consejo de Administración	Informe de las inquietudes de los socios  Informe de los objetivos propuestos  Documento de los objetivos aprobados

<b>Elaborado por:</b> J.M.G. U	<b>Fecha:</b> 28/02/2021
<b>Revisado por:</b> P.P & V.C	<b>Fecha:</b> 28/02/2021



**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
COAC SUMAC LLACTA LTDA  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019  
COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

**PA 4/4**

Nº	HALLAZGO	RECOMENDACIÓN	ACTIVIDADES A EJECUTARSE	FECHA DE INICIO DE LA EJECUCIÓN	FECHA DE FIN DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE	DOMUMENTO DE SUSTENTO.
8	Se determinó que la COAC Sumac Llacta Ltda., no cuenta políticas para la recuperación de la cartera vencida, incumpliendo lo que establece <b>LOEPS, en el Art:44, en el literal 2)</b> , menciona que las atribuciones y responsabilidades del Gerente es: Proponer al Consejo de Administración Políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el funcionamiento de la cooperativa.	Se recomienda al Gerente General y al Jefe del Departamento de Crédito, determinar las falencias en el departamento de crédito para el establecimiento de las políticas de recuperación de la cartera vencida y mantener controles continuos de los créditos otorgados.	-Establecer políticas de cobranza  -Dar seguimiento a los socios con morosidad	31-09-2021	31-10-2021	Gerente  Jefe de créditos	Informe de los seguimientos a los socios con morosidad  Informe de las políticas aprobadas de cobro
9	La COAC no cuenta con un personal responsable que ayude a medir los riesgos en la organización, faltando lo que establece la <b>LOSEP, en el Art:44, en el literal 2)</b> , menciona que las atribuciones y responsabilidades del Gerente es: Proponer al Consejo de Administración Políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el funcionamiento de la cooperativa.	Al Gerente General, contratar a una persona que ayude a medir los riesgos de la institución, y establecer programas de capacitación de riesgos para que el personal de la entidad cuente con conocimientos y las capacidades necesarias al momento identificar los riesgos.	-Efectuar controles permanentes de los posibles riesgos  -Contratar un analista de riesgos que nos ayude a determinar los riesgos externos e internos	31-09-2021	31-10-2021	Consejo de vigilancia  Jefe de departamento humano	Informe de los riesgos que pueden afectar a la cooperativa  Contrato de trabajo de un analista de riesgos

<b>Elaborado por: J.M.G. U</b>	<b>Fecha: 28/02/2021</b>
<b>Revisado por: P.P &amp; V.C</b>	<b>Fecha: 28/02/2021</b>

## CONCLUSIONES

De la Auditoría de Gestión efectuada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Suma Lacta Ltda., del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, Período 2019, realizado con el propósito de medir el cumplimiento de la eficiencia y eficacia en el uso de sus recursos, se concluye que:

- Se estructuró el Marco Teórico con los criterios claves de diferentes autores de libros, artículos científicos, sitios webs, revistas, que permitieron la fundamentación teórica del tema de investigación denominado: Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito en la COAC Sumac Lacta Ltda.
- En la construcción del Marco se aplicó distintos enfoques, niveles, tipos de estudios, técnicas y herramientas de investigación que contribuyeron a la determinación de los resultados reales, por medio de la tabulación de los resultados de las encuestas aplicadas al personal de la cooperativa a fin de verificar el cumplimiento de la de la eficiencia y eficacia en el ejercicio de las actividades.
- Se realizó un diagnóstico de manera general al personal que la labora en la cooperativa, evidenciando, que los trabajadores no cuentan con capacitaciones periódicas lo que ha provocado la rotación del personal y un bajo desempeño laboral en cuanto a la ejecución de sus obligaciones.
- En la evaluación de las actividades, procesos, reglamentos y normativas, manejadas en el departamento de crédito se determinó, que la institución cuenta con una deficiencia en la recuperación de la cartera de crédito vencida, por la falta de estrategias y políticas, afectado la estabilidad económica institucional.
- La cooperativa al no contar con un Departamento Legal se ve en la necesidad de efectuar sus procesos legales de otorgación de créditos con abogados externos, estableciendo que estos costos son muy altos en cuanto en la prestación de dineros de montos pequeños.



## **RECOMENDACIONES**

- Aplicar las conceptualizaciones que establecen los autores de libros, artículos científicos, sitios webs y revistas, en las actividades que se efectúan en el departamento de crédito para mejorar sus habilidades empresariales en el campo del mercado financiero.
- Establecer estrategias para mejorar el desempeño organizacional con relación a los resultados obtenidos y tabulados, en las encuestas aplicadas al personal de la COAC Sumac Lacta Ltda.
- Efectuar controles permanentes al personal que labora en la institución a fin establecer programas de capacitación de acuerdo con las necesidades requeridas del trabajador permitiendo a la institución contar con personal competitivo, actualizado en conocimientos, comprometido en el ejercicio de sus funciones y responsabilidades en su puesto de trabajo que ayuden a generar mayor productividad económica.
- Establecer políticas crediticias y estrategias que permitan al departamento de crédito contar con herramientas de recuperación de la cartera de crédito, mejorando los procesos de otorgación de créditos y de selección de clientes.
- Designar un área en la organización para constituir un Departamento Legal, que ayude a los procesos legales de otorgación de créditos y los que se manejan en contabilidad, que permitan disminuir los gastos extras que se efectúa la organización.

