



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Proyecto Integrador, previo a la obtención del Título de Licenciada en  
Contabilidad y Auditoría**

**Tema:**

---

**“Auditoría de gestión al departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa  
de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda.”**

---

**Autora:** Banshuy Calles, Magaly Rosario

**Tutora:** Dra. Cando Zumba, Ana del Rocío, PhD

**Ambato – Ecuador**

**2023**

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

Yo, Dra. Ana del Rocío Cando Zumba, PhD con cédula de ciudadanía No. 0601614357, en mi calidad de Tutora del proyecto integrador sobre el tema: **“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO WUAMANLOMA LTDA.”**, desarrollado por Magaly Rosario Banshuy Calles, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad presencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad

Ambato, Marzo 2023

**TUTORA**



Dra. Ana del Rocío Cando Zumba, PhD

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Magaly Rosario Banshuy Calles con cédula de ciudadanía No. 180496836-8, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el proyecto integrador bajo, el tema: **“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO WUAMANLOMA LTDA.”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos, conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Proyecto Integrador

Ambato, Marzo 2023

**AUTORA**



.....  
Magaly Rosario Banshuy Calles

C.C. 180496836-8

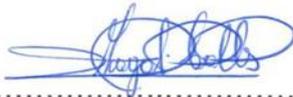
## **CESIÓN DE DERECHOS**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este proyecto integrador, un documento disponible para su lectura consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi el proyecto integrador con fines de difusión pública; además apruebo la reproducción de este proyecto integrador, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial; y se realice respetando mis derechos de autora.

Ambato, Marzo 2023

**AUTORA**



.....  
Magaly Rosario Banshuy Calles

C.C. 180496836-8

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

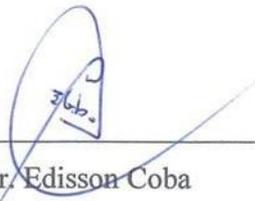
El Tribunal de Grado, aprueba el proyecto integrador, sobre el tema: “AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO WUAMANLOMA LTDA.”, elaborado por Magaly Rosario Banshuy Calles, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Marzo 2023



Dra. Mg. Tatiana Valle

**PRESIDENTE**



Dr. Edison Coba

**MIEMBRO CALIFICADOR**



Dra. Cecilia Toscano

**MIEMBRO CALIFICADOR**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo lo dedico principalmente a Dios, que ha estado guiándome en este camino, para alcanzar un peldaño más en mi vida.

A mi madre, hermana y pareja que se convirtieron en un apoyo muy importante en todo este proceso, que con su amor me motivaron a seguir confiando en mí, y que puedo terminarlo que un día con mucho ánimo empecé.

A mis maestros que, gracias a sus conocimientos brindados en el proceso de estudio, que han sido una guía fundamental, por su paciencia y tolerancia.

*Magaly Rosario Bnashuy Calles*

## **AGRADECIMIENTO**

Me siento muy agradecida con todas las personas que han estado conmigo en este proceso.

A mi familia que con su apoyo incondicional estoy por culminar una de mis metas.

Un profundo agradecimiento a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda, por permitirme aplicar este proyecto en sus instalaciones.

A mis profesores que, con su paciencia y tolerancia, además de impartir sus conocimientos me han ayudado en el desarrollo de esta carrera.

A la Universidad que me abrió sus puertas para prepararme y formarme como profesional y persona de bien.

***Magaly Rosario Banshuy Calles***

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:** “AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO WUAMANLOMA LTDA.”

**AUTORA:** Magaly Rosario Banshuy Calles

**TUTORA:** Dra. Ana del Rocío Cando Zumba, PhD

**FECHA:** Marzo 2023

**RESUMEN EJECUTIVO**

El presente proyecto integrador tiene como objetivo desarrollar la Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda. del año 2021, con la finalidad de contribuir con el mejoramiento de la eficiencia y eficacia de las operaciones, por medio de la evaluación de los procesos de solicitud, aprobación, desembolso y gestión de cobranza. Como primera actividad se realizó una visita a la entidad, para obtener información con respecto al conocimiento preliminar del área evaluada. Como segundo paso se efectuó la planificación preliminar, considerando aspectos organizacionales y la normativa a cumplir. Al desarrollar las fases de auditoría en la planificación se evaluó el control interno del departamento, además se elaboró el plan, programa, enfoque de auditoría y pruebas sustantivas y de cumplimiento. En la fase de ejecución se desarrolló los papeles de trabajo, se aplicó indicadores de eficacia, eficiencia, economía y fichas técnicas, asimismo se realizó la hoja de hallazgos con las deficiencias encontradas. Finalmente, se realizó el informe de auditoría, donde se plasmó las debilidades encontradas en el departamento auditado. Entre los principales hallazgos que se identificó en la auditoría es que el departamento de crédito y cobranza no cumple la proyección en la colocación, debido a que los asesores no realizan una gestión adecuada de los procesos. Además, dentro del límite de morosidad muestra un

porcentaje superior al estándar establecido por la institución, generando que la institución no tenga un crecimiento acorde a las metas.

**PALABRAS DESCRIPTORAS:** AUDITORÍA, GESTIÓN, PLANIFICACIÓN, EJECUCIÓN, INFORME

**TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO**  
**FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDITING**  
**ACCOUNTING AND AUDITING CAREER**

**TOPIC:** “MANAGEMENT AUDIT OF THE CREDIT AND COLLECTION DEPARTMENT OF THE SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE WUAMANLOMA LTDA.”

**AUTHOR:** Magaly Rosario Banshuy Calles

**TUTOR:** Dra. Ana del Rocío Cando Zumba, PhD

**DATE**      March 2023

**ABSTRACT**

The objective of this integrating project is to develop the Management Audit of the Credit and Collection Department of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda. for the year 2021, with the purpose of contributing to the improvement of the efficiency and effectiveness of operations, by through the evaluation of the application, approval, disbursement and collection management processes. As the first activity, a visit to the entity was carried out, to obtain information regarding the preliminary knowledge of the evaluated area. As a second step, preliminary planning was carried out, considering organizational aspects and the regulations to be complied with. When developing the audit phases in the planning, the internal control of the department was evaluated, in addition the plan, program, audit approach and substantive and compliance tests were prepared. In the execution phase, the work papers were developed, indicators of effectiveness, efficiency, economy and technical sheets were applied, as well as the findings sheet with the deficiencies found. Finally, the audit report was made, where the weaknesses found in the audited department were reflected. Among the main findings that were identified in the audit is that the credit and collection department does not meet the projection in the placement, due to the fact that the advisors do not carry out adequate management of the processes. In addition, within the delinquency limit, it shows a percentage higher than the standard established by the institution, causing the institution to not have growth according to the goals.

**KEYWORDS:** AUDIT, MANAGEMENT, PLANNING, EXECUTION, REPORT

## ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>	
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO.....	viii
ABSTRACT.....	x
ÍNDICE GENERAL.....	xii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiv
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xv
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
<b>MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>1</b>
1.1.    Introducción.....	1
1.1.2.    Descripción del entorno.....	13
1.1.3.    Justificación.....	14
1.1.4.    Objetivos.....	15
1.2.    Revisión de la literatura.....	16
1.2.1.    Teoría de la auditoría.....	16
1.2.2.    Auditoría.....	16
1.2.3.    Auditoría de gestión.....	18
1.2.4.    Hallazgos de auditoría.....	23
1.2.5.    Indicadores de gestión.....	24
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>27</b>
<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>27</b>
2.1.    Descripción de la metodología.....	27

2.1.1.	Unidad de análisis .....	27
2.1.2.	Fuentes y técnicas de recolección de información .....	27
2.1.3.	Fases de desarrollo .....	29
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>.....</b>	<b>31</b>
<b>DESARROLLO</b>	<b>.....</b>	<b>31</b>
3.1.	Auditoría de gestión .....	31
3.1.1.	Fase I: Planificación de auditoría .....	48
3.1.2.	Fase II: Ejecución de auditoría.....	71
3.1.3.	Fase III: Informe de auditoría .....	116
<b>CAPÍTULO IV</b>	<b>.....</b>	<b>136</b>
<b>CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES</b>	<b>.....</b>	<b>136</b>
4.1.	Conclusiones .....	136
4.2.	Recomendaciones .....	137
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>.....</b>	<b>138</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>.....</b>	<b>143</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA</b>
<b>Tabla 1</b> Actividades de la Cooperativa .....	4
<b>Tabla 2</b> Constitución de la República del Ecuador .....	6
<b>Tabla 3</b> Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria .....	7
<b>Tabla 4</b> Reglamento a Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria .....	8
<b>Tabla 5</b> Código Orgánico Monetario y Financiero .....	9
<b>Tabla 6</b> Ley de Prevención de Lavado de Activos del Financiamiento de Delitos.....	9
<b>Tabla 7</b> Ley Orgánica de Defensa al Consumidor .....	10
<b>Tabla 8</b> Código de Trabajo.....	11
<b>Tabla 9</b> Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno .....	12
<b>Tabla 10</b> Tres E .....	20
<b>Tabla 11</b> Características de los Indicadores de Gestión .....	25
<b>Tabla 12</b> Indicadores de economía.....	25
<b>Tabla 13</b> Indicadores de eficacia .....	26
<b>Tabla 14</b> Indicadores de eficiencia.....	26
<b>Tabla 15</b> Personal encuestado .....	27
<b>Tabla 16</b> Fases de la Auditoría de Gestión.....	29

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA</b>
<b>Gráfico 1</b> Organigrama.....	3
<b>Gráfico 2</b> Logo de la institución.....	12
<b>Gráfico 3</b> Ubicación geográfica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda. ....	13
<b>Gráfico 4</b> Objetivos de la auditoría de gestión .....	19
<b>Gráfico 5</b> Fases de la Auditoría de Gestión.....	22

# **CAPÍTULO I**

## **MARCO TEÓRICO**

### **1.1. Introducción**

#### **1.1.1. Antecedentes de proyecto integrador**

##### **1.1.1.1. Historia de la empresa**

En el mes de noviembre del año 2008, mediante una reunión en la comunidad de Wuamanloma se trataron diferentes temas, como el cobro del bono de desarrollo humano, lo complicado que es para las personas con discapacidad y de tercera edad, debido a que deben trasladarse a otros lugares para recibir dicho apoyo del gobierno, también se habló sobre la dificultad que existía en la comunidad para acceder a un crédito, por encontrarse en una zona rural se dificultan los procesos.

Por estas razones un grupo de 23 personas del sector, entre ellos, hombres y mujeres manifiestan la idea de crear una cooperativa que llevaría el mismo nombre de la comunidad, esta institución brindaría servicios financieros para sobresalir económicamente en la producción agrícola, artesana y ganadera.

Tras varias semanas y reuniones, el grupo interesado, con la presencia de un delegado del MIES, levanta el Acta Constitucional de la Asamblea General de socios y se procede a la elección de la directiva provisional para la realización del trámite pertinente como; estudios técnicos, de mercado y factibilidad, luego de los análisis respectivos se aprueba favorablemente la constitución de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda.; aprobada con el acuerdo Ministerial No 002-DPT-C-2009 el 3 de junio del año 2009, en ese mismo año es inscrita en la Dirección Nacional de Cooperativas con el número de Orden 7351.

En la actualidad la cooperativa viene funcionando 13 años, brinda servicios como; microcréditos minoristas, que es otorgado a socios con un monto igual a \$1.000, microcréditos de acumulación simple con un monto superior de \$1.001 hasta \$10.000, y de acumulación amplia superior de \$10.001 hasta \$40.000, además, proporciona el servicio del sistema de recaudación facilito, en beneficio de sus clientes y cumpliendo con las expectativas de la comunidad.

### 1.1.1.2. Detalles estratégicos

A continuación, se describe algunos aspectos estratégicos que identifican a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda.

#### **Misión**

Contribuir solidariamente a elevar el nivel de vida de nuestros socios y clientes, satisfaciendo con eficiencia sus necesidades financieras.

#### **Visión**

Ser un referente del sistema financiero cooperativo en aplicación de valores y principios de responsabilidad social.

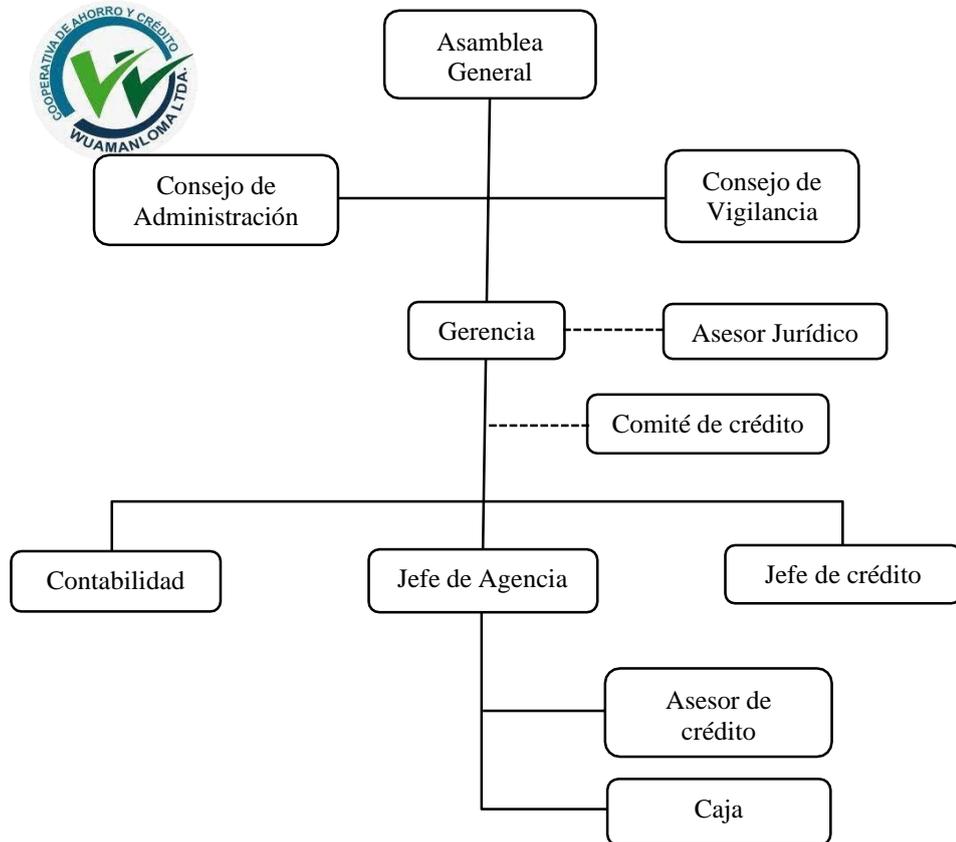
#### **Valores Institucionales**

- **Integridad:** Los colaboradores haremos lo correcto. Todo aquello que consideremos bien para nosotros y que no afecte a los intereses de las demás personas. Actuaremos respetando nuestros valores personales e institucionales,
- **Solidaridad:** Los colaboradores seremos solidarios, lo que implica generosidad y nos conlleva a trabajar juntos por ideales comunes, sentir y compartir de manera conjunta, en equipo tanto los éxitos como los fracasos.
- **Compromiso:** Los colaboradores asumiremos nuestro compromiso de servicio y cumplimiento de todas nuestras obligaciones, asumiendo a cabalidad los retos de nuestra misión, dando lo mejor de nosotros.
- **Responsabilidad:** Todos los colaboradores asumiremos las consecuencias de nuestros aciertos y desaciertos en cada decisión.
- **Honestidad:** Los colaboradores reflejaremos la honestidad en la dignidad, el pensamiento y las obras. Cumpliremos con honor nuestros deberes y obligaciones.
- **Confidencialidad:** Deberán proteger la información que les ha sido confiada o la que conocen como consecuencia de las operaciones que realizan los socios, así como la de la propia institución.
- **Liderazgo:** Los colaboradores estaremos en la capacidad de influir positivamente en los de más hacia el logro de objetivos comunes e institucionales.

### 1.1.1.3. Estructura Organizacional

Gráfico 1 Organigrama

#### COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO WUAMANLOMA LTDA.



Elaborado por: Banshuy (2022)

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda.

#### 1.1.1.4. Detalles de operación

la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wumanloma Ltda. realiza las siguientes actividades en favor de los socios que integran la misma.

#### Productos

**Tabla 1** Actividades de la Cooperativa

<b>Microcréditos</b>	
Microcrédito Minorista	Operación otorgada a solicitantes, con un saldo menor o igual a \$ 1.000,00
Microcrédito de acumulación simple	Operación otorgada a solicitantes, con un saldo superior a \$ 1.001 hasta \$10.000
Microcrédito de acumulación Ampliada	Operación otorgada a solicitantes, con un saldo superior a \$ 10.001 hasta \$ 40.000
Micro finanzas	Operación otorgada a solicitantes, con un saldo de 300 hasta 10.000
Crédito Hipotecario	Traslado de los derechos reales del socio o garante sobre un bien inmueble, el monto de \$5.000 hasta \$50.000
Crédito prendario	Consiste en la entrega un objeto en forma de garantía a favor de la cooperativa lo derechos de un bien mueble, el monto es de \$5.000 has \$50.000

**Elaborado por:** Banshuy (2022)

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Wumanloma Ltda.

#### - Depósito de ahorro

Capta recursos monetarios del público, por medio de la apertura de libretas de ahorro para socios y clientes, mediante la acumulación diaria de capital y pago de interés mensual.

- **Depósitos a plazo fijo**

Capta recursos mediante la entrega de certificados de depósito a plazo superior a 30 días, por lo que se reconoce a los socios o clientes un valor por los intereses superior a los pagados en ahorro a la vista.

**Servicios que ofrece**

La cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda; cuenta con el sistema de recaudación facilito, proporcionando los siguientes servicios:

- Recaudación del SRI y RISE
- Recaudación de planes telefónicos y satelitales
- Pago del Bono del Desarrollo Humano
- Recargas electrónicas
- Pago de servicios básicos
- Recaudación de Impuestos Municipales

**1.1.1.5. Detalles legales**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda. se encuentra sujeta a las siguientes leyes vigentes en el Ecuador:

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley y el Reglamento de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Código Orgánico Monetario y Financiero.
- Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos.
- Ley de Defensa al Consumidor.
- Código de Trabajo.
- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno

Los ciudadanos, el Estado y las instituciones del país deben regularse por medio de la Norma Suprema a la que se somete toda legislación ecuatoriana, que ampara los derechos y obligaciones, como señala la (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

**Tabla 2** Constitución de la República del Ecuador

Artículo	Descripción
311	El sector financiero popular y solidario se acomodará de cooperativas de ahorro y crédito, entidad estudiantil o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las decisiones de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades lucrativas, recibirán un método diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que induzcan el desarrollo de la economía popular y solidaria.

**Elaborado por:** Banshuy (2022)

**Fuente:** Constitución de la República del Ecuador (2008)

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2011) fortalece al sector que crea empleo en el país, estableciendo un marco legal para las cooperativas, las asociaciones y la comunidad, además, define derechos, beneficios y obligaciones que regulan la inspección y apoyo al bienestar común. Mientras que, el Reglamento a Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2012), alinea los procedimientos aplicados a esta ley y al sector financiero, como se menciona a continuación:

**Tabla 3** Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria

<b>Artículo</b>	<b>Título</b>	<b>Descripción</b>
78.	Sector Financiero Popular y Solidario	El Sector Financiero Popular y Solidario las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro.
81	Cooperativas de ahorro y crédito.	Son formadas por personas naturales o jurídicas que se unen espontáneamente con el objeto de realizar actividades de financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa permisión de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las medidas y a los principios reconocidos en la presente Ley.
84	Certificado de funcionamiento	Las cooperativas de ahorro y crédito tendrán, tanto en matriz, como en sus sucursales u oficinas, la obligación de exhibir en lugar público y visible, el certificado de autorización de trabajo concedido por la Superintendencia.
89	Agencias y sucursales	Las cooperativas de ahorro y crédito para la instrucción de sus actividades lograrán abrir sucursales, agencias u oficinas en el territorio nacional previa la autorización de la Superintendencia. Para la apertura de nuevas sucursales u oficinas se requerirá de un estudio de perspectiva que incluya un análisis de impacto económico geográfico con correspondencia a otras existentes previamente.
96	Auditoría	Las cooperativas deberán contar con auditoría externa anual y auditoría interna, de aprobación con lo establecido en el Reglamento de esta Ley.

**Elaborado por:** Banshuy (2022)

**Fuente:** Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2011)

**Tabla 4** Reglamento a Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria

<b>Artículo</b>	<b>Título</b>	<b>Descripción</b>
7	Requisitos cooperativos	1. Para la complejión de cooperativas de ahorro y crédito, además de los requisitos señalados en el actual reglamento, se solicitará un mínimo de 50 socios y el capital social inicial. 2. Las cooperativas de las restantes clases se formarán con el mínimo de socios y el monto de la contribución del capital social inicial fijado por el Ministerio representante de la inclusión económica y social.
93	Ingreso de socios	Los consejos de administración de las cooperativas situadas en los segmentos dos, tres y cuatro, podrán delegar la facultad de acceder socios a la gerencia o administradores de las oficinas operativas.
94	Requisitos para ser designado vocal de los consejos	Además de los requisitos vistos en el estatuto social, en las cooperativas de los segmentos tres y cuatro, al menos dos de los vocales principales de los consejos y sus respectivos suplentes, deberán tener título profesional de tercer nivel.

**Elaborado por:** Banshuy (2022)

**Fuente:** Reglamento a Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2012)

El Código Orgánico Monetario y Financiero (2014) se encarga de supervisar las cuentas que rigen el sistema monetario y financiero con relación a los usuarios, como se describe a continuación:

**Tabla 5** Código Orgánico Monetario y Financiero

<b>Artículo</b>	<b>Título</b>	<b>Descripción</b>
445	Naturaleza y objetivos.	Las cooperativas son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen arbitrariamente bajo los manuales establecidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, con el objetivo de realizar diligencias de intermediación financiera y de compromiso social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria,
449	Solvencia y prudencia financiera	Las medidas deberán establecer normas, al menos, en los siguientes aspectos: 1. Liquidez patrimonial; 2. Prudencia Financiera; 3. Mínimos de Liquidez; 4. Balance Social; y, 5. Transparencia.

**Elaborado por:** Banshuy (2022)

**Fuente:** Código Orgánico Monetario y Financiero (2014)

De acuerdo con la Ley de Prevención de Lavado de Activos del Financiamiento de Delitos (2016), que es encargada de detectar, sancionar y erradicar dichas infracciones en las instituciones financieras del país, como se menciona a continuación:

**Tabla 6** Ley de Prevención de Lavado de Activos del Financiamiento de Delitos

<b>Artículo</b>	<b>Descripción</b>
9	La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera practicará la rectoría en materia de aprensión del lavado de activos y el financiamiento de delitos. En uso de las facultades establecidas en la ley, expresará las políticas públicas, la medida y supervisión monetaria, crediticia, bancaria, financiera, de seguros y valores, para la prevención del lavado de activos y financiamiento de delitos.

**Elaborado por:** Banshuy (2022)

**Fuente:** Ley de Prevención de Lavado de Activos del Financiamiento de Delitos (2016)

Como señala la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2015), que tiene el objetivo de regular la relación entre proveedores y consumidores, protegiendo los derechos, la equidad y la seguridad entre las partes.

**Tabla 7** Ley Orgánica de Defensa al Consumidor

<b>Artículo</b>	<b>Título</b>	<b>Descripción</b>
47	Sistemas de Crédito	Las tarifas que cobren las instituciones financieras o cualquier otra persona natural o jurídica por todas las actividades y servicios inherentes a la cobranza judicial o extrajudicial de un crédito vencido deberán ser previamente acordadas con el prestatario al momento del otorgamiento del crédito.

**Elaborado por:** Banshuy (2022)

**Fuente:** Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2015)

El Código de Trabajo (2005) regula las relaciones entre empleadores y trabajadores, aplicando diversas condiciones de trabajo, como se plantea en la siguiente tabla:

**Tabla 8** Código de Trabajo

Artículo	Título	Descripción
13	Formas de remuneración	En los contratos a sueldo y a jornal la remuneración se pacta tomando como base, cierta unidad de tiempo. La remuneración es mixta cuando, además del sueldo o salario fijo, el trabajador participa en el producto del negocio del empleador, en concepto de retribución por su trabajo.
305	Empleado privado o particular	Empleado privado o particular es el que se compromete a prestar a un empleador servicios de carácter intelectual o intelectual y material en virtud de sueldo, participación de beneficios o cualquier forma semejante de retribución siempre que tales servicios no sean ocasionales.
347	Riesgos del trabajo	Riesgos del trabajo son las eventualidades dañosas a que está sujeto el trabajador, con ocasión o por consecuencia de su actividad.
348	Accidente de trabajo	Accidente de trabajo es todo suceso imprevisto y repentino que ocasiona al trabajador una lesión corporal o perturbación funcional, con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecuta por cuenta ajena
349	Enfermedades profesionales	Enfermedades profesionales son las afecciones agudas o crónicas causadas de una manera directa por el ejercicio de la profesión o labor que realiza el trabajador y que producen incapacidad

**Elaborado por:** Banshuy (2022)

**Fuente:** Código de trabajo (2005)

La Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (2004), regula los impuestos que deben cumplir las instituciones financieras, como se describe a continuación:

**Tabla 9** Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno

<b>Art</b>	<b>Título</b>	<b>Descripción</b>
106	Sanciones para los sujetos pasivos	Las instituciones financieras sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros y las organizaciones del sector financiero popular y solidario, sujetas al control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria que no cumplan cabal y oportunamente con la entrega de la información requerida por cualquier vía por el Servicio de Rentas Internas.
9.5	Exoneración de Impuesto a la Renta	Las entidades del sector financiero popular y solidario resultantes de procesos de fusión de cooperativas de los dos últimos segmentos que formen parte del referido sector y que cumplan con los requisitos y condiciones establecidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, gozarán de una exoneración del pago.

**Elaborado por:** Banshuy (2022)

**Fuente:** Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (2004)

#### 1.1.1.6. Marca y logos

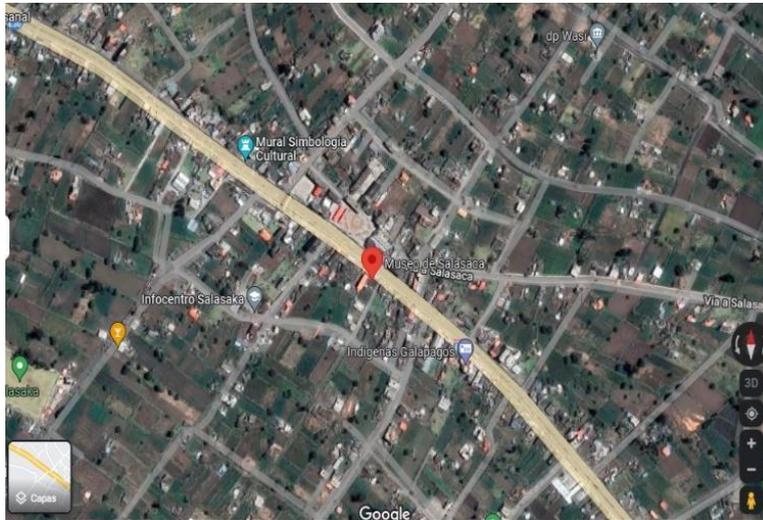
**Gráfico 2** Logo de la institución



**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda.

### 1.1.1.7. Ubicación

**Gráfico 3** Ubicación geográfica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda.



**Fuente:** (Google Maps, s.f.)

**Matriz:** Parroquia de Salasaca: Comunidad de Wuamanloma Centro

**Agencia Pelileo:** Av. Antonio Clavija y Calicuchima

**Agencia Salcedo:** Av. Belisario Quevedo y Pedro Salcedo

### 1.1.2. Descripción del entorno

Con el transcurso del tiempo, las empresas han requerido implementar estrategias que ayuden con el avance de las organizaciones, mientras que los gobiernos y entidades han dictado una serie de normas para mejorar la veracidad de la información, cumpliéndose de manera parcial, es por eso que la auditoría de gestión a nivel global tiene una gran importancia porque establece el grado de economía, eficiencia y eficacia de las empresas en la planificación y revisión de los recursos, contando con el personal adecuado para realizar las respectivas evaluaciones (Villardefrancos & Rivera, 2006).

En el estudio realizado por Rubio (2010) menciona que en el mundo se han presentado diferentes escándalos financieros, provocando una crisis de confianza en el sistema de control de las empresas, en este caso, la auditoría de gestión toma un papel muy

importante, debido a que se realiza un examen sobre el control de los recursos, incluyendo un estudio de la organización, como es su estructura, su sistema contable y administrativo para dar una correcta dirección a las empresas, ayudando a comprobar la veracidad, exactitud y autenticidad de las operaciones, dando confianza a las personas fuera de la organización.

Por su parte, Ugando, Maldonado , & García (2018) menciona que en Ecuador, el poco control de los recursos y la gestión en las cooperativas de ahorro y crédito, han causado que estas entidades no puedan ser rentables y confiables, dando como consecuencia el fin de sus actividades, esto ha provocado la implementación de la auditoría de gestión, que tiene el objetivo de controlar los recursos financieros y materiales, con el propósito de que estas instituciones financieras sean eficientes y eficaces. Mediante la adopción de esta auditoría en las cooperativas, los indicadores de gestión tienen una gran importancia, debido a que permiten evaluar la gestión dentro de la empresa, para mejorar el nivel de desempeño de estas.

A la fecha en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda; no se ha ejecutado auditorías de gestión, por lo tanto, resulta importante evaluar las actividades dentro del departamento de crédito y cobranza, caso contrario, al no realizar una auditoría de gestión, la institución podría enfrentarse a problemas en el cumplimiento de la eficiencia y eficacia de los procesos dentro del área. Es así como, una auditoría de gestión adecuada ayuda a la disminución de riesgos y a la protección de recursos, para contar con información oportuna que apoye en la toma de decisiones.

### **1.1.3. Justificación**

#### **1.1.3.1. Justificación teórica**

Para Rubio (2010) la auditoría de gestión consiste en un examen que se realiza a una entidad con el fin de establecer el grado de economía, eficiencia y eficacia, además incluye un análisis de la situación de la empresa, con el propósito de lograr obtener evidencia que sustente los informes del auditor en cuanto al trabajo realizado.

Desde el punto de vista de Biler (2017) la auditoría de gestión ayudará a que la empresa tenga una dirección en su administración, esto permite conocer el nivel de las organizaciones para mejorar los procesos y tener una mejor rentabilidad. Mientas que

Pinargote, Baque, Chiquito, Acebo, & Paredes (2018) indica que la auditoría de gestión necesita ser más sistemática en el desarrollo del trabajo, que consiste en un análisis con detalles de preguntas relacionadas con el tema. Es así que la auditoría permite evaluar los resultados de la gestión de las instituciones mediante la medición de criterios de la eficiencia, eficacia y economía, ayudando a tener un control de las actividades dentro de la empresa.

Por otra parte, la auditoría de gestión se enfoca en la necesidad que tienen las empresas para medir los logros alcanzados, promoviendo de manera precisa el orden de los recursos con el objetivo de mejorar el desempeño de las instituciones. Es así como la auditoría de gestión muestra una opinión sobre la administración y el nivel de eficiencia en la utilización de recursos, para poder identificar las causas de los problemas dentro de la organización (Ojeda & Carmona, 2013). Así mismo, la auditoría de gestión es de gran importancia debido a que examina los resultados mediante indicadores, con el objetivo de revelar las acciones eficientes de la empresa para el cumplimiento de las metas (Salazar & Delgado, 2019).

### **Justificación práctica**

Desde el punto de vista práctico la auditoría de gestión contribuirá para mejorar el desempeño del departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Créditos Wuamaloma Ltda; para el cumplimiento de los objetivos.

La auditoría en el departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamaloma Ltda; permitirá análisis de los procedimientos para identificar las posibles amenazas que dificultan la consecución de objetivo, con el fin de disminuir los riesgos y contar con controles que contribuyan para una correcta toma de decisiones.

### **1.1.4. Objetivos**

#### **1.1.4.1. Objetivo general**

Desarrollar la auditoría de gestión al departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamaloma Ltda; para el mejoramiento de la eficiencia y eficacia de las operaciones.

#### **1.1.4.2. Objetivos específicos**

- Elaborar la planificación de la auditoría de gestión para la determinación de los niveles de riesgo y enfoque de auditoría.
- Realizar la auditoría de gestión para la obtención de evidencia suficiente y competente que sustenten los resultados.
- Comunicar los resultados de la auditoría de gestión a través de informes para la toma de decisiones a nivel departamental y de la alta gerencia.

### **1.2. Revisión de la literatura**

#### **1.2.1. Teoría de la auditoría**

El inicio de la auditoría inicia gracias a una persona que contaba con conocimientos teóricos y prácticos, relacionados con la contabilidad y negocio, quien escuchaba las acciones ejecutadas por personas desconocidas, con el objetivo de analizar los procesos que realizan para una correcta toma de decisiones. Por otro lado, la auditoría tiene su origen al inicio de las actividades comerciales, debido a que se necesitaba supervisar los procedimientos (Reyes, 2017).

#### **1.2.2. Auditoría**

Para Falconí (2006) la auditoría es un análisis de la información por parte del auditor, con el objetivo de conseguir evidencia suficiente para verificar el cumplimiento de las actividades proyectadas dentro de las empresas y establecer la razonabilidad de los resultados encontrados en el proceso del trabajo de auditoría. Del mismo modo, la auditoría es un examen de las cifras encontradas en los estados financieros, para evaluar las operaciones financieras, fiscales, administrativas y contables (Espino, 2014).

##### **1.2.2.1. Importancia de la auditoría**

La auditoría desempeña un papel importante en las empresas, por su presencia en la cadena de valor y la adecuada utilización de recursos, que permite supervisar las actividades que se desarrollan dentro de las entidades (Carrión, Mendoza, & Vera,

2017). Por su parte, Tamborino & Costa (2007) indica que la auditoría resulta significativa para una empresa, debido a que responde con las expectativas del mercado y de la alta gerencia, ya que está orientado a crear un modelo para mejorar el control y prevenir riesgos.

#### **1.2.2.2. Clasificación de la auditoría**

Para Manrique (2019) la auditoría se clasifica en dos, auditoría interna y externa, dependiendo quien lo realice y se encarga de:

##### **Auditoría interna**

- Revisión de las actividades para comprobar la concordancia con las normas establecidas.
- Verificación y control del registro de los activos tanto de contabilidad y físico.
- Revisión de las políticas y procedimientos.
- Evaluar el cumplimiento de las estrategias.

##### **Auditoría externa**

- Verifica que los Estados Financieros estén elaborados conforme a las normas y principios.
- Evalúa el control interno para determinar el alcance de la auditoría, por medio de pruebas generalmente aceptadas.
- Revelar falencias en la información producidas por personas.