## BIBLIOGRAFÍAS

- Arias , P. (2018). Auditoría un enfoque de gestión. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 2-6.
- Armas , R. (2008). *AUDITORÍA DE GESTIÓN : conceptos y métodos*. Habana: Editorial Félix Varela.
- Bernal , C. (2010). *Metodología de la Investigación* . Bogotá : Pearson.
- Betancourt, D. (30 de Junio de 2017). *Indicadores de gestión: Definición, elaboración e interpretación con ejemplo práctico*. Obtenido de Indicadores de gestión: Definición, elaboración e interpretación con ejemplo práctico: <https://ingenioempresa.com/indicadores-una-guia-incompleta/>
- Blanco Luna , Y. (2012). *Auditoría Integral Normas y Procedimientos* (2a.edición ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Bombón , N., & Arboleda, V. (2019). *Auditoría de gestión al departamento de crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pequeña Empresa de Pastaza Ltda*. Ambato: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Cabezas , E., Andrade , D., & Torres , J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Sangolquí: Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Cartaya , M. (2014). *OAS*. Obtenido de OAS: [http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4\\_ven\\_ries\\_aud\\_2014.pdf](http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ven_ries_aud_2014.pdf)
- Cevallos , M., & Latorre , F. (2016). El papel del auditor contable. *Revista Publicando* , 373-386.
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). (2004). *Gestión de Riesgos Corporativos Marco Integrado: Técnicas de Apliación*. Jersey: PricewaterhouseCoopers.
- Contraloria General del Estado . (2001). *Manual de Auditoría de Gestión* . Obtenido de Manual de Auditoría de Gestión : <https://www.contraloria.gob.ec/WFDescarga.aspx?id=7&tipo=nor>
- Correa , H., Aguilar , L., & Romero , O. (2015). *Auditoría de Gestión de Calidad. Un Enfoque Práctico* . Machala : UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA.
- COSO . (Mayo de 2013). *Instituto de Auditores Interno de España* . Obtenido de Instituto de Auditores Interno de España : [https://auditoresinternos.es/uploads/media\\_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf](https://auditoresinternos.es/uploads/media_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf)
- Cubero , T. (2019). *Manual de auditoría de gestión Enfoque empresarial y de riesgos* . Cuenca : Universidad del Azuay .

- Dextre, J., & Del Pozo, R. (2012). ¿Control de gestión o gestión de control? *Contabilidad y Negocios*, 7(14), 68-80.
- Espino, M. (2014). *Fundamentos de Auditoría*. México: Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V.
- Estupiñán, R. (2015). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales* (3ra.edición ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Falconí, M., Altamirano, S., & Avellán, N. (2018). *La contabilidad y auditoría: ejes fundamentales para el control interno en las PYMES*. Quito: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Hernández, R., Hernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación. Sexta Edición*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández, M. (07 de Julio de 2019). El rol de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. *La Hora*.
- Hipo, S. (2019). *Auditoría de gestión al departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., agencia Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2018*. Riobamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Instituto Mexicano de Contadores Públicos. (2011). *NORMAS INTERNACIONALES DE AUDITORÍA Y CONTROL DE CALIDAD*. México: Federación Internacional de Contadores (IFAC).
- Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria. (Julio de 2012). *Ley de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de Ley de Economía Popular y Solidaria: [https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/ley\\_economia\\_popular\\_solidaria.pdf](https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/ley_economia_popular_solidaria.pdf)
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (13 de Abril de 2017). *ecuadorencifras*. Obtenido de ecuadorencifras: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Bibliotecas/Libros/Memorias%2013%20abr%202017.pdf>
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. (13 de Octubre de 2018). *seps*. Obtenido de seps: <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20actualizada%20noviembre%202018.pdf/66b23eef-8b87-4e3a-b0ba-194c2017e69a>
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. (23 de Octubre de 2018). *seps*. Obtenido de seps: <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20actualizada%20noviembre%202018.pdf/66b23eef-8b87-4e3a-b0ba-194c2017e69a>
- Machado, L. (2016). *Auditoría de gestión al Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo, a julio del 2015*. Riobamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