Por otra parte, para Vargas, Verdezoto, & Jara (2015) la auditoría de acuerdo a su objetivo se clasifica en:

**Auditoría financiera:** Evaluación de los documentos económicos de una empresa por parte del auditor, para dar una opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros, con el objetivo de brindar confianza sobre los estados para diferenciarse de la competencia.

**Auditoría de gestión:** Examina una empresa, mediante la evaluación del trabajo estratégico que realiza la entidad, con el objetivo de alcanzar las metas propuestas y así analizar los resultados, para establecer indicadores de gestión que mida su eficiencia, eficacia y economía.

**Cumplimiento o ejecución:** Evaluación para medir el grado de cumplimiento de las disposiciones legales y normativa vigente, con elementos de conformidad legal, confirmación de las medidas estatutarias, el cumplimiento de las reglas de los procesos que realiza la empresa.

**Auditoría específica o examen especial:** Se aplica en las instituciones públicas, evaluando un componente en específico con el fin de formular un informe de los hallazgos encontrados.

### **1.2.2.3. Objetivos de la auditoría**

Para Manrique (2019) la auditoría tiene los siguientes objetivos:

- Regular las actividades, ya sean obligatorias o voluntarias, mediante la aplicación de condiciones y requisitos para su ejercicio.
- Revisión de las cuentas anuales elaboradas de acuerdo con el marco normativo de información financiera
- Establecer objetivos para dar fe que las cuentas anuales muestran la imagen fiel del patrimonio.
- Verificar que las cuentas muestren la situación financiera, para conocer la entidad auditada.

### **1.2.3. Auditoría de gestión**

La auditoría de gestión está orientada a medir los niveles de economía, eficiencia y eficacia en las empresas, para decretar las carencias que dificultan el progreso de las entidades (Arias, 2018).

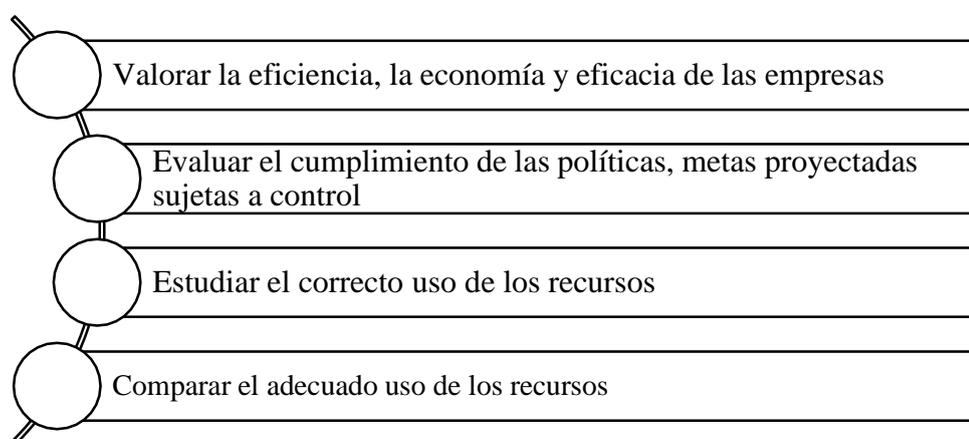
Por su parte, Armas García (2008) indica que la auditoría de gestión es un examen sistemático, de las acciones que realizan las organizaciones de acuerdo con sus

objetivos, tiene el propósito de valorar su funcionamiento, identificar oportunidades y desarrollar recomendaciones. Por lo tanto, es un proceso que ayuda a examinar las actividades de las empresas, de acuerdo con su proyección, para determinar su desempeño.

### 1.2.3.1. Objetivos

De acuerdo con la auditoría de gestión tiene los siguientes objetivos:

**Gráfico 4** Objetivos de la auditoría de gestión



**Elaborado por:** Banshuy (2022)

**Fuente:** Armas García (2008)

### 1.2.3.2. Elementos de la auditoría de gestión

Desde el punto de vista de Quintero & Fernández (2017) el examen de la gestión de una entidad permite determinar el grado de economía, eficiencia, eficacia, calidad e impacto en el correcto desempeño de los planes de control y uso de recursos, para comprobar las disposiciones que son aplicables, dentro de los elementos de la auditoría de gestión están los siguientes:

**Economía:** análisis que verifica y garantiza el costo adecuado de las adquisiciones de recursos que realiza la empresa, para no tener consecuencias en la producción del producto final.

**Eficacia:** Mide el cumplimiento de las metas y objetivos que permite analizar las desviaciones que impiden el logro de los objetivos planteados al iniciar su actividad.

**Eficiencia:** Es la relación entre el rendimiento de las actividades con los recursos utilizados, con el objetivo de aumentar la producción con la misma cantidad de insumos, sin descuidar su calidad.

**Calidad:** se refiere al desempeño de la empresa asociada con el alcance de los criterios descritos anteriormente.

**Impacto:** mide el alcance, positivo o negativo de los resultados del trabajo de auditoría, ya sea interno o externo.

Por su parte, Guido & Cárdenas (2016) indica que es necesario reconocer los elementos de la auditoría de gestión, tomando en consideración las tres E, para que la empresa maneje de forma adecuada los recursos de la misma, tales como: eficiencia, eficacia y economía, que se describen en la tabla 10.

**Tabla 10** Tres E

<b>Elemento</b>	<b>Descripción</b>
Eficiencia	Es el uso de la menor cantidad de recursos en una producción, logrando una disminución de recursos.
Eficacia	Es el logro de los objetivos de acuerdo a la planificación de la entidad.
Economía	Es el apropiado uso de los recursos económicos, tanto en calidad, cantidad y tiempo.

**Elaborado por:** Banshuy (2022)

**Fuente:** Guido & Cárdenas (2016)

Por lo tanto, cuando los auditores realizan su trabajo, han encontrado pérdidas en la organización, ya sea en entidades públicas o privadas, generando regresión en las empresas, es así como, la auditoría de gestión ayuda a minimizar estos riesgos.

### 1.2.3.3. Características de la auditoría de gestión

Para Arias (2018) la Auditoría de gestión cuenta con las siguientes características:

- **Permanente:** Analiza, evalúa y notifica para monitorear los riesgos de forma eficiente.
- **Estratégica:** Evalúa los criterios las relevantes de la empresa.
- **Objetiva:** Se debe verificar los hallazgos y conclusiones.
- **Confiable:** La auditoría debe ser exacta y así reducir los riesgos.
- **Diligente:** Los órganos internos deben ser atendidos de forma pertinente
- **Efectiva:** Expresar las conclusiones y recomendaciones de los hallazgos

### 1.2.3.4. Beneficios de la auditoría de gestión

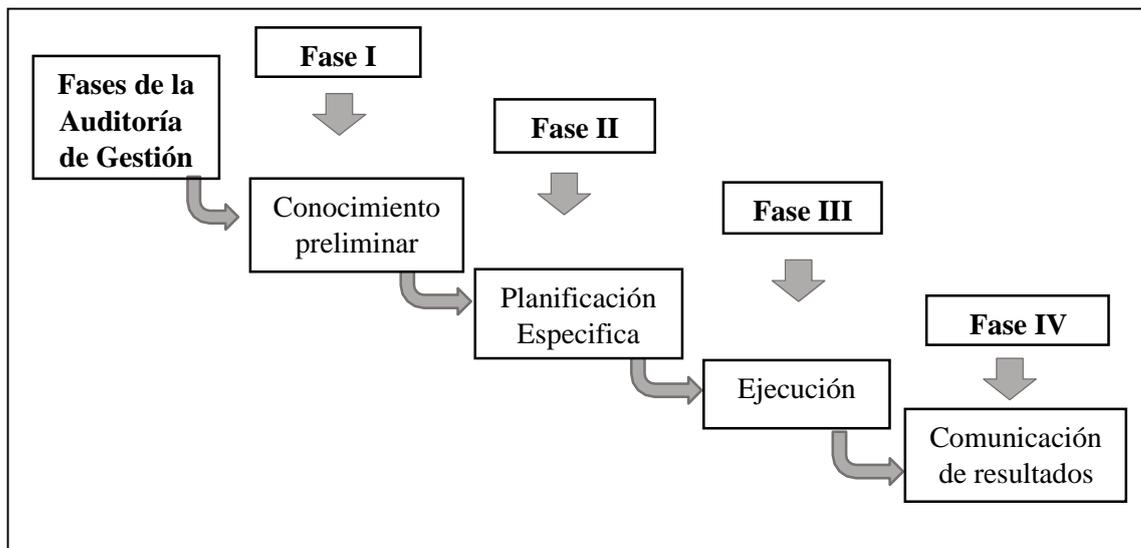
Para Armas (2008) la auditoría de gestión logra aceptar los procedimientos de las organizaciones para su mejoramiento, con dirección a evaluar el desempeño de la economía, eficiencia, eficacia, procedimientos y políticas de la entidad, los beneficios de auditoría de gestión se detallan a continuación:

- Identifica las causas y soluciones para el mejoramiento de los procesos
- Identificar las ineficiencias para encontrar soluciones y eliminar el mal cumplimiento de los recursos
- Medir el logro de los objetos de la organización
- Habilitar la comunicación entre la gerencia o directivo, con el personal de la empresa
- Realiza opresiones y evaluaciones independientes

### 1.2.3.5. Fases de la auditoría de gestión

De acuerdo con Zambrano, Álvarez, & Yoza (2021) la auditoría de gestión debe cumplir los procesos de conocimiento preliminar, planificación específica, ejecución de la auditoría y comunicación de resultados, para un trabajo adecuado y confiable. A continuación, se detalla cada fase con sus respectivos conceptos.

**Gráfico 5** Fases de la Auditoría de Gestión



Elaborado por: Banshuy (2022)

Fuente: Zambrano, Álvarez, & Yoza (2021)

**Fase I. Conocimiento preliminar:** Conocimiento integral de la entidad, permitiendo una correcta planificación y ejecución del trabajo a un valor y tiempo razonable, con el objetivo de analizar la visión estratégica y definir componentes y riesgos, contando con productos como; archivo permanente, documentos útiles para la auditoría y objetivos de la auditoría.

#### **Actividades**

- Visita de observación a la empresa
- Examen de los archivos y papeles de trabajo
- Análisis organizacional
- Definición de objetivos y estrategias de auditoría

**Fase II. Planificación específica:** Busca conseguir información sobre la entidad en relación con la normativa de la organización, debe tener objetivos específicos y alcance de la auditoría y contactar con productos como; memorándum de planificación y programa de auditoría.

#### **Actividades**

- Estudio de la información y documentación de la entidad
- Análisis de riesgo y determinación del nivel de confianza
- Elaboración del programa de trabajo.

**Fase III. Ejecución:** Aplicación de las metodologías para la intervención de la medición de indicadores de gestión, basado en los criterios del auditor, para emitir las conclusiones y recomendaciones, con la elaboración de papeles de trabajo y hoja de hallazgos.

**Actividades**

- Aplicación de los programas de trabajo
- Elaboración de los papeles de trabajo
- Elaboración de la hoja de hallazgos
- Estructura del informe de auditoría

**Fase IV. Comunicación de resultados:** Informe sobre la gestión, para entregar un dictamen sobre el trabajo, así mismo, revelar las deficiencias encontradas en la empresa, este informe cuenta con hallazgos positivos y negativos hallados en el trabajo, con el objetivo de verificar el cumplimiento de la economía, eficiencia y eficacia de la entidad.

**Actividades**

- Redacción del borrador del informe de auditoría
- Obtención de criterios de la entidad
- Emisión del informe de auditoría final

**1.2.4. Hallazgos de auditoría**

Los hallazgos de auditoría son narraciones de los hechos encontrados en el trabajo realizado por los auditores, sobre las debilidades encontradas en la entidad para conocer las falencias de esta (Marulanda, 2016). Además, los hallazgos de auditoría tienen el objetivo de brindar información sobre el desarrollo sistemático de los hallazgos (Armas García, 2008).

#### **1.2.4.1. Atributos de los hallazgos de auditoría**

Cubero (2019) indica los siguientes elementos de hallazgos de auditoría:

- **Condición:** Situaciones deficientes encontradas por el auditor en las actividades de la entidad que muestra el grado de que los criterios están siendo cumplidos.
- **Criterio:** Normas en la que el auditor mide las condiciones y permite la evaluación de la situación actual de la empresa, lo que debe o debió ser.
- **Causa:** Razón por la cual se presentan las condiciones, detallando las razones por lo que ocurrió la condición.
- **Efecto:** Resultados que consigue el auditor al comparar la condición y el criterio, viendo la consecuencia real de lo encontrado en las condiciones, mostrando la diferencia en lo que debió ser.

#### **1.2.5. Indicadores de gestión**

Los indicadores de gestión según Beltrán (2005) permite identificar las condiciones y síntomas que proceden de las actividades que se desarrolla, ayudando a brindar información del funcionamiento de la organización, además, es importante mencionar que es necesario tener indicadores suficientes para garantizar la información sobre los aspectos de la eficiencia y eficacia de la entidad.

Además, de acuerdo con, Contreras, Olaya, & Matos (2017) los indicadores de gestión, son expresiones del desempeño de los procesos que realiza las empresas, señalando una desviación para tomar acciones correctivas, según sea el caso, es importante mencionar que los indicadores son muy significativos debido a que su respuesta es inmediata, así que las acciones correctivas se lo realizan de forma oportuna, contando con características que se detallan a continuación:

**Tabla 11** Características de los Indicadores de Gestión

<b>Características</b>	<b>Descripción</b>
Simplificación	Es posible que un indicador considere algunas dimensiones, tales como; económica, cultural y política.
Medición	Es posible comparar la situación actual de un estudio con las pautas establecidas.
Comunicación	Los indicadores deben cumplir con transmitir información de un tema, para una correcta toma de decisiones.

**Elaborado por:** Banshuy (2022)

**Fuente:** Contreras, Olaya, & Matos (2017)

Por otro parte, son cifras que sirven de instrumento para evaluar la gestión de la entidad, comprueba el efecto con los rangos para verificar su evaluación en el tiempo exacto, además, se debe contar con factores internos y externos para verificar los resultados Armas (2008). A continuación, se describe tres tipos de indicadores:

**Indicadores de economía:** Mide el alcance de los bienes y servicios al menor costo y buena calidad, analizando la economía de los insumos. fuentes de trabajo, recursos materiales y el desgaste de los equipos que se usan para los procesos de elaboración de productos. En la siguiente tabla se mencionan algunos indicadores de economía:

**Tabla 12** Indicadores de economía

<b>Indicador</b>	<b>Formula</b>
Porcentaje de morosidad ampliada	$\text{Cartera improductiva} / \text{Cartera bruta} * 100$
Porcentaje de morosidad simple	$\text{Cartera vencida} / \text{Total de cartera vencida} * 100$

**Elaborado por:** Banshuy (2022)

**Fuente:** Armas (2008)

**Indicadores de eficacia:** Mide el logro de las metas de acuerdo con la misión y visión de la entidad, relacionada con las variables de productos, objetivos y metas. La eficiencia está relacionada con el cumplimiento de los planes y actividades que se han determinado en términos de calidad y cantidad.

**Tabla 13** Indicadores de eficacia

<b>Indicador</b>	<b>Formula</b>
Cumplimiento de socios ingresados	$\text{Nuevos socios} / \text{Socios proyectados} * 100$
Índice de solicitudes de crédito	$\text{Solicitudes de crédito autorizados} / \text{solicitudes de créditos ingresados} * 100$
Porcentaje de créditos aprobados	$\text{Créditos aprobados} / \text{total de créditos solicitados} * 100$
Porcentaje de créditos cancelados	$\text{Créditos cancelados} / \text{total de créditos solicitados} * 100$

**Elaborado por:** Banshuy (2022)

**Fuente:** Armas (2008)

**Indicadores de eficiencia:** Mide el manejo de adecuado de los bienes y servicios, analizando y evaluando la gestión mediante; insumo, proceso, producto e inversión, además, refleja el buen uso de los recursos en las empresas. Como se menciona en la siguiente tabla:

**Tabla 14** Indicadores de eficiencia

<b>Eficiencia</b>	<b>Formula</b>
Monto de créditos cancelados	$\text{Monto de créditos cancelados} / \text{monto de créditos vencidos} * 100$
Porcentaje de cartera recuperada	$\text{Cartera recuperada} / \text{total de cartera de crédito} * 100$

**Elaborado por:** Banshuy (2022)

**Fuente:** Armas (2008)

## CAPÍTULO II

### METODOLOGÍA

#### 2.1. Descripción de la metodología

##### 2.1.1. Unidad de análisis

Dentro del presente proyecto integrador, se ha considerado como unidad de análisis el departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda; dedicada a la intermediación financiera, el trabajo se realizó en la matriz, ubicada en la parroquia Salasaca del cantón Pelileo.

El objetivo principal de la Auditoría de Gestión, es medir la eficacia y eficiencia de los procedimientos que realiza el departamento, para el cumplimiento de los objetivos institucionales. Dentro de este trabajo se aplicó un cuestionario de control interno, que contiene los cinco elementos como son: ambiente de control, evaluación de riesgo, actividad de control, información y comunicación y supervisión.

##### 2.1.2. Fuentes y técnicas de recolección de información

**Fuentes de información primaria.** – dentro del presente trabajo se ha considerado como fuente primaria, la información proporcionada por parte del personal del departamento de crédito y cobranza de la cooperativa, con el objetivo de evaluar los procedimientos del área, se aplicó un cuestionario de control interno dirigido a los 4 empleados del departamento que se menciona en la siguiente tabla:

**Tabla 15** Personal encuestado

Nombre	Cargo	Departamento
Pedro Quinapanta	Gerente	Gerencia
Oscar Guachamboza	Jefe de crédito	Crédito y cobranza
José Manual Masaquiza	Asesor de crédito	Crédito y cobranza
Gilber Masaquiza	Asesor de crédito	Crédito y cobranza

**Elaborado:** Banshuy (2022)

**Entrevista.** – Para este trabajo se aplicó una encuesta el día 10 de diciembre del 2022, de forma presencial a los empleados del departamento, la entrevista está basada en un cuestionario con preguntas cerradas de si o no, que tuvo el objetivo de recolectar información de la institución en cuestión a los procedimientos dentro del área y conocimiento de la entidad, para el desarrollo de la planificación de auditoría y así continuar con la ejecución de la auditoría de gestión.

**Cuestionario.** – Para la Auditoría de Gestión se diseñó un cuestionario con preguntas cerradas, con la finalidad de evaluar el control interno del departamento de crédito y cobranza, estableciendo el nivel de confianza y el nivel de riesgo, para así determinar un enfoque de auditoría.

**Fuentes de información secundaria.** - Como fuente secundaria, se obtuvo documentación e información proporcionada por la entidad, que apoyó como sustento para la ejecución de la auditoría de gestión. A continuación, se detalla los documentos entregados por la entidad:

- ✓ Plan estratégico
- ✓ Manual de Crédito y Cobranza
- ✓ Políticas de crédito y cobranza
- ✓ Reporte de créditos del año 2022
- ✓ Libros, artículos científicos y tesis

### 2.1.3. Fases de desarrollo

**Tabla 16** Fases de la Auditoría de Gestión

<b>Fase</b>	<b>Evidencia</b>	<b>Resultado</b>
<b>Fase I Conocimiento preliminar</b>	- Visita a la entidad	
	- Diagnóstico de la organización	
	- Examen de los archivos y papeles de trabajo	
	- Análisis Interno y externo de la cooperativa	Cronograma de trabajo
<b>Fase II Planificación específica</b>	- Definición de los objetivos de la auditoría	
	- Evaluación de control interno	Memorando de auditoría
	- Análisis de riesgo y determinación del nivel de confianza	
<b>Fase III Ejecución</b>	- Elaboración de programas de auditoría	Plan y programa de auditoría
	- Aplicación de del programa de trabajo	Evidencia de papeles de trabajo
	- Aplicación de indicadores	Hallazgo de auditoría
<b>Fase IV Comunicación de resultados</b>	- Elaboración de la hoja de hallazgos	
	- Redacción del borrador del informe de auditoría	
	- Obtención de criterios de la entidad	Informe final de auditoría
	- Emisión del informe de auditoría final	

Elaborado por: Banshuy (2022)

Fuente: Zambrano, Véliz, Escobar, & Trabas (2018)

### **Fase I: Conocimiento preliminar**

De acuerdo con Maldonado & Fernández (2006), la fase I, consiste en el diagnóstico de la entidad, con el objetivo de tener una adecuada planificación, ejecución y comunicación de resultados en el tiempo adecuado. Es así que, en la fase de planificación se visitó las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda., para observar el desarrollo de las actividades y así obtener información de la organización, conociendo las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas en el ambiente de la cooperativa.

### **Fase II: Planificación específica**

Además, se elaboró un cuestionario que tuvo el propósito de evaluar el control interno de la organización, para determinar el nivel de riesgo y confianza, identificando las falencias en los procesos del departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda., y así elaborar el memorando de planificación, para llevar a cabo la auditoría de gestión

### **Fase III: Ejecución**

Para Armas (2008) en la ejecución de la auditoría se desarrollan las actividades planteadas y se presentan los papeles de trabajo. Por lo tanto, en la fase de ejecución se aplicó el programa de auditoría, donde se plasmó los objetivos y las actividades a desarrollarse, además, se utilizó indicadores de gestión, lo cual permitió determinar el grado de eficacia y eficiencia de los procesos que realiza el departamento de crédito y cobranza, para revelar falencias dentro de la misma, al finalizar esta fase se construyó una hoja de hallazgo, donde se reflejó la condición, causa, criterio, efecto y recomendación.

### **Fase IV: Comunicación de resultados**

Al culminar el trabajo, con la ayuda de la hoja de hallazgos desarrollada en la fase de ejecución se emitió el informe de auditoría, donde se plasmó las conclusiones y recomendaciones, que fue dirigida a la administración de la entidad, para así apoyar con el mejoramiento del departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda.

## **CAPÍTULO III**

### **DESARROLLO**

#### **3.1. Auditoría de gestión**

En este capítulo se desarrolló una Auditoría de Gestión al departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda., empezando con un marco teórico y una metodología, descritas en los capítulos anteriores. Este trabajo se realizó con el objetivo de analizar el nivel de confianza del departamento y así medir la eficacia y eficiencia de los procedimientos que se hace en el área, para el cumplimiento de los objetivos institucionales. Se aplicó un cuestionario con los cinco elementos del control interno, como es; ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación y supervisión y monitoreo.



# **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO WUAMANLOMA LTDA.**



## **AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO WUAMANLOMA LTDA.**

**Octubre 2022- Febrero 2023**



## ARCHIVO PERMANENTE

INFORMACIÓN DE LA EMPRESA	
<b>NOMBRE DE LA EMPRESA:</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito Wumanloma Ltda.
<b>TIPO DE AUDITORÍA:</b>	Auditoría de Gestión.
<b>PERÍODO AUDITADO:</b>	2021

1.1.	ARCHIVO PERMANENTE	REF/	
<b>1.1.1.</b>	<b>Organización de la entidad</b>		√
1.1.1.1	Breve historia de la entidad	AP 1/13	√
1.1.1.2	Certificado del RUC	AP 2/13	√
1.1.1.3	Base Legal y Constitución de la Entidad	AP 3/13	√
1.1.1.4	Lista de autoridades	AP 4/13	√
1.1.1.5	Lista de funcionarios	AP 5/13	√
1.1.1.6	Organización general de la entidad (organigrama)	AP 6/13	√
1.1.1.7	Reglamentos, instructivos y otra normatividad interna o específica	AP 7/13	√
<b>1.1.2.</b>	<b>Visión estratégica de la empresa</b>		√
1.1.2.1	Visión, misión, objetivos y valores institucionales	AP 8/13	√
1.1.2.2	Principales actividades institucionales y descripción de bienes o servicios que presta	AP 9/13	√
1.1.2.3	Detalle de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la entidad	AP 10/13	√
1.1.2.4	Estrategias y metas institucionales	AP 11/13	√
1.1.2.5	Informes de actividades y logros de los objetivos y metas	AP 12/13	√
<b>1.1.3.</b>	<b>Sistema de control interno</b>		√
1.1.3.1	Procesos, Políticas y Procedimientos	AP 13/13	√



## 1.1. Archivo permanente

### 1.1.1. Organización de la entidad

#### 1.1.1.1. Breve historia de la entidad

AP 1/13

<b>EQUIPO DE AUDITORÍA</b>			
<b>Nombre</b>	<b>Iniciales</b>	<b>Cargos</b>	<b>% Participantes</b>
Dra. Cando Ana del Rocío	ARC	Supervisor	30%
Banshuy Calles Magaly Rosario	BCMR	Senior	70%

En el mes de noviembre del año 2008, mediante una reunión en la comunidad de Wuamanloma se trataron diferentes temas, como el cobro del bono de desarrollo humano, lo complicado que es para las personas con discapacidad y de tercera edad, debido a que deben trasladarse a otros lugares para recibir dicho apoyo del gobierno, también se habló sobre la dificultad que existía en la comunidad para acceder a un crédito, por encontrarse en una zona rural se dificultan los procesos.

Por estas razones un grupo de 23 personas del sector, entre ellos, hombres y mujeres manifiestan la idea de crear una cooperativa que llevaría el mismo nombre de la comunidad, esta institución brindaría servicios financieros para sobresalir económicamente en la producción agrícola, artesana y ganadera.

Tras varias semanas y reuniones, el grupo interesado, con la presencia de un delegado del MIES, levanta el Acta Constitucional de la Asamblea General de socios y se procede a la elección de la directiva provisional para la realización del trámite pertinente como; estudios técnicos, de mercado y factibilidad, luego de los análisis respectivos se aprueba favorablemente la constitución de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda; aprobada con el acuerdo Ministerial No 002-DPT-C-2009 el 3 de junio del año 2009, en ese mismo año es inscrita en la Dirección Nacional de Cooperativas con el número de Orden 7351.



# "MAGALY" AUDITOR INDEPENDIENTE

## 1.1.1.2. Certificado del RUC

AP 2/13

REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES		SOCIIDADES	
		...le hace bien al país!	
NÚMERO RUC:	1891733093001		
RAZÓN SOCIAL:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO WUAMANLOMA LTDA.		
NOMBRE COMERCIAL:			
REPRESENTANTE LEGAL:	QUINAPANTA CAISABANDA PEDRO		
CONTADOR:	ARCOS PEREZ MONICA ELIZABETH		
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:	S/N
NÚMERO:	S/N		
FEC. NACIMIENTO:		FEC. INICIO ACTIVIDADES:	03/06/2009
FEC. INSCRIPCIÓN:	07/08/2009	FEC. ACTUALIZACIÓN:	03/12/2016
FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:		FEC. REINICIO ACTIVIDADES:	
<b>ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL</b>			
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS			
<b>DOMICILIO TRIBUTARIO</b>			
Provincia: TUNGURAHUA Canton: SAN PEDRO DE PELILEO Parroquia: SALASACA Ciudadela: COMUNIDAD WUAMANLOMA Calle: PRINCIPAL Numero: S/N Referencia ubicación: A UNA CUADRA DE LA PLAZA, FRENTE A LA ESCUELA SAN BUENA VENTURA, CASA DE UN PISO, COLOR BLANCO Celular: 0985420361 Telefono Trabajo: 032785008			
<b>DOMICILIO ESPECIAL</b>			
SN			
<b>OBLIGACIONES TRIBUTARIAS</b>			
* ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES * 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			
<b># DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS</b>			
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS	3	ABIERTOS	3
JURISDICCION	1.ZONA 3: TUNGURAHUA	CERRADOS	0
Código: RIMRUC2017000589793			
Fecha: 25/04/2017 12:21:04 PM			



# "MAGALY" AUDITOR INDEPENDIENTE

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS		
<b>No. ESTABLECIMIENTO:</b> 001	<b>Estado:</b> ABIERTO - MATRIZ	<b>FEC. INICIO ACT.:</b> 03/06/2009
<b>NOMBRE COMERCIAL:</b>	<b>FEC. CIERRE:</b>	<b>FEC. REINICIO:</b>
<b>ACTIVIDAD ECONÓMICA:</b> ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS		
<b>DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:</b> Provincia: TUNGURAHUA Canton: SAN PEDRO DE PELILEO Parroquia: SALASACA Ciudadela: COMUNIDAD WUAMANLOMA Calle: PRINCIPAL Numero: S/N Referencia: A UNA CUADRA DE LA PLAZA, FRENTE A LA ESCUELA SAN BUENA VENTURA, CASA DE UN PISO, COLOR BLANCO Celular: 0985420361 Telefono Trabajo: 032765006		
<b>No. ESTABLECIMIENTO:</b> 002	<b>Estado:</b> ABIERTO - OFICINA	<b>FEC. INICIO ACT.:</b> 07/10/2011
<b>NOMBRE COMERCIAL:</b>	<b>FEC. CIERRE:</b>	<b>FEC. REINICIO:</b>
<b>ACTIVIDAD ECONÓMICA:</b> ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS		
<b>DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:</b> Provincia: TUNGURAHUA Canton: SAN PEDRO DE PELILEO Parroquia: PELILEO Calle: ANTONIO CLAVUJO Numero: S/N Interseccion: CALICUCHIMA Referencia: FRENTE A LA FUNDACION CORAZON DE MARIA Piso: 0 Telefono Domicilio: 032831412		
<b>No. ESTABLECIMIENTO:</b> 003	<b>Estado:</b> ABIERTO - LOCAL COMERCIAL	<b>FEC. INICIO ACT.:</b> 01/12/2011
<b>NOMBRE COMERCIAL:</b>	<b>FEC. CIERRE:</b>	<b>FEC. REINICIO:</b>
<b>ACTIVIDAD ECONÓMICA:</b> ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS		
<b>DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:</b> Provincia: COTOPAXI Canton: SALCEDO Parroquia: SAN MIGUEL Barrio: LA PALMIRA Calle: BELISARIO QUEVEDO Numero: S/N Interseccion: ANA PAREDES Referencia: A DOS CUADRAS DE LA UPC DE LA POLICIA Email: coacwamanlomaltida@hotmail.com Telefono De Referencia: 032727657		

Código: RIMRUC2017000589793  
Fecha: 25/04/2017 12:21:04 PM



### 1.1.1.3. Base legal y constitución de la entidad

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda. se encuentra sujeta a las siguientes leyes vigentes en el Ecuador:

Normativa	Artículos	Descripciones
Constitución de la República del Ecuador	11	El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro.
Ley y el Reglamento de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.	78.Sector Financiero Popular y Solidario  81 Cooperativas de ahorro y crédito.	-Para efectos de la presente Ley, integran el Sector Financiero Popular y Solidario las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro. -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.
Código Orgánico Monetario y Financiero	445 Naturaleza y objetivos.  449 Solvencia y prudencia financiera	-Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente bajo los principios establecidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria -Las regulaciones deberán establecer normas, al menos, en los siguientes aspectos: 1. Solvencia patrimonial; 2. Prudencia Financiera; 3. Mínimos de Liquidez; 4. Balance Social; y, 5. Transparencia.
Ley de Defensa al Consumidor	47 Sistemas de Crédito	-Las tarifas que cobren las instituciones financieras o cualquier otra persona natural o jurídica por todas las actividades y servicios inherentes a la cobranza judicial o extrajudicial de un crédito vencido deberán ser previamente acordadas con el prestatario al momento del otorgamiento del crédito.
Código de Trabajo.	13 Formas de remuneración	-En los contratos a sueldo y a jornal la remuneración se pacta tomando como base, cierta unidad de tiempo. La remuneración es mixta cuando, además del sueldo o salario fijo, el trabajador participa en el producto del negocio del empleador, en concepto de retribución por su trabajo.



# "MAGALY" AUDITOR INDEPENDIENTE

Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno	106 Sanciones para los sujetos pasivos	-Las instituciones financieras sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros y las organizaciones del sector financiero popular y solidario, sujetas al control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria que no cumplan cabal y oportunamente con la entrega de la información requerida por cualquier vía por el Servicio de Rentas Internas, serán sancionadas con una multa de 100 hasta 250 remuneraciones básicas.
--	--	---

#### 1.1.1.4. Lista de autoridades

AP 4/13

Es importante que toda institución financiera cuente con personal que ayuden con la dirección de la entidad, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda., está conformada por las siguientes autoridades:

Nombre	Cédula	Cargo
Pedro Masaquiza	1802692125	Vicepresidente
Pedro Quinapanta Caisabanda	1802088862	Representante legal

#### 1.1.1.5. Lista de funcionarios

AP 5/13

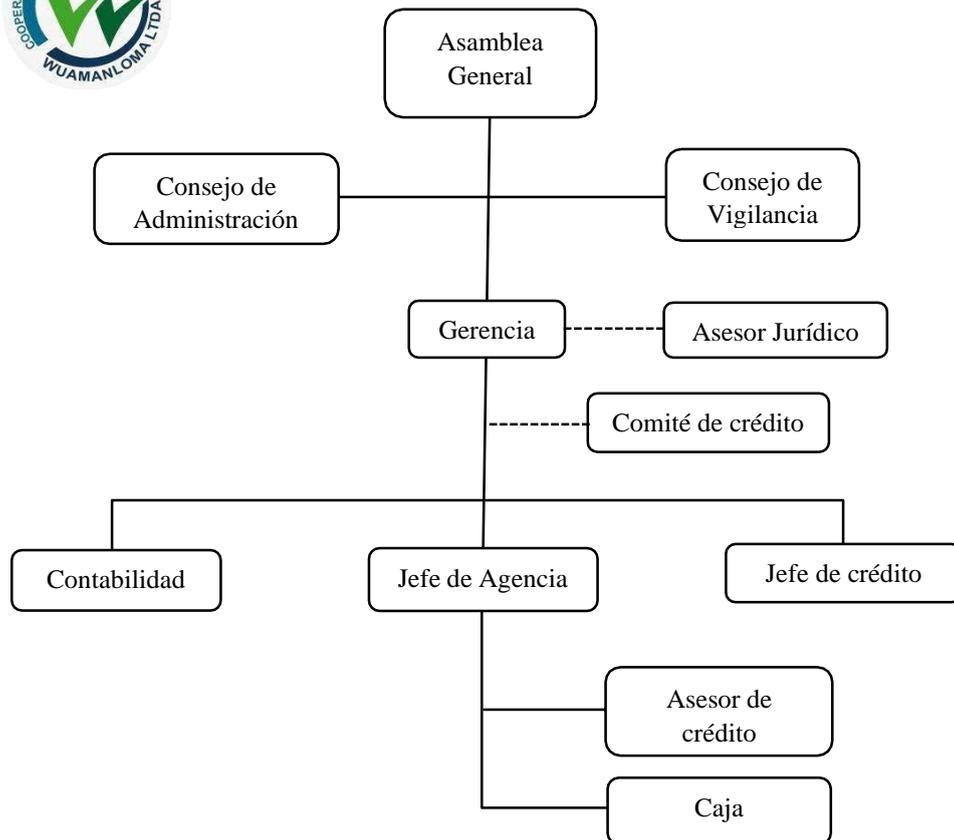
La Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda., se encuentra conformada por empleados que se detallan en la siguiente tabla:

Nombre	Cédula	Cargo
María Quinapanta	1804932604	Jefe de agencia matriz
Ligia Margoth Caizabanda Guaytoso	1805672837	Cajero
Yadira Estefanía Masaquiza Sailema	1805178470	Cajero centro
Oscar Eduardo Guachamboza Chango	1805320593	Asesor de oficina matriz
José Masaquiza Jerez	1803744182	Jefe de oficina
Joselyn Alicia Masaquiza Jerez	1850638030	Cajero
José Manuel Masaquiza	1800349276	Asesor de crédito
Gilber G Masaquiza A.	1803132727	Asesor de crédito
Maribel L Jerez Morata	1804611253	Jefe de agencia



### 1.1.1.6. Organización general de la entidad

#### COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO WUAMANLOMA LTDA.





### 1.1.1.7. Reglamentos, instructivos y otra normatividad interna o específica

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda., cuenta con un reglamento que dirige las actividades de la institución, como se menciona a continuación:

Reglamento	Descripción
Plan estratégico	Rumbo institucional ante los cambios del entorno, determinando la misión, visión y objetivos para ser alcanzados por medio de las estrategias institucionales.
Plan Operativo Anual	Estrategias de una organización para el cumplimiento de los objetivos, orientadas al futuro.
Reglamento y colocación de Crédito de la Cooperativa de Ahorro Y Crédito Wuamanloma Ltda.	Ayuda a reducir el riesgo crediticio, por medio de políticas y procedimientos para administrar la cartera de crédito
Normativa para la Gestión del Riesgo de Crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, emitido por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Finanzas	Reglamento que dirige una adecuada gestión de crédito de las cooperativas
Estatuto social de la Cooperativas de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda.	Ordenamiento eficaz que regula el funcionamiento de una institución

### 1.1.2. Visión estratégica de la empresa

#### 1.1.2.1. Visión, misión, objetivos y valores institucionales

##### **Visión**

Ser un referente del sistema financiero cooperativo en aplicación de valores y principios de responsabilidad social.