- Norma para la Segmentación de las Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario. (13 de Febrero de 2015). *Junta de regulación monetaria financiera* . Obtenido de Junta de regulación monetaria financiera : <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/ResolucionNo0382015%20F.pdf/7976d116-22cf-405c-b437-bb207fa96821>
- Ortega , A. (Agosto de 2018). *ResearchGate*. Obtenido de ResearchGate: [https://www.researchgate.net/publication/326905435\\_ENFOQUES\\_DE\\_INVESTIGACION](https://www.researchgate.net/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION)
- Peña , R. (2012). *Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle* . Obtenido de Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle : [http://www.une.edu.pe/Sesion04-Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.pdf](http://www.une.edu.pe/Sesion04-Metodologia_de_la_investigacion.pdf)
- Prieto, B. (2017). El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la ciencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. *Scielo*, 27.
- Quiroga, F. (2 de Mayo de 2019). *Tu Economía Fácil* . Obtenido de Tu Economía Fácil : <https://tueconomiafacil.com/tipos-o-clases-de-auditoria/>
- Rojas , M., Jaime, L., & Valencia , M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Espacios*, Vol.39, 11.
- Salvador, A. (26 de Julio de 2016). *AUDITOOL*. Obtenido de AUDITOOL: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/4413-que-es-coso/>
- Sánchez, H., Reyes , C., & Mejía , K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Primera edición* . Perú: Universidad Ricardo Palma.
- Sandoval , H. (2012). *Introducción a la Auditoría* . México: RED TERCER MILENIO S.C.
- Sierra, M. (2012). *UAEH*. Obtenido de UAEH: [https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P\\_Presentaciones/prepa3/tipos\\_investigacion.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/prepa3/tipos_investigacion.pdf)
- Tapia , C., Guevara , E., Catillo , S., Rojas , M., & Salomón , L. (2016). *Fundamentos de Auditoría. Aplicación Práctica de las Normas Internacionales de Auditoría. 1º Edición*. México : Intituo Mexicano de Contadores Públicos, A.C.
- Tapia , C., Mendoza , S., Castillo , S., & Guevara, E. (2019). *Fundamentos de Auditoría. Aplicación práctica de las Normas Internacionales de Auditoría* . México : Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C. .
- Toaquiza, Á. (2015). *Auditoría de Gestión al Departartamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo y su incidencia en la optimización de los recursos para el período del Julio a Diciembre del 2013*. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo.
- Torres, Z. (2019). *Planeación y control una visión integral de la administración* . México : Grupo Editorial Patria.

- Uribe , M., & Reinoso, J. (2014). *Sistema de Indicadores de Gestión* (Primera ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- Vásquez , M., & Pinargote , N. (2018). *Auditoría de gestión: una herramienta de mejora continua*. Manta - Manabí : Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.
- Villardefrancos, M. (2006). La auditoria como proceso de control: concepto y tipología. *Ciencias de la Información*, vol. 37, núm. 2-3, 53-59.
- Yanza, W. (9 de Junio de 2017). *issuu*. Obtenido de *issuu*: [https://issuu.com/willianyanza1976/docs/coso\\_i\\_ii\\_y\\_iii.pptx](https://issuu.com/willianyanza1976/docs/coso_i_ii_y_iii.pptx)
- Zambrano , M., Vélix , V., Escobar , M., & Armada , E. (2018). AUDITORÍA DE GESTIÓN: FUNDAMENTOS TEÓRICOS Y METODOLÓGICOS. *Mikarimin.*, Vol.4(Nº 4), 13-24.



Firmado electrónicamente por:  
JHONATAN RODRIGO  
PARREÑO UQUILLAS

# ANEXOS

## ANEXO A: FOTOGRAFÍAS





**ANEXO B: ENCUESTA A LOS TRABAJADORES DE LA COAC**



**ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO  
FACULTAD ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**



**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE  
LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
SUMAC LLACTA LTDA.**

1. **¿Las políticas institucionales son cumplidas en el ejercicio de sus actividades?**  
Si   
A veces   
No
2. **¿Considera usted que la realización de una Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito permitirá medir el cumplimiento de la eficiencia y eficacia?**  
Totalmente de acuerdo   
De acuerdo   
En desacuerdo
3. **¿Cree usted que es necesario la aplicación de los indicadores de gestión para medir el cumplimiento de las metas, objetivos y resultados alcanzados?**  
Muy necesario   
Necesario   
Innecesario
4. **¿Los trabajadores de la empresa contribuyen al logro de los objetivos organizacionales?**  
Si   
No   
A veces
5. **¿La aplicación de COSO III permitirá evaluar efectivamente el Sistema del Control Interno que contribuya a la buena toma de decisiones?**  
Si   
No
6. **¿Cómo considera usted la comunicación entre los distintos departamentos de la organización?**  
Excelente   
Muy buena   
Buena   
Regular



**7. ¿La infraestructura de la institución es adecuada para brindar un buen servicio a sus socios?**

Si

No

**8. ¿La cooperativa cuenta con personal altamente capacitado para el asesoramiento de créditos?**

Si

A veces

No

**9. ¿Considera usted que el uso de las TICs es necesario para la optimización de tiempos y recursos en la cooperativa?**

Muy necesario

Necesario

Poco necesario

**10. ¿La cooperativa en sus años de funcionamiento ha logrado cumplir con sus objetivos?**

Si

A veces

No

## ANEXO C: ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL



### ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD ADMINISTRACION DE EMPRESAS ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA




### ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL


**OBJETIVO:** Obtener información clara y veraz sobre la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda.

1. ¿Cuál su nombre y que tiempo brinda sus servicios a la cooperativa?
2. ¿Cuáles fueron sus méritos para llegar al cargo de gerencia?
3. ¿Se ha realizado anteriormente auditoría de gestión en la organización?
4. ¿Cuáles son las herramientas de gestión que utiliza la institución?
5. ¿Cada que tiempo las políticas institucionales son actualizadas?
6. ¿El personal de la institución conoce las políticas y reglamentos existentes en la organización?
7. ¿La cooperativa cuenta con un código de ética?
8. ¿Cuáles son los indicadores de gestión que aplica la institución para medir el desempeño organizacional?
9. ¿De qué manera usted da soluciones a los riesgos existentes en la cooperativa?
10. ¿Cuáles son las estrategias establecidas en la cooperativa para alcanzar los objetivos organizacionales?
11. ¿Cuál es principal déficit que se ha presentado en la cooperativo y no ha permitido prosperar a la institución en los últimos años?

**ANEXO D: RUC DE LA COAC SUMAC LLACTA LTDA**



**REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES  
SOCIEDADES**



**NÚMERO RUC:** 060004895001

**RAZÓN SOCIAL:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA.

**NOMBRE COMERCIAL:**

**REPRESENTANTE LEGAL:** GUARACAJA COPA JOSE LUIS

**CONTADOR:** ARIAS GONZALEZ IRAN PATRICIO

**CLASE CONTRIBUYENTE:** OTROS

**TIPO DE CONTRIBUYENTE:** POPULAR Y SOLIDARIO/ SISTEMA FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO/ COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

**OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:** SI **CALIFICACIÓN ARTESANAL:** SI

**NÚMERO:** SI

**REC. NACIMIENTO:** 01/03/1983 **REC. INICIO ACTIVIDADES:** 07/03/1983

**REC. INSCRIPCIÓN:** 06/05/1983 **REC. ACTUALIZACIÓN:** 24/04/2017

**REC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:** **REC. FINICIO ACTIVIDADES:**

**ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL**

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.

**DIRECCIÓN TRIBUTARIA**

Provincia: CHIMBORAZO Cantón: PÍSCAMBA Parroquia: LIZARDABURU Calle: OLMEDO Numero: 33-45 Intersección: FRANCIA Y JUAN DE LAVALLE Edificio: EDIFICIO COAC SUMAC LLACTA Piso: 4 Referencia ubicación: FRENTE AL COMERCIAL GUACHO Telefono Trabajo: 022603860 Email: coacsumacllacta@gmail.com Celular: 099955201

**OBLIGACIONES TRIBUTARIAS**

- ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- ANEXO REPORTE DE OPERACIONES Y TRANSACCIONES ECONÓMICAS FINANCIERAS
- ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA


Los derechos de los contribuyentes: Derechos de trato y confidencialidad, Derechos de asistencia o colaboración, Derechos económicos, Derechos de información, Derechos procedimentales; para mayor información consulte en [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec)

Las personas naturales cuyo capital, ingresos anuales o costos y gastos anuales sean superiores a los límites establecidos en el Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario simplificado están obligados a llevar contabilidad, convertidos en agentes de retención, no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RCS) y sus declaraciones de IVA deberán ser presentadas de manera mensual.

Recuerde que sus declaraciones de IVA podrán presentarse de manera semestral siempre y cuando no se encuentre obligado a llevar contabilidad; transfiera bienes o preste servicios únicamente con tarifa 0% de IVA por sus ventas con tarifa diferente de 0% (son objeto de retención del 100% de IVA).

**# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS**

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS	ABIERTOS	CERRADOS
3	3	0
JURISDICCIÓN	1 ZONA 3 CHIMBORAZO	1



Código: RIMRUC2018003478189

Fecha: 14/11/2018 09:59:48 AM



**REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES  
SOCIEDADES**



**NÚMERO RUC:** 099002478189  
**RAZÓN SOCIAL:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUMAC LLACTA LTDA.

**NOMBRE COMERCIAL:**  
**REPRESENTANTE LEGAL:** GUARACAJA COPA JOSE LUIS  
**CONTADOR:** ARIAS GONZALEZ IVAN PATRICIO  
**CLASE CONTRIBUYENTE:** OTROS  
**TIPO DE CONTRIBUYENTE:** POPULAR Y SOLIDARIO SISTEMA FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO  
**OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:** SI **CALIFICACIÓN ARTESANAL:** SI  
**NÚMERO:** SIN