##### **Misión**

Contribuir solidariamente a elevar el nivel de vida de nuestros socios y clientes, satisfaciendo con eficiencia sus necesidades financieras.



# "MAGALY" AUDITOR INDEPENDIENTE

## Objetivos estratégicos

- Optimizar la rentabilidad de la cooperativa
- Control presupuestario ahorro a la vista
- Control presupuestario plazo fijo
- Potencializar la recuperación de cartera de crédito
- Control presupuestario de colocación
- Captación de nuevos socios
- Implementar un programa de desarrollo profesional
- Motivar al cliente interno
- Utilizar los medios tecnológicos

## Valores corporativos

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda., asume los siguientes valores institucionales que orienta el cumplimiento de la misión:

Valor corporativo	Descripción
<b>Integridad</b>	Los colaboradores haremos lo correcto. Todo aquello que consideremos bien para nosotros y que no afecte a los intereses de las demás personas
<b>Solidaridad</b>	Los colaboradores seremos solidarios, lo que implica generosidad y nos conlleva a trabajar juntos por ideales comunes, sentir y compartir de manera conjunta, en equipo tanto los éxitos como los fracasos.
<b>Compromiso</b>	Los colaboradores asumiremos nuestro compromiso de servicio y cumplimiento de todas nuestras obligaciones, asumiendo a cabalidad los retos de nuestra misión, dando lo mejor de nosotros.
<b>Responsabilidad</b>	Todos los colaboradores asumiremos las consecuencias de nuestros aciertos y desaciertos en cada decisión
<b>Honestidad</b>	Los colaboradores reflejaremos la honestidad en la dignidad, el pensamiento y las obras.
<b>Confidencialidad</b>	Deberán proteger la información que les ha sido confiada o la que conocen como consecuencia de las operaciones que realizan los socios, así como la de la propia institución.
<b>Liderazgo</b>	Los colaboradores estaremos en la capacidad de influir positivamente en los de más hacia el logro de objetivos comunes e institucionales.



**1.1.2.2. Principales actividades institucionales y descripción de bienes o servicios**

AP 9/13

la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda. realiza las siguientes actividades en favor de los socios que integran la misma.

**Productos**

<b>Microcréditos</b>	
Microcrédito Minorista	Operación otorgada a solicitantes, con un saldo menor o igual a \$ 1.000,00
Microcrédito de acumulación simple	Operación otorgada a solicitantes, con un saldo superior a \$ 1.001 hasta \$10.000
Microcrédito de acumulación Ampliada	Operación otorgada a solicitantes, con un saldo superior a \$ 10.001 hasta \$ 40.000
Micro finanzas	Operación otorgada a solicitantes, con un saldo de 300 hasta 10.000
Crédito Hipotecario	Traslado de los derechos reales del socio o garante sobre un bien inmueble, el monto de \$5.000 hasta \$50.000
Crédito prendario	Consiste en la entrega un objeto en forma de garantía a favor de la cooperativa lo derechos de un bien mueble, el monto es de \$5.000 has \$50.000
<b>Depósitos</b>	
Depósito de Ahorro	Capta recursos monetarios del público, por medio de la apertura de libretas de ahorro para socios y clientes, médiante la acumulación diaria de capital y pago de interese mensual.
Depósitos a plazo fijo	Capta recursos mediante la entrega de certificados de depósito a plazo superior a 30 días, por lo que se reconoce a los socios o clientes un valor por los intereses superior a los pagados en ahorro a la vista.



**Servicios que ofrece**

La cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanlona Ltda; cuenta con el sistema de recaudación facilito, proporcionando los siguientes servicios:

- Recaudación del SRI y RISE
- Recaudación de planes telefónicos y satelitales
- Pago del Bono del Desarrollo Humano
- Recargas electrónicas
- Pago de servicios básicos
- Recaudación de Impuestos Municipales

AP 10/13

**1.1.2.3. Detalle de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la entidad**

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<b>ANÁLISIS EXTERNO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alianzas estratégicas mediante conventos con. Instituciones públicas y privadas.</li> <li>- Los avances tecnológicos.</li> <li>- Cambio en la Ley de Fomento Productivo. Control y Supervisión por parte de la SEPS y los organismos de control.</li> <li>- Acogida y confianza de la sociedad al sistema Cooperativo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inestabilidad económica y político social</li> <li>- Competencia desleal de instituciones financieras no regularizadas.</li> <li>- Expansión de la competencia en nuevos mercados.</li> <li>- Cambios políticos gubernamentales que influyen en el sistema cooperativo.</li> </ul>
	FORTALEZAS	DEBILIDADES
<b>ANÁLISIS INTERNO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de normas lárcales (tributarias, laborales, etc.)</li> <li>- Inversión en. cooperativas regularizadas</li> <li>- Sistema integrado de pagos, transferencias, giros, remesas.</li> <li>- Disponibilidad de" productos y servicios - de demanda.</li> <li>- Tasas .de interés competitivas en el Mercado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alta concentración en' los mayores depositantes inversionistas</li> <li>- Liquidez baja.</li> <li>- Incumplimiento de la normativa interna establecida por la institución.</li> <li>- Deficiencias en la calidad de servicio.</li> <li>- Bajo nivel académico del personal:</li> <li>-</li> </ul>



**1.1.2.4. Estrategias y metas institucionales**

AP 11/13

Las principales estrategias y metas institucionales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda., me describen a continuación:

**Estrategia**

- Realizar un estudio profundo al socio para fomentar una cartera sana
- Desarrollar capacitaciones en servicio al cliente
- Establecer convenios con instituciones para
- Realizar encuestas para medir la satisfacción del cliente
- Evaluar la efectividad y el cumplimiento de la normativa vigente

**Metas institucionales**

- Mejorar la cartera de crédito y disminuir el monto de mora
- Implementar sucursales en otros lugares del país
- El personal de la institución debe conocer los proyectos y programas
- Capacitar a los empleados de la entidad, concursos anualmente

AP 12/13

**1.1.2.5. Informes de actividades y logros de los objetivos y metas**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda., con el transcurso de los años ha sufrido cambios, en cuanto a los socios, cartera de crédito y ahorro, a continuación, se detallan las variaciones que ha tenido la entidad:

**Análisis de crecimiento**

<b>Crecimiento</b>			
<b>Producto</b>	<b>Año 2018</b>	<b>Año 2019</b>	<b>Año 2020</b>
Socios	1927	1.979,00	2.004,00
Cartera	17	932.390,17	882.763,81
Plazos Fijos	694.890,36	618.117,00	654.898,27
Ahorro a la Vista	159.986,98	257.911,30	136.446,89



Variación			
Producto	Año 2018	Año 2019	Año 2020
Socios	1927	52,00	25,00
Cartera	986.80,,39	-54.412,22	-49.626,36
Plazos Fijos	694.890,36	-76.773,36	36.781,27
Ahorro a la Vista	159.986,98	97.924,32	-121.464,41

### 1.1.3. Sistema de control interno

AP 13/13

#### 1.1.3.1. Procesos, políticas y procedimientos

##### Procesos

##### Solicitud de crédito

La cooperativa otorga créditos a personas o entidades que soliciten una cantidad de dinero, siempre y cuando se apruebe los requisitos planteados en la institución financiera.

##### Desembolso de crédito

Entrega de dinero a la cuenta de un socio, luego de pasar por un proceso de análisis y aprobación. En el desembolso se descontará un 2.5% de la cantidad solicitada, siendo ya verificado firmas, numero de cedula, aprobación de criterios, etc.

##### Gestión de cobranza

Proceso para el cobro de la deuda, evitando el avance de una mora, para mantener una cartera de crédito adecuada.

##### Políticas

- Los créditos se concederán a personas naturales, para actividades lícitas dentro de los segmentos establecidos por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera.
- Los créditos podrán ser concedidos a socios de la cooperativa de acuerdo a la capacidad de pago de estos.



- La colocación de crédito deberá evitar la concentración en pocos socios, en lugares o actividades susceptibles al riesgo de incumplimiento.
- La gestión de cobranza deberá ejecutarse antes de las fechas de vencimiento y en forma permanente, al menos mediante medios telefónicos.
- Las tasas de los créditos que otorgue la cooperativa no podrán superar lo establecido por el Banco Central del Ecuador.
- Los créditos otorgados deberán fundamentarse en un análisis adecuado a la capacidad de pago del socio.
- El Gerente, Jefe de crédito y comité de crédito valorarán en forma periódica la calidad de la cartera.
- Todas las operaciones deberán estar aseguradas.
- El manual de crédito estará disponible para el conocimiento de todo el personal de la cooperativa.

### **1.1.3.2. Principales controles internos**

#### **Ambiente de control**

La Cooperativa cuenta con un control interno que se basa en el ambiente de control, debido a que constituye un ambiente laboral con respeto e integridad, comprometidos al cumplimiento del Código de Ética, contando también con una misión, visión y objetivos.

#### **Evaluación de riesgo**

- Considerar el fraude dentro de la evaluación de los objetivos
- Evaluar los cambios existentes que pueden llegar a perjudicar a la institución
- Identifica y analiza los riesgos que afectan los objetivos de la entidad
- Definir objetivos para evitar riesgos potenciales dentro de la institución

#### **Actividad de control**

- Designación de responsables en cada área entre los colaboradores de la entidad
- La cooperativa realiza revisiones de los presupuestos, de acuerdo con informes anteriores



# "MAGALY" AUDITOR INDEPENDIENTE

---

- Implementar controles en el marco normativo para tener una adecuada implementación en la institución
- Actualización de políticas y acciones para garantizar una adecuada segregación de funciones
- Evaluar las unidades administrativas para asegurar una adecuada mejora de la institución

## **Información y comunicación**

- La cooperativa establece canales de comunicación con todas las áreas para conocer el funcionamiento de las actividades, para así interactuar con las autoridades de la entidad y obtener una adecuada toma de decisiones
- Crear medios de comunicación correctos para tener una adecuada información dentro de la entidad
- Establecer una adecuada comunicación de las peticiones de los grupos internos y externos de la cooperativa, para una correcta rendición de cuentas

## **Supervisión o monitoreo**

La cooperativa realiza las siguientes acciones de supervisión y monitoreo dentro de la institución:

- Comunica falencias en los procesos que realizan las distintas áreas de la entidad
- Desarrollar evaluaciones para analizar si el control interno está funcionando correctamente
- Tener una correcta comunicación con los directivos de la institución para una correcta toma de decisiones que ayuda con las correcciones de falencias
- Atiende las correcciones emitidas por auditores con respecto a las recomendaciones del control interno



### **3.1.1. Fase I: Planificación de auditoría**

#### **FASE I**

#### **PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA**

En la fase de planificación se visitó las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda., para observar el desarrollo de las actividades y así obtener información de la organización, conociendo las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas en el ambiente de la cooperativa. También, se elaboró un cuestionario que tuvo el propósito de evaluar el control interno de la organización, para determinar el nivel de riesgo y confianza, identificando las falencias en los procesos del departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda.

- Visita a la entidad
- Diagnóstico de la organización
- Examen de los archivos y papeles de trabajo del departamento de crédito y cobranza
- Análisis Interno y externo de la cooperativa
- Definición de los objetivos de la auditoría
- Evaluación de control interno
- Análisis de riesgo y determinación del nivel de confianza



## 1.2. CUESTIONARIO DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

"COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO WUAMALOMA LTDA"

Componente: Departamento de crédito y cobranza

Cuestionario de Control Interno

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021

No.	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS			COMENTARIO
		SI	NO	N/A	
<b>A</b>	<b>Entorno de Control</b>				
1	¿El departamento de crédito y cobranza cuenta con un manual de crédito?	X			
2	¿Los objetivos del departamento de crédito apoyan al cumplimiento de misión y visión de la cooperativa?	X			
3	¿El personal del departamento cuenta con la experiencia necesaria para realizar su trabajo?	X			
4	¿Existen actualizaciones de políticas y procedimientos adecuados para la solicitud de créditos?		X		La cooperativa no actualiza las políticas y procedimiento crediticios para su respectivo seguimiento
5	¿El departamento realiza actividades para integrar al personal y reforzar el clima laboral?	X			
6	¿Se divulga el cumplimiento de las normas de control interno en el departamento ?	X			
<b>B</b>	<b>Evaluación de Riesgos</b>				
7	¿El comité de crédito analiza el cumplimiento de los procesos crediticios, previa a la solicitud de los mismos?	X			
8	¿El personal del departamento de crédito realizan análisis adecuado al momento de otorgar créditos?	X			



9	¿El comité de crédito realiza reportes periódicos sobre la colocación de créditos?	X			
10	¿Se ha determinado responsables para identificar posibles riesgos en la colocación de créditos?	X			
11	¿La Gerencia y el comité de crédito se reúnen con el fin de analizar y aprobar los créditos?	X			
12	¿Existe una cantidad presupuestada para la colocación de crédito?	X			
13	¿El manual de crédito determina los límites de aprobación de créditos?		X		
14	¿El sistema de la cooperativa limita el monto que debe colocar el asesor?	X			
<b>C</b>	<b>Actividades de Control</b>				
15	¿Existen un custodio que proteja los documentos más importantes dentro del departamento?		X		
16	¿Se analiza rigurosamente el cumplimiento de los procesos que la cooperativa realiza para otorgar créditos?	X			
17	¿La unidad de crédito tiene la experiencia necesaria para analizar y aprobar los créditos en base a la información presentada por el socio?	X			
18	¿El asesor de crédito analiza el cumplimiento de la información solicitada al garante?	X			
19	¿Los procedimientos aplicados en el otorgamiento de créditos son eficientes?		X		El departamento no ha actualizado los procedimientos de crédito de la institución
20	¿El comité de crédito verifica el cumplimiento de las políticas de crédito que señala el manual?	X			
<b>D</b>	<b>Información y Comunicación</b>				



21	¿Se asignan recursos para mejorar el sistema de información operativo?		X		
22	¿El comité de crédito cuenta con información sobre las operaciones de crédito?	X			
23	¿El departamento cuenta con información suficiente y confiable que apoye al seguimiento de los créditos?	X			
24	¿Existe comunicación adecuada entre los empleados del departamento y los funcionarios de la cooperativa?	X			
25	¿Se realizan evaluaciones sobre la efectividad de las líneas de comunicación e información dentro del departamento?	X			
<b>E</b>	<b>Supervisión y monitoreo</b>				
26	¿El departamento cuenta con una persona que supervise el cumplimiento de las políticas?	X			
27	¿ Se realiza seguimientos al personal sobre la ejecución diaria de las operaciones crediticias ?		X		
28	¿Los oficiales de crédito realizan seguimiento de los créditos colocados?	X			
29	¿Al momento de otorgar créditos se entregan las tablas de amortización?	X			
30	¿El jefe de crédito realiza seguimiento de los informes presentados por parte de los asesores de crédito?	X			

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>FECHA:</b>
BCMR	21/12/2022
<b>REVISADO POR:</b>	<b>FECHA:</b>
CZAR	23/12/2022