**REC. NACIMIENTO:** **REC. INICIO ACTIVIDADES:** 07/02/1993  
**REC. INSCRIPCIÓN:** 30/05/1993 **REC. ACTUALIZACIÓN:** 30/04/2017  
**REC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:** **REC. FINICIO ACTIVIDADES:**

**ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL**  
 ACTIVIDADES DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

**DOMICILIO TRIBUTARIO**  
 Provincia: CHIMBORAZO Cantón: PROBENSA Parroquia: LIZARZABURU Calle: OLMEDO Numero: 33-45 Intersección: FRANCIA Y JUAN DE LAVALLE Edificio:  
 EDIFICIO COAC SUMAC LLACTA Piso: 4 Referencia ubicación: FRENTE AL COMERCIAL GUACHO Teléfono Trabajo: 092963866 Email: coacsumacllacta@gmail.com  
 Celular: 999955501

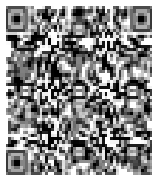
**OBLIGACIONES TRIBUTARIAS**

- \* ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- \* ANEXO REPORTE DE OPERACIONES Y TRANSACCIONES ECONÓMICAS FINANCIERAS
- \* ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- \* DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA, SOCIEDADES
- \* DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- \* DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

Son derechos de los contribuyentes: Derechos de trato y confidencialidad, Derechos de asistencia o colaboración, Derechos económicos, Derechos de información, Derechos procedimentales; para mayor información consulte en [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec).  
 Las personas naturales cuyo capital, ingresos anuales o costos y gastos anuales sean superiores a los límites establecidos en el Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno están obligados a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RCS) y sus declaraciones de IVA deberán ser presentadas de manera mensual.  
 Recuerde que sus declaraciones de IVA podrán presentarse de manera gestoral siempre y cuando no se encuentre obligado a llevar contabilidad; transfiera bienes o preste servicios únicamente con tarifa 0% de IVA y/o sus ventas con tarifa diferente de 0% sean objeto de retención del 100% de IVA.

**# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS**

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS	3	ABIERTOS	3
JURISDICCIÓN	(ZONA 2) CHIMBORAZO	CERRADOS	1



Código: RIMRUC:2018002478189  
 Fecha: 14/11/2018 09:59:46 AM

**ADECUACIÓN**  
**ESTATUTO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**

**"SUMAC LLACTA" LTDA.**

**TÍTULO PRIMERO**  
**GENERALIDADES Y PRINCIPIOS**

**Artículo 1.- ADECUACIÓN DE ESTATUTOS:** La Cooperativa

**de Ahorro y Crédito "Sumac Llacta" Ltda.**

actualmente funcionando en legal y debida forma, adecua su Estatuto Social, sometiendo su actividad y operación a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, en cumplimiento de lo establecido en la Disposición Transitoria Primera de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, y de conformidad con la regulación dictada para el efecto.

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

**Artículo 2.- DOMICILIO, RESPONSABILIDAD, DURACIÓN:** El domicilio principal de la Cooperativa es el

Cañón Riobamba, Provincia Chimborazo y,

cuando su actividad así lo demande, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la cooperativa podrá abrir oficinas operativas en cualquier parte del territorio nacional.

La cooperativa será de responsabilidad limitada a su capital social; la responsabilidad personal de sus socios estará limitada al capital que aportaren a la entidad.

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

**Artículo 3.- OBJETO SOCIAL:** La cooperativa tendrá como objeto social principal

**Realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social a sus socios.**

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria distingue a las cooperativas de ahorro y crédito en abiertas o cerradas, entendiéndose que las primeras exigen como requisito a sus socios únicamente la capacidad de ahorro y el domicilio en una ubicación geográfica determinada; mientras que las segundas aceptan como socios únicamente a quienes se pertenecen a un grupo determinado en razón de un vínculo común como profesión, relación laboral o gremial, por ejemplo.

Con base en lo anterior, por su gestión, esta cooperativa de ahorro y crédito es Abierta, lo que significa que se ceñirá a las disposiciones diferenciadas que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria emitirá para aquellas.

**Artículo 4.- ACTIVIDADES:** La cooperativa podrá efectuar todo acto o contrato lícito, tendiente al

cumplimiento de su objeto social, especialmente, los siguientes:

1. Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizado;
2. Otorgar préstamos a sus socios;
3. Efectuar servicios de caja y tesorería;
4. Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras;
5. Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;
6. Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales;
7. Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior;
8. Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional;
9. Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales;

Adicionalmente, podrá efectuar las actividades complementarias que le fueren autorizadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

**Artículo 5.- VALORES Y PRINCIPIOS:** La cooperativa, en el ejercicio de sus actividades, además de los principios constantes en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y las prácticas de buen gobierno cooperativo que constarán en el Reglamento Interno, cumplirá con los siguientes principios universales del cooperativismo:

1. Membresía abierta y voluntaria;
2. Control democrático de los miembros;
3. Participación económica de los miembros;
4. Autonomía e independencia;
5. Educación, formación e información;
6. Cooperación entre cooperativas;
7. Compromiso con la comunidad;

Los valores por los cuales se rige la Cooperativa Sumac Lácta son:

1. Ayuda mutua
2. Responsabilidad
3. Democracia
4. Igualdad
5. Equidad
6. Solidaridad
7. Los valores éticos de honestidad, transparencia, responsabilidad social y preocupación por los demás.

La cooperativa no concederá privilegios a ninguno de sus socios, ni aun a pretexto de ser directivo, fundador o benefactor, ni los discriminará por razones de género, edad, étnia, religión o de otra naturaleza.

## TÍTULO SEGUNDO DE LOS SOCIOS

**Artículo 6.- SOCIOS:** Son socios de la cooperativa, las personas naturales legalmente capaces y las personas jurídicas que cumplan con el vínculo común de

*capacidad y voluntad de ahorrar*

además de los requisitos y procedimientos específicos de ingreso que constarán en el Reglamento Interno.

El ingreso como socio de la cooperativa lleva implícita la aceptación voluntaria de las normas del presente Estatuto, y su adhesión a las disposiciones contenidas en el mismo.

La cooperativa podrá aperturar cuentas de ahorro y otorgar créditos únicamente a sus socios.

**Artículo 7.- OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LOS SOCIOS:** Son obligaciones y derechos de los socios, además de los establecidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General y el Reglamento Interno, los siguientes:

1. Cumplir las disposiciones legales, reglamentarias, el presente Estatuto, los Reglamentos Internos y las disposiciones de los órganos de gobierno, dirección y administración;
  2. Cumplir fiel y puntualmente con las obligaciones derivadas de las designaciones para cargos directivos y los compromisos económicos contraídos con la Cooperativa;
  3. Asistir a los cursos de educación y capacitación cooperativista previstos en los planes de capacitación de la organización;
  4. Abstenerse de difundir rumores falsos que pongan en riesgo la integridad e imagen de la cooperativa o de sus dirigentes;
  5. Participar en los eventos educativos, culturales, deportivos y más actos públicos que fueren organizados o patrocinados por la Cooperativa;
  6. Adquirir los productos y utilizar los servicios que la cooperativa brinde a sus socios dentro del cumplimiento de su objeto social;
  7. Participar en las elecciones de representantes o asambleas generales de socios, con derecho a un solo voto, independientemente del número y valor de certificados de aportación suscritos y pagados que posea;
  8. Elegir y ser elegido a las vocales de los consejos, comités y comisiones especiales;
  9. Recibir, en igualdad de condiciones con los demás socios, los servicios y beneficios que otorgue la Cooperativa, de conformidad con la reglamentación que se dicte para el efecto;
  10. Requerir informes sobre la gestión de la cooperativa, siempre, por intermedio de la presidencia y en asuntos que no comprometan la confidencialidad de las operaciones institucionales o personales de sus socios;
  11. No incurrir en competencia desleal en los términos dispuestos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y su Reglamento;
  12. No utilizar a la organización para evadir o eludir obligaciones tributarias propias o de terceros, o para realizar actividades ilícitas
13. Tener acceso a la información pública de la Cooperativa, observando las disposiciones legales pertinentes;
14. Agotar las instancias internas de la Cooperativa en forma previa a recurrir ante los organismos de control, cuando tenga reclamos en contra de los directivos, Gerencia o empleados de la Cooperativa

Los socios se obligan a acudir a la mediación, como mecanismo previo de solución de los conflictos en que fueren parte al interior de la cooperativa, sea con otros socios o con sus órganos directivos; este procedimiento no obsta para que los socios ejerzan su derecho de acudir ante la Justicia Ordinaria.

**Artículo 8.- PÉRDIDA DE LA CALIDAD DE SOCIO:** La calidad de socio de una cooperativa se pierde por las siguientes causas:

1. Retiro voluntario;
2. Exclusión;
3. Fallecimiento; o,
4. Pérdida de la personalidad jurídica.

**Artículo 9.- RETIRO VOLUNTARIO:** El socio de la cooperativa podrá solicitar al Consejo de Administración, en cualquier tiempo, su retiro voluntario. En caso de falta de aceptación o de pronunciamiento por parte del Consejo de Administración, la solicitud de retiro voluntario surtirá efecto transcurridos treinta días desde su presentación.