**"COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO WUAMALOMA LTDA"**

**Componente: Departamento de crédito y cobranza**

**Matriz de nivel de riesgo y confianza**

**Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021**

No.	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS			CALIFIC.		COMENTARIOS
		SI	NO	N/A	PT	CT	
<b>A</b>	<b>Entorno de Control</b>						
1	¿El departamento de crédito y cobranza cuenta con un manual de crédito?	X			1	1	
2	¿Los objetivos del departamento de crédito apoyan al cumplimiento de misión y visión de la cooperativa?	X			1	1	
3	¿El personal del departamento cuenta con la experiencia necesaria para realizar su trabajo?	X			1	1	
4	¿Existen actualizaciones de políticas y procedimientos adecuados para la solicitud de créditos?		X		1	0	
5	¿El departamento realiza actividades para integrar al personal y reforzar el clima laboral?	X			1	1	
6	¿Se divulga el cumplimiento de las normas de control interno en el departamento ?	X			1	1	
	<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	
<b>B</b>	<b>Evaluación de Riesgos</b>						
7	¿El comité de crédito analiza el cumplimiento de los procesos crediticios, previa a la solicitud de los mismos?	X			1	1	
8	¿El personal del departamento de crédito realizan análisis adecuado al momento de otorgar créditos?	X			1	1	



9	¿El comité de crédito realiza reportes periódicos sobre la colocación de créditos?	X			1	1	
10	¿Se ha determinado responsables para identificar posibles riesgos en la colocación de créditos?	X			1	1	
11	¿La Gerencia y el comité de crédito se reúnen con el fin de analizar y aprobar los créditos?	X			1	1	
12	¿Existe una cantidad presupuestada para la colocación de crédito?	X			1	1	
13	¿El manual de crédito determina los límites de aprobación de créditos?		X		1	0	
14	¿El sistema de la cooperativa limita el monto que debe colocar el asesor?	X			1		
	<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	
<b>C Actividades de Control</b>							
15	¿Existen un custodio que proteja los documentos más importantes dentro del departamento?		X		1	0	
16	¿Se analiza rigurosamente el cumplimiento de los procesos que la cooperativa realiza para otorgar créditos?	X			1	1	
17	¿La unidad de crédito tiene la experiencia necesaria para analizar y aprobar los créditos en base a la información presentada por el socio?	X			1	1	
18	¿El asesor de crédito analiza el cumplimiento de la información solicitada al garante?	X			1	1	
19	¿Los procedimientos aplicados en el otorgamiento de créditos son eficientes?		X		1	0	
20	¿El comité de crédito verifica el cumplimiento de las políticas de crédito que señala el manual?	X			1	1	
	<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	



<b>D</b>	<b>Información y Comunicación</b>					
21	¿Se asignan recursos para mejorar el sistema de información operativo?		X		1	0
22	¿El comité de crédito cuenta con información sobre las operaciones de crédito?	X			1	1
23	¿El departamento cuenta con información suficiente y confiable que apoye al seguimiento de los créditos?	X			1	1
24	¿Existe comunicación adecuada entre los empleados del departamento y los funcionarios de la cooperativa?	X			1	1
25	¿Se realizan evaluaciones sobre la efectividad de las líneas de comunicación e información dentro del departamento?		X		1	0
	<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>3</b>
<b>E</b>	<b>Supervisión y monitoreo</b>					
26	¿El departamento cuenta con una persona que supervise el cumplimiento de las políticas?	X			1	1
27	¿ Se realiza seguimientos al personal sobre la ejecución diaria de las operaciones crediticias ?		X		1	0
28	¿Los oficiales de crédito realizan seguimiento de los créditos colocados?	X			1	1
29	¿Al momento de otorgar créditos se entregan las tablas de amortización?	X			1	1
30	¿El jefe de crédito realiza seguimiento de los informes presentados por parte de los asesores de crédito?	X			1	1
	<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>4</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>					<b>29</b>	<b>22</b>



### 1. VALORACIÓN

#### NIVEL DE CONFIANZA

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

Ponderación Total (P.T.)=

Calificación Total (C.T.)=

Calificación Porcentual (C.P.)=

75,86%

#### NIVEL DE RIESGO

$$NR = 100\% - NC$$

NR = 100% - 79,31%

NR =

24,14%

### 2. DETERMINACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJA	MODERADA	ALTA
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

### 3. CONCLUSIÓN

NIVEL DE CONFIANZA

MODERADA

NIVEL DE RIESGO

BAJO

ELABORADO POR:	FECHA:
BCMR	21/12/2022
REVISADO POR:	FECHA:
CZAR	23/12/2022



"COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO WUAMALOMA LTDA"

Componente: Departamento de crédito y cobranza

Evaluación global de Control Interno

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021

N	Punto de control	Criterio	Conclusión	Recomendación
1	No existen actualizaciones de políticas y procedimientos adecuados para la solicitud de créditos.	<b>Principio de control interno en base alCOSO:</b> Entorno de Control: Políticas y procedimientos de créditos	En el departamento de crédito no se realizan actualizaciones de políticas y procedimientos.	<b>Gerente:</b> Realizar actualizaciones del manual de crédito, para una correcta solicitud de créditos
2	El manual de crédito no determina los límites de aprobación de créditos	<b>Principio de control interno en base alCOSO:</b> Evaluación de Riesgos: Actualización del manual de crédito	El manual de crédito no determina los límites de aprobación de créditos, debido a que no se han realizado actualizaciones del mismo.	<b>Gerente:</b> Efectuar una actualización, donde se exponga los límites para que los créditos sean aprobados correctamente.
3	No existe un custodio que proteja los documentos más importantes dentro del departamento	<b>Principio de control interno en base alCOSO:</b> Actividades de Control: Implementación de custodio	No existen un custodio que proteja los documentos más relevantes, debido a que no se ha asicado una persona encargada para esa responsabilidad.	<b>Gerente:</b> Implementar una persona encargada para la protección de documentos importantes en el departamento de crédito.
4	Los procedimientos aplicados en el otorgamiento de créditos no son eficientes	<b>Principio de control interno en base alCOSO:</b> <b>Actividades de Control:</b> Procedimientos de crédito	Los procedimientos aplicados en el otorgamiento de créditos no son eficientes, debido a que no se han realizado actualizaciones de los procedimientos de crédito.	<b>Gerente:</b> Realizar actualizaciones en el manual de crédito, para que la solicitud de crédito se lo realice de manera eficiente.



# "MAGALY" AUDITOR INDEPENDIENTE

CCI

5	<p>No se asignan recursos para mejorar el sistema de información operativo</p>	<p><b>Principio de control interno en base al COSO:</b> Entorno de Control: Recursos para el sistema operativo</p>	<p>No se asignan recursos para mejorar el sistema de información operativo, debido a que no se ha realizado un análisis de los recursos para ser asignado al sistema operativo.</p>	<p><b>Gerente:</b> analizar y asignar recursos para que el sistema operativo de la cooperativa opere de forma adecuada, sin tener ningún tipo de irregularidades.</p>
6	<p>No se realizan evaluaciones sobre la efectividad de las líneas de comunicación e información dentro del departamento</p>	<p><b>Principio de control interno en base al COSO:</b> Información y Comunicación: Implementación de controles</p>	<p>No se realizan evaluaciones sobre la efectividad de las líneas de comunicación e información, debido a que</p>	<p><b>Gerente:</b> Realizar evaluaciones sobre la efectividad de la comunicación entre los empleados del departamento y los funcionarios.</p>
7	<p>No se realiza seguimientos al personal sobre la ejecución diaria de las operaciones crediticias</p>	<p><b>Principio de control interno en base al COSO:</b> Supervisión y monitoreo: Controles de operaciones crediticias</p>	<p>No se realiza seguimientos al personal sobre la ejecución diaria de las operaciones crediticias, debido a que no cuentan por controles en las operaciones</p>	<p><b>Gerente:</b> verificar el cumplimiento de las correctas acciones realizados en las operaciones crediticias</p>



**"COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO WUAMALOMA LTDA"**

**Componente: Departamento de crédito y cobranza**

**Matriz de riesgo de control**

**Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021**

COMPONENTES	RIESGOS		CONTROLES INCUMPLIDOS	ENFOQUE DE AUDITORÍA	
				PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO	PRUEBAS SUSTANTIVAS
<b>Entorno de Control</b>	16,67%	<b>Bajo</b>	No existen actualizaciones de políticas y procedimientos adecuados para la solicitud de créditos	Revisar que existan actualizaciones en los procedimientos de crédito, para una correcta ejecución	
<b>Evaluación de Riesgos</b>	14,29%	<b>Bajo</b>	El manual de crédito no determina los límites de aprobación de créditos	Revisar que se realiza actualizaciones en el manual de crédito que contenga límites en las aprobaciones de créditos.	
<b>Actividades de Control</b>	33,33%	<b>Moderado</b>	No existen un custodio que proteja los documentos más importantes dentro del departamento	Verificar la implementación de una persona para la protección de documentos	
			Los procedimientos aplicados en el otorgamiento de créditos no son eficientes	Aplicar un check list para verificar la efectividad de los procedimientos de otorgamiento de crédito	Aplicación de indicadores de gestión para medir el nivel de eficiencia de los procesos para el otorgamiento de créditos.



# "MAGALY" AUDITOR INDEPENDIENTE

CCI

<b>Información y Comunicación</b>	40%	<b>Moderado</b>	No se asignan recursos para mejorar el sistema de información operativo		Analizar la distribución de recursos para asignar un monto adecuado al sistema de información operativa.
			No se realizan evaluaciones sobre la efectividad de las líneas de comunicación e información dentro del departamento	Realizar evaluaciones para tener constancia de una correcta comunicación entre los funcionarios y empleados del departamento.	
<b>Supervisión y monitoreo</b>	20%	<b>Bajo</b>	No se realiza seguimientos al personal sobre la ejecución diaria de las operaciones crediticias	Aplicación de un Checklist para la identificación de deficiencias en la ejecución de las operaciones crediticias	Calcular el índice de efectividad de la ejecución de las operaciones crediticias mediante indicadores de gestión

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>FECHA:</b>
BCMR	21/12/2022
<b>REVISADO POR:</b>	<b>FECHA:</b>
CZAR	23/12/2022



# "MAGALY" AUDITOR INDEPENDIENTE

## "COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO WUAMALOMA LTDA"

Componente: Departamento de crédito y cobranza

Programa de Auditoría

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021

<b>Objetivo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Adquirir evidencia que sirva de respaldo</li><li>- Definir los procedimientos para el desarrollo de la ejecución de auditoría</li><li>- Determinar la eficiencia y eficacia de los procedimientos que el departamento realiza</li></ul>		
N	Procedimientos	Elaborado por	Fecha
<b>Procedimiento de cumplimiento</b>			
1	Revisar que existan actualizaciones en los procedimientos de crédito, para una correcta ejecución	BCMR	13/01/2023
2	Revisar que se realiza actualizaciones en el manual de crédito que contenga límites en las aprobaciones de créditos.	BCMR	13/01/2023
3	Verificar la implementación de una persona para la protección de documentos	BCMR	13/01/2023
4	Aplicar un check list para verificar la efectividad de los procedimientos de otorgamiento de crédito	BCMR	13/01/2023
5	Realizar evaluaciones para tener constancia de una correcta comunicación entre los funcionarios y empleados del departamento.	BCMR	13/01/2023
6	Aplicación de un Check list para la identificación de deficiencias en la ejecución de las operaciones crediticias	BCMR	13/01/2023
<b>Procedimiento sustantivo</b>			
	Aplicación de indicadores de gestión para medir el nivel de eficiencia de los procesos para el otorgamiento de créditos.	BCMR	13/01/2023
1	Analizar la distribución de recursos para asignar un monto adecuado al sistema de información operativa.	BCMR	13/01/2023
2	Calcular el índice de efectividad de la ejecución de las operaciones crediticias , mediante indicadores de gestión	BCMR	13/01/2023
<b>Procedimientos generales</b>			
1	Cedulas analíticas		
2	Hojas de hallazgos		

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>FECHA:</b>
BCMR	21/12/2022
<b>REVISADO POR:</b>	<b>FECHA:</b>
CZAR	23/12/2022





#### 1.4. MEMORANDO DE AUDITORÍA

### "COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO WUAMALOMA LTDA"

#### Memorando de Planificación

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2021

**Entidad :** Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda.

**Auditoria:** Auditoría de Gestión en el departamento de crédito y cobranza

**Periodo:** 2021

#### 1. REQUERIMIENTO DE LA AUDITORIA

Informe de Auditoría

#### 2. FECHA DE INTERVENCION

#### FECHA ESTIMADA

Conocimiento de la entidad y planificación	1/12/2022
Ejecución de Auditoría	20/12/2022
Redacción de informe y comunicación	15/01/2023
Obtención de criterios	18/01/2023
Informe final aprobado	21/01/2023

#### 3. EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO

CARGO	NOMBRE	INICIALES
Supervisor	Banshuy Calles Magaly Rosario	BCMR
Senior	Dra. Cando Zumba Ana del Rocío	CZAR

#### 4. DIAS PRESUPUESTADOS

FASES	DÍAS
FASE I Conocimiento de la entidad	15
FASE II Planificación	15
FASE III Ejecución	22
FASE IV Comunicación de resultados	7



## 5. RECURSOS

### HONORARIOS PROFESIONALES

Jefe de auditoría	\$	1.600,00
Señor de Auditoría	\$	1.600,00
	\$	<b>3.200,00</b>

### MATERIALES

Viáticos	\$	100,00
Gastos Varios	\$	50,00
Útiles de oficina	\$	50,00
	\$	<b>200,00</b>

## 6. ENFOQUE DE LA AUDITORIA

### 6.1 Información general de la entidad auditada

#### -Misión

Contribuir solidariamente a elevar el nivel de vida de nuestros socios y clientes, satisfaciendo con eficiencia sus necesidades financieras.

#### -Visión

Ser un referente del sistema financiero cooperativo en aplicación de valores y principios de responsabilidad social.

#### -Objetivo

- Optimizar la rentabilidad de la cooperativa
- Control presupuestario ahorro a la vista
- Control presupuestario plazo fijo
- Potencializar la recuperación de cartera de crédito
- Control presupuestario de colocación
- Captación de nuevos socios
- Implementar un programa de desarrollo profesional
- Motivar al cliente interno
- Utilizar los medios tecnológicos



**-Actividades Principales**

<b>Microcréditos</b>	
Microcrédito Minorista	Acción concedida a solicitantes, con un saldo menor o igual a \$ 1.000,00
Microcrédito de acumulación simple	Operación consentida a solicitantes, con un saldo superior a \$ 1.001 hasta \$10.000
Microcrédito de acumulación Ampliada	Operación concedida a solicitantes, con un saldo superior a \$ 10.001 hasta \$ 40.000
Micro finanzas	Operación concedida a solicitantes, con un saldo de 300 hasta 10.000
Crédito Hipotecario	Transferencia de los derechos reales del socio o garante sobre un bien inmueble, el monto de \$5.000 hasta \$50.000
Crédito prendario	Entrega de un objeto en forma de garantía a favor de la cooperativa lo derechos de un bien mueble, el monto es de \$5.000 has \$50.000
<b>Depósitos</b>	
Depósito de Ahorro	Capta recursos monetarios del público, por medio de la apertura de libretas de ahorro para socios y clientes, mediante la acumulación diaria de capital y pago de interés mensual.
Depósitos a plazo fijo	Capta recursos mediante la entrega de certificados de depósito a plazo superior a 30 días, por lo que se reconoce a los socios o clientes un valor por los intereses superior a los pagados en ahorro a la vista.