**Artículo 10.- EXCLUSIÓN:** Previa instrucción del procedimiento sancionador, iniciado por el Consejo de Vigilancia, que incluirá las etapas acusatoria, probatoria y de alegatos, que constarán en el Reglamento Interno, y sin perjuicio de las acciones legales que correspondan, la exclusión será resuelta por la Asamblea General, mediante el voto secreto de al menos las dos terceras partes de los asistentes, en los siguientes casos:

1. Incumplimiento o violación de las normas jurídicas que regulan la organización y funcionamiento de la cooperativa, poniendo en riesgo su solvencia, imagen o integridad social;
2. Incumplimiento reiterado de las obligaciones económicas adquiridas frente a la cooperativa;
3. Disposición arbitraria de fondos de la entidad, determinada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, y no justificada dentro del plazo concedido para ello;
4. Presentación de denuncias falsas o agresión de palabra u obra en contra de los dirigentes de la Cooperativa, por asuntos relacionados con su gestión;
5. Realizar operaciones ficticias o dolosas que comprometan el buen nombre de la Cooperativa, o sirviera de la organización para explotar o engañar a los socios o al público;
6. Ejercer actividades idénticas al objeto social de la cooperativa, en los términos caracterizados como competencia desleal en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y su Reglamento General;

*7. Por ejecución de actos desleales contra la Cooperativa, sus directivos y empleados, tales como elaborar, entregar o difundir documentos, pasquines, comunicados, publicaciones, correos electrónicos o redes sociales, que no revelen la realidad de los hechos que comuniquen o que alteren datos de la institución, o que distorsionen la realidad de documentos públicos, o que no detallen todos los hechos los cuales deberán ser debidamente comprobados.*

*8. Por insolvencia declarada judicialmente, por operaciones financieras con la Cooperativa.*

De la resolución de exclusión, el o los afectados podrán apelar ante la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, dentro del término de cinco días contados a partir de la suscripción del Acta de Imposibilidad de Mediación. Los procedimientos descritos no obstan para que los socios ejerzan su derecho de acudir ante la justicia ordinaria.



**ANEXO F: PLAN DE CONTINGENCIA DE LIQUIDEZ**


ANEXO  
11

 <b>SUMAC LLACTA</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO <i>"Más cerca de ti"</i>	PLAN DE CONTINGENCIA DE LIQUIDEZ	Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Lacta Ltda.
		Código: PLA - PRO-01
		Versión: 02
		(Octubre 2020)



**PLAN DE CONTINGENCIA DE LIQUIDEZ  
DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO SUMAC LLACTA.**

**ANEXO G: PLAN DE ACCIÓN PARA BAJAR LA MOROSIDAD**

 <b>SUMAC LLACTA</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO <i>"Más cerca de ti"</i>	<b>PLAN DE ACCIÓN Y ESTRATEGIAS PARA BAJAR LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA</b>	Plan de acción y estrategias para bajar la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Lacta Ltda.
		Página 1 de 18
		Mes y año de aprobación: septiembre de 2020



**PLAN DE ACCIÓN Y ESTRATEGIAS  
PARA BAJAR LA MOROSIDAD DE  
LA COOPERATIVA "SUMAC  
LLACTA" LTDA.**

**ANEXO H: PLAN ESTRATÉGICO**



 <b>SUMAC LLACTA</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO	<b>PLAN ESTRATEGICO</b> - 2024	Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAC LLACTA LTDA.
		(Mes y año de aprobación: Noviembre 2019)
		(Mes y año de actualización) 2019

# ANEXOS

## PLAN ESTRATEGICO

### FODA

# COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUMAC LLLACTA

**ANEXO I: NÓMINA DE LOS FUNCIONARIOS REGISTRADOS EN LA SEPS**



**REGISTRO DE DIRECTIVA DE ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO**

IDENTIFICADOR DEL DOCUMENTO: 1468733758

FECHA DE GENERACIÓN DEL DOCUMENTO: 26/12/2017

**DATOS DE LA ENTIDAD:**

RAZÓN SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUMAC LLACTA LTDA  
RUC: 0690042495001  
PROVINCIA: CHIMBORAZO

**DIRECTIVA REGISTRADA**

GERENTE designado en sesión del Consejo de Administración el: 16-10-2017

APELLIDOS Y NOMBRES	No. IDENTIFICACIÓN	FECHA DE REGISTRO SEPS
GUAIRACAJA COPA JOSE LUIS	0601021959	04-09-2013

GERENTE SUBROGANTE designado en sesión del Consejo de Administración el:

APELLIDOS Y NOMBRES	No. IDENTIFICACIÓN	FECHA DE INICIO DE GESTIÓN	FECHA DE FIN DE GESTIÓN
---------------------	--------------------	----------------------------	-------------------------

PRESIDENTE designado en sesión del Consejo de Administración el: 10-10-2017

APELLIDOS Y NOMBRES	No. IDENTIFICACIÓN	FECHAS DE REGISTRO SEPS	
		DESDE	Duración
YAMBAY SAYAY LUIS FERNANDO	0603893512	26-12-2017	4 AÑOS

VICEPRESIDENTE designado en sesión del Consejo de Administración el: 10-10-2017

APELLIDOS Y NOMBRES	No. IDENTIFICACIÓN	FECHAS DE REGISTRO SEPS	
		DESDE	Duración
REA GUALAN JOSE	0602313330	26-12-2017	4 AÑOS