**Servicios que ofrece**

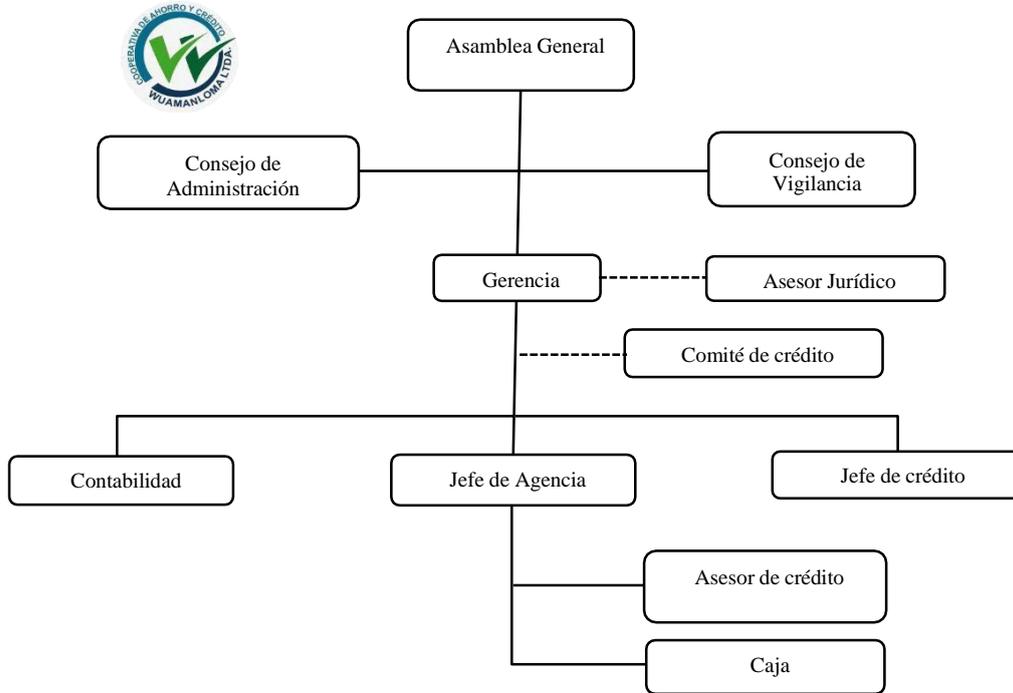
La cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanlona Ltda; cuenta con el sistema de recaudación facilito, proporcionando los siguientes servicios:

- Recaudación del SRI y RISE
- Recaudación de planes telefónicos y satelitales
- Pago del Bono del Desarrollo Humano
- Recargas electrónicas
- Pago de servicios básicos
- Recaudación de Impuestos Municipales



**-Estructura orgánica**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO WUAMANLOMA LTD**



**FODA**

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<b>ANÁLISIS EXTERNO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alianzas estratégicas mediante conventos con Instituciones públicas y privadas.</li> <li>- Los adelantos tecnológicos.</li> <li>- Actualización o cambio en la Ley de Fomento Productivo. Control y Supervisión por parte de la SEPS y los organismos de control.</li> <li>- Acogida y confianza de los socios al sistema Cooperativo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inestabilidad económica y político social</li> <li>- Competencia desleal de instituciones financieras no regularizadas.</li> <li>- Expansión de la competencia en nuevos mercados.</li> <li>- Cambios políticos gubernamentales que influyen en el sistema cooperativo.</li> </ul>
	FORTALEZAS	DEBILIDADES
<b>ANÁLISIS INTERNO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Obediencia de normas lárcales (tributarias, laborales, etc.)</li> <li>- Inversión en cooperativas reguladas</li> <li>- Sistema integrado de pagos, transferencias, giros, remesas.</li> <li>- Disponibilidad de" productos y servicios - de demanda.</li> <li>- Tasas .de interés competitivas en el Mercado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alta concentración en' los mayores depositantes inversionistas</li> <li>- Liquidez baja.</li> <li>- Incumplimiento de la normativa interna establecida por la institución.</li> <li>- Deficiencias en la calidad de servicio.</li> <li>- Bajo nivel académico del personal:</li> </ul>



- Base Legal (Constitución)

Normativa	Artículos	Descripciones
Constitución de la República del Ecuador	11	El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro.
Ley y el Reglamento de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.	78.Sector Financiero Popular y Solidario  81 Cooperativas de ahorro y crédito.	-Para efectos de la presente Ley, integran el Sector Financiero Popular y Solidario las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro. -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.
Código Orgánico Monetario y Financiero.	445 Naturaleza y objetivos.  449 Solvencia y prudencia financiera	-Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente bajo los principios establecidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria -Las regulaciones deberán establecer normas, al menos, en los siguientes aspectos: 1. Solvencia patrimonial; 2. Prudencia Financiera; 3. Mínimos de Liquidez; 4. Balance Social; y, 5. Transparencia.
Ley de Defensa al Consumidor	47 Sistemas de Crédito	-Las tarifas que cobren las instituciones financieras o cualquier otra persona natural o jurídica por todas las actividades y servicios inherentes a la cobranza judicial o extrajudicial de un crédito vencido deberán ser previamente acordadas con el prestatario al momento del otorgamiento del crédito.
Código de Trabajo.	13 Formas de remuneración	-En los contratos a sueldo y a jornal la remuneración se pacta tomando como base, cierta unidad de tiempo. La remuneración es mixta cuando, además del sueldo o salario fijo, el trabajador participa en el producto del negocio del empleador, en concepto de retribución por su trabajo.
Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno	106 Sanciones para los sujetos pasivos	-Las instituciones financieras sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros y las organizaciones del sector financiero popular y solidario, sujetas al control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria que no cumplan cabal y oportunamente con la entrega de la información requerida por cualquier vía por el Servicio de Rentas Internas, serán sancionadas con una multa de 100 hasta 250 remuneraciones básicas.



## 6.2 Motivo de la auditoría

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda.; no ha realizado una auditoría de gestión, es por eso que se ha presentado al gerente de la institución la propuesta para la ejecución de una auditoría de gestión al departamento de crédito y cobranza, con la finalidad de evaluar el desarrollo de las actividades dentro del área y así verificar que se esté operando de forma eficiente y eficaz.

## 6.3 Enfoque a:

Se efectuó una Auditoría de Gestión en el departamento de crédito y cobranza que consistió en conocer las debilidades del área. Es necesario verificar el cumplimiento de los procedimientos para la solicitud de crédito, con el objetivo de ayudar a la administración a lograr las metas establecidas

## 6.4. Objetivos

### Objetivo general

Realizar una Auditoría de Gestión al departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda, para la verificación del cumplimiento eficiente y eficaz de los objetivos dentro del área

### Objetivos específicos

- ✓ Evaluar los procesos que realiza el departamento de crédito y cobranza, para la detección de riesgos.
- ✓ Conocer las debilidades que posee el departamento, para emitir recomendaciones que ayuden con el mejoramiento de las actividades.

## 6.5. Alcance de la Auditoría

La Auditoría de Gestión se ha ejecutado para revelar las falencias del departamento de crédito y cobranza, verificando los procedimientos utilizados dentro del área, para mejorar de forma eficiente y eficaz el cumplimiento de los objetivos.



# "MAGALY" AUDITOR INDEPENDIENTE

MPE 7/8

## 6.6. Resumen de los Resultados de la Evaluación del Control Interno.

N	Punto de control	Criterio	Conclusión	Recomendación
1	No existen actualizaciones de políticas y procedimientos adecuados para la concesión de créditos	<b>Principio de control interno en base al COSO:</b> Entorno de Control: Políticas y procedimientos de créditos	En el departamento de crédito no se realizan actualizaciones de políticas y procedimientos.	<b>Gerente:</b> Realizar actualizaciones en el manual de crédito, para una correcta concesión de créditos
2	El manual de crédito no determina los límites de aprobación de créditos	<b>Principio de control interno en base al COSO:</b> Evaluación de Riesgos: Actualización del manual de crédito	El manual de crédito no determina los límites de aprobación de créditos, debido a que no se han realizado actualizaciones del manual de crédito.	<b>Gerente:</b> Efectuar una actualización, donde se exponga los límites para que los créditos sean aprobados correctamente.
3	No existen un custodio que proteja los documentos más importantes dentro del departamento	<b>Principio de control interno en base al COSO:</b> Actividades de Control: Implementación de custodio	No existen un custodio que proteja los documentos más relevantes, debido a que no se ha asicado una persona encargada para ese cargo.	<b>Gerente:</b> Implementar una persona encargada para la protección de documentos importantes en el departamento de crédito.
4	Los procedimientos aplicados en el otorgamiento de créditos no son eficientes	<b>Principio de control interno en base al COSO:</b> Actividades de Control: Procedimientos de crédito	Los procedimientos aplicados en el otorgamiento de créditos no son eficientes, debido a que no se han realizado actualizaciones de los procedimientos de crédito.	<b>Gerente:</b> Realizar actualizaciones en el manual de crédito, para que la concesión de crédito se lo realice de manera eficiente.
5	No se asignan recursos para mejorar el sistema de información operativo	<b>Principio de control interno en base al COSO:</b> Entorno de Control: Recursos para el sistema operativo	No se asignan recursos para mejorar el sistema de información operativo, debido a que no se ha realizado un análisis de los recursos para ser asignado al sistema operativo.	<b>Gerente:</b> analizar y asignar recursos para que el sistema operativo de la cooperativa opere de forma adecuada, sin tener ningún tipo de irregularidades.
6	No se realizan evaluaciones sobre la efectividad de las líneas de comunicación e información dentro del departamento	<b>Principio de control interno en base al COSO:</b> Información y Comunicación: Implementación de controles	No se realizan evaluaciones sobre la efectividad de las líneas de comunicación e información, debido a que	<b>Gerente:</b> Realizar evaluaciones sobre la efectividad de la comunicación entre los empleados del departamento y los funcionarios.
7	No se realiza seguimientos al personal sobre la ejecución diaria de las operaciones crediticias	<b>Principio de control interno en base al COSO:</b> Supervisión y monitoreo: Controles de operaciones crediticias	No se realiza seguimientos al personal sobre la ejecución diaria de las operaciones crediticias, debido a que no cuentan por controles en las operaciones	<b>Gerente:</b> verificar el cumplimiento de las correctas acciones realizados en las operaciones crediticias



### 6.7 Calificación de los Factores de Riesgo de Auditoría

#### NIVEL DE RIESGO

NR = 100% - 79,31%

NR =

24,14%

### 6.8. Grado de Confianza y controles claves

#### NIVEL DE CONFIANZA

Ponderación Total (P.T.)= 29

Calificación Total (C.T.)= 21

Calificación Porcentual (C.P.)= 75,86%

### 7 TRABAJO A REALIZAR EN LA FASE DE EJECUCIÓN

#### 7.1 Trabajo a Realizar por los Auditores en la Fase de Ejecución

El departamento de crédito y cobranza no ha realizado auditoría

### 8 CRITERIO DE LA MUESTRA A SER ANALIZADA

#### 8.1 Auditores Internos

No se ha realizado auditorías dentro del departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda.

### 9. OTROS ASPECTOS

### FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

#### Elaborado por

Auditor Supervisor

CZAR

Auditor Senior

BCMR

Elaborado por:	Fecha:
BCMR	21/12/2022
Revisado por:	Fecha:
CZAR	23/12/2022



### 1.5. PROGRAMA DE AUDITORÍA

Programa de Auditoría de Gestión				
<b>Componente</b>	Departamento de crédito y cobranza			
<b>Periodo</b>	2021			
<b>Objetivo</b>	Realizar una Auditoría de Gestión al departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda., para la verificación del cumplimiento eficiente y eficaz de los objetivos dentro del área			
<b>N</b>	<b>Procedimientos</b>	<b>Ref./ P/T</b>	<b>Elaborado por</b>	<b>Fecha</b>
1	Evaluación de control interno	CI	BCMR	18/12/2022
2	Procesos del departamentos	PD	BCMR	03/01/2023
3	Aplicación de indicadores de gestión	IG	BCMR	13/01/2023
4	Elaboración hoja de hallazgos	HH	BCMR	19/01/2022



### **3.1.2. Fase II: Ejecución de auditoría**

#### **FASE II**

#### **EJECUCIÓN DE AUDITORÍA**

En la fase de ejecución se aplicó el programa de auditoría, donde se plasmó los objetivos y las actividades a desarrollarse, además, se utilizó indicadores de gestión, lo cual permitió determinar el grado de eficacia y eficiencia de los procesos que realiza el departamento de crédito y cobranza, para revelar falencias dentro de la misma, al finalizar esta fase se construyó una hoja de hallazgo, donde se reflejó la condición, causa, criterio, efecto y recomendación.

- Aplicación del programa de trabajo
- Aplicación de indicadores
- Elaboración de la hoja de hallazgos



## Ejecución



**Wuamaloma Ltda.**  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
*Sembrando la confianza de su futuro..!*

## Solicitud de Crédito 2021

### Check list de solicitud de crédito

**Institución:** Cooperativa de Ahorro Y Crédito Wuamaloma Ltda

**Entrevistado:** Jefe de negocios

- |    |  |                                     |
|----|--|-------------------------------------|
| 1  | ¿El personal de departamento presenta toda la información del cliente?         | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 3  | ¿el asesor de crédito identifica el perfil del socio?                          | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 4  | ¿Se examina la capacidad de pago del cliente?                                  | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 5  | ¿Se verifica el monto adecuado para aprobación?                                | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 6  | ¿El asesor de crédito entrega el formato de solicitud de crédito al cliente?   | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 7  | ¿Se verifica la necesidad del garante ante el monto solicitado?                | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 8  | ¿Se realiza una inspección al domicilio del cliente?                           | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 9  | ¿Se entrega al comité de crédito la carpeta con toda la información del socio? | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 10 | ¿Se realiza reuniones con el personal para aprobar los créditos?               | <input checked="" type="checkbox"/> |

### Comentario

Después de realizar el check list, se pudo identificar que no se realizan reuniones constantes con la finalidad de aprobar o rechazar créditos, afectando al cumplimiento de procedimientos establecidos

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>FECHA:</b>
BCMR	11/1/2022
<b>REVISADO POR:</b>	<b>FECHA:</b>
CZAR	13/1/2022



3.1.1.1.

**Identificación, descripción y flujogramas de los procesos auditar**

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

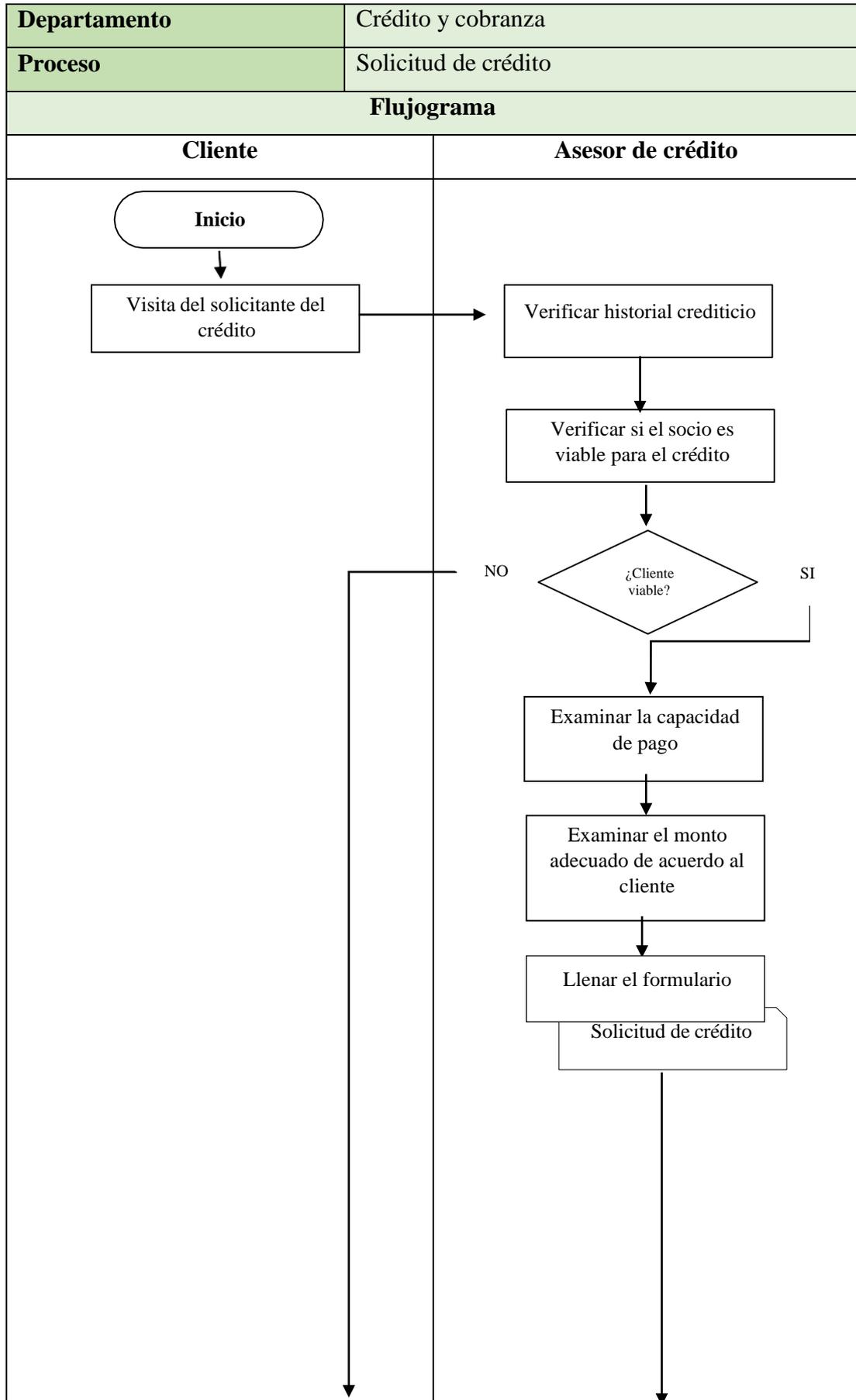
**Departamento de Crédito y Cobranza**

**Proceso: Solicitud de Crédito**

<b>Procedimiento</b>	<b>Responsable</b>
1. Visita del solicitante del crédito a la institución	Asesor de crédito
2. Verificar el historial crediticio del cliente	Asesor de crédito
3. Identificar el perfil del cliente (factible, sí o no )	Asesor de crédito
4. Examinar la capacidad de pago del cliente	Asesor de crédito
5. Se realiza la verificación del crédito, para generarlo con el monto adecuado al socio.	Asesor de crédito
6. Se procede a llenar el formulario (Solicitud de crédito), y verificar información, documentos y datos necesarios	Asesor de crédito
7. Si es necesario un garante, se verifica su campo de negocio y se solicita información del mismo.	Asesor de crédito
8. Se realiza una inspección al domicilio o negocio del socio, para comprobar su patrimonio	Asesor de crédito
9. Se arma una carpeta con la información y documentación	Asesor de crédito