SECRETARIO designado en sesión del Consejo de Administración el: 10-10-2017

APELLIDOS Y NOMBRES	No. IDENTIFICACIÓN	FECHAS DE REGISTRO SEPS	
		DESDE	Duración
POMAQUERO YUNGAN ANA MERCEDES	0603633876	26-12-2017	4 AÑOS

**VOCALES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN:**

CARGO	APELLIDOS Y NOMBRES	C.C.	FECHA DE ELECCIÓN	FECHA DE REGISTRO SEPS	
				DESDE	Duración
VOCAL PRINCIPAL 1	YAMBAY SAYAY LUIS FERNANDO	0603893512	10-10-2017	26-12-2017	4 AÑOS
VOCAL PRINCIPAL 2	POMAQUERO YUNGAN ANA MERCEDES	0603633876	10-10-2017	26-12-2017	4 AÑOS
VOCAL PRINCIPAL 3	REA GUALAN JOSE	0602313330	10-10-2017	26-12-2017	4 AÑOS
VOCAL PRINCIPAL 4	CUJI PALTAN JOSE GREGORIO	0601833650	10-10-2017	26-12-2017	2 AÑOS
VOCAL PRINCIPAL 5	AYOL PACA HILDA SARA	0602397879	10-10-2017	26-12-2017	2 AÑOS
VOCAL SUPLENTE 1	HIPO JANETA PEDRO	0602482614	10-10-2017	26-12-2017	4 AÑOS
VOCAL SUPLENTE 2	ALBAN PONCE CARMEN NOEMI	1500423262	10-10-2017	26-12-2017	4 AÑOS
VOCAL SUPLENTE 3	MARCATOMA ROLDAN ANGELA	0602645590	10-10-2017	26-12-2017	4 AÑOS
VOCAL SUPLENTE 4	CARGUACHE SISLEMA JOSE MANUEL	0602999070	10-10-2017	26-12-2017	2 AÑOS
VOCAL SUPLENTE 5	LASSO CHIRO NELSON	0602851230	10-10-2017	26-12-2017	2 AÑOS

**VOCALES DEL CONSEJO DE VIGILANCIA:**

CARGO	APELLIDOS Y NOMBRES	C.C.	FECHA DE ELECCIÓN	FECHA DE REGISTRO SEPS	
				DESDE	Duración
VOCAL PRINCIPAL 1	VIMOS URQUIZO APOLINARIO	0602831356	10-09-2015	26-12-2017	4 AÑOS
VOCAL PRINCIPAL 2	PATAJALO ALLAICA JOSE MARIA	0601880222	10-09-2015	26-12-2017	4 AÑOS
VOCAL PRINCIPAL 3	BONILLA ALCOCER CARMEN BERTILDA	0602587651	10-09-2015	26-12-2017	2 AÑOS
VOCAL SUPLENTE 1	CANDO GUZÑAY SEGUNDO ROBERTO	0603279076	10-09-2015	26-12-2017	4 AÑOS
VOCAL SUPLENTE 2	MOROCHO AUCANCELA LUIS BERNARDO	0601196728	10-09-2015	26-12-2017	4 AÑOS
VOCAL SUPLENTE 3	ROLDAN CRIOLLO RICARDO	0603453697	10-09-2015	26-12-2017	2 AÑOS



# SUMAC LLACTA

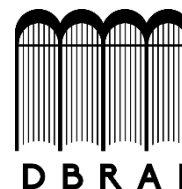
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

## NOMINA DE FUNCIONARIOS

OFICINA	NOMBRE
RIOBAMBA	LUZ GUAIRACAJA
	MARIA REA
	TERESA PAGALO
	KLEVER MUÑOZ
	JULIO CANDO
	ERIKA BALLA
	JOSE LEMA
GUAMOTE	ESTHER COPA
	LELIA CUJI
	CARLOS EVAS
TOTORAS	NELLY MULLO
	JOSE PALTAN
	LIBERATO CAIZAGUANO
MACHACHI	JUAN CARLOS GUAMAN
	JAIME CHACASAGUAY
	BLANCA EVAS



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE  
CHIMBORAZO  
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS Y RECURSOS  
PARA EL APRENDIZAJE Y LA  
INVESTIGACIÓN**



**UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS  
REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA**

**Fecha de entrega:** 06/ 12 / 2021

**INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)**

**Nombres – Apellidos:** JHOANA MARIBEL GUACHO USCA

**INFORMACIÓN INSTITUCIONAL**

**Facultad:** ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**Carrera:** INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**Título a optar:** INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A

**f. Analista de Biblioteca responsable:** Ing. CPA. Jhonatan Rodrigo Parreño Uquillas. MBA.



Firmado electrónicamente por:  
**JHONATAN RODRIGO  
PARREÑO UQUILLAS**



06-12-2021  
2014-DBRA-UTP-2021