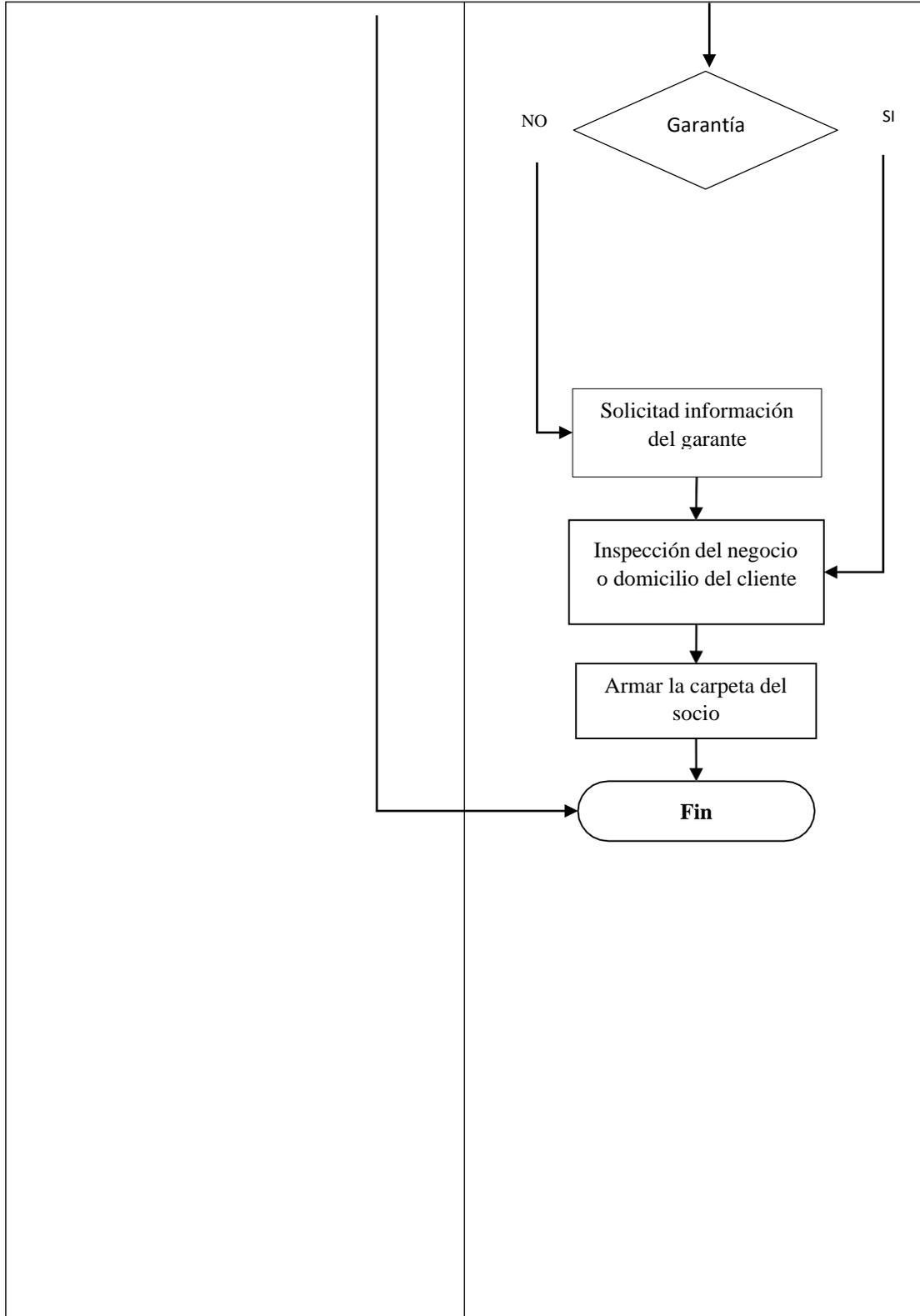


# "MAGALY" AUDITOR INDEPENDIENTE





# "MAGALY" AUDITOR INDEPENDIENTE





# "MAGALY" AUDITOR INDEPENDIENTE

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

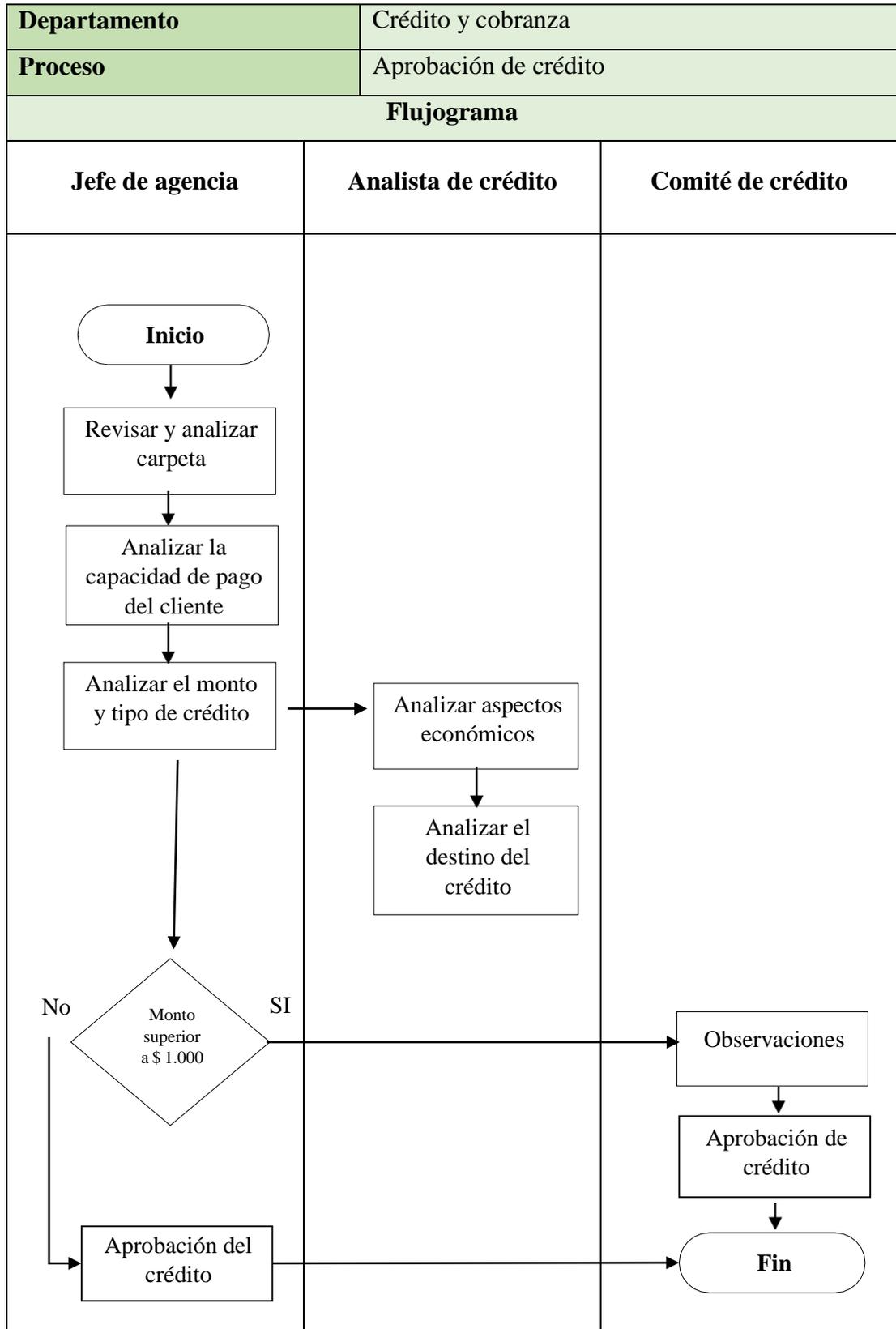
**Departamento de Crédito y Cobranza**

**Proceso:** Aprobación de crédito

<b>Procedimiento</b>	<b>Responsable</b>
1. Analizar la carpeta con la documentación e información del socio	Jefe de agencia
2. Analizar y verificar la liquidez y capacidad de pago del socio para su aprobación	Jefe de agencia
3. Analizar el monto y tipo de crédito	Jefe de agencia
4. Analizar los aspectos económicos del cliente	Analista de crédito
5. Verificar el destino del dinero solicitado	Analista de crédito
6. Aprobación de crédito (Si o No)	Jefe de agencia
7. Al tener un monto superior a \$1.000, su aprobación lo realiza el comité de crédito	Comité de crédito
8. Observaciones por parte del comité de crédito	Comité de crédito
9. Aprobación del crédito	Comité de crédito



# "MAGALY" AUDITOR INDEPENDIENTE





# "MAGALY" AUDITOR INDEPENDIENTE

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

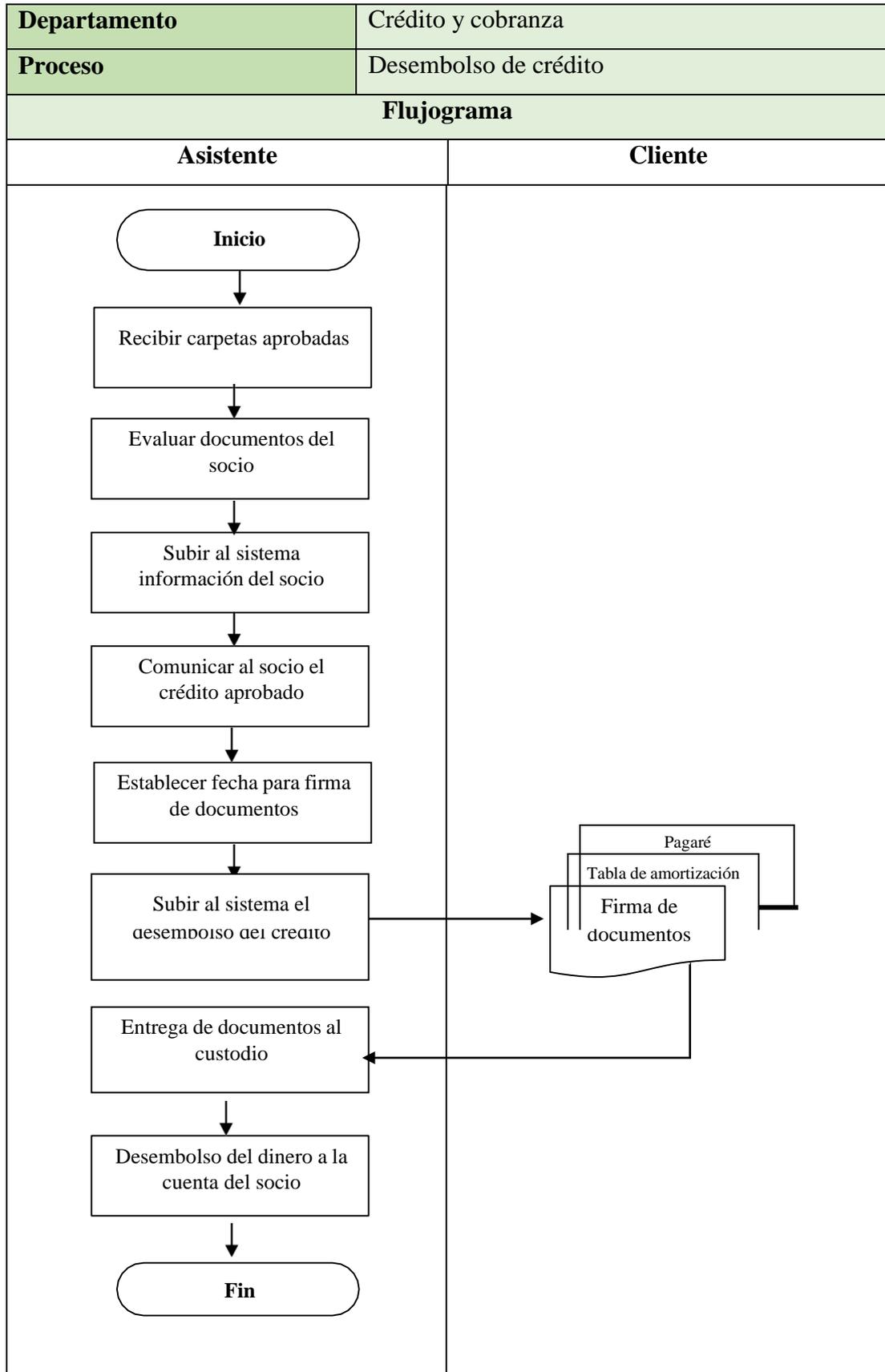
**Departamento de Crédito y Cobranza**

**Proceso:** desembolso de crédito

<b>Procedimiento</b>	<b>Responsable</b>
1. Recibir la carpeta aprobada con la información y documentación requerida	Asistente
2. Examinar los documentos recolectados por el asesor de crédito	Asistente
3. Verificar la antigüedad del cliente, en caso de ser nuevo, subir al sistema la información del nuevo socio	Asistente
4. Comunicar al socio que su crédito ha sido aprobado	Asistente
5. Establecer una fecha para que el socio se acerque a la institución a firmar los documentos	Asistente
6. Subir al sistema la información para su respectivo desembolso	Asistente
7. Firma de documentos (tabla de amortización, pagaré y contrato de crédito)	Socio
8. Entrega de los documentos al custodio con sus respectivas firmas	Asistente
9. Desembolso del crédito a la cuenta del socio	Asistente



# "MAGALY" AUDITOR INDEPENDIENTE





# "MAGALY" AUDITOR INDEPENDIENTE

## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO WUAMANLOMA LTDA.

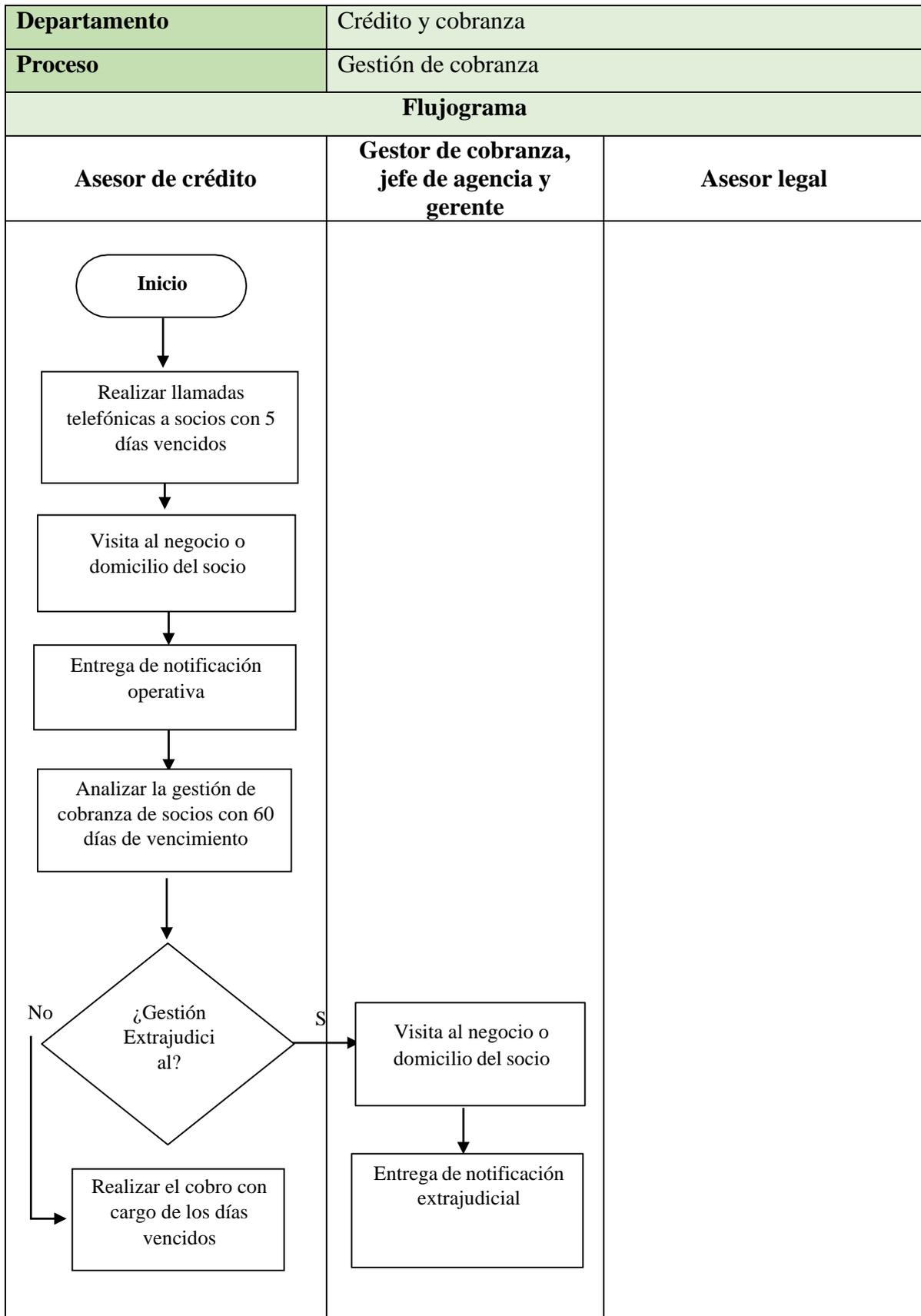
### Departamento de Crédito y Cobranza

#### Proceso: Gestión de cobranza

Procedimiento	Responsable
1. Realizar llamadas telefónicas a los socios con pagos vencidos de 1 a 5 días	Cajera/o Asesor de crédito
2. Realizar una visita del oficial de crédito al domicilio o negocio del socio, con 6 a 15 días de vencimiento.	Asesor de crédito
3. Entrega de notificaciones al socio	Asesor de crédito
4. Analizar la gestión de cobranza de los socios con 60 días de vencimiento	Asesor de crédito
5. Analizar si el cliente debe pasar a cobranza extrajudicial (Si o no)	Asesor de crédito
6. En caso de que existe un vencimiento de pago de 61 a 70 días, el gestor de cobranza vista al socio para entrega de una notificación extrajudicial.	Gestor de cobranza
7. Entrega de segunda y tercera notificación extrajudicial	Gestor de cobranza, jefe de agencia y gerente
8. Identificar que el saldo se encuentre vencido con más de 96 días	Gestor de cobranza, jefe de agencia y gerente
9. Analizar si el socio debe pasar a cobro judicial (Si o no)	Gestor de cobranza, jefe de agencia y gerente
10. Visita del Asesor legal al socio	Asesor legal
11. Realizar notificación judicial	Asesor legal
12. Examinar las razones del retraso del pago.	Asesor legal
13. Determinar fecha de pago (analizando razones de retraso).	Asesor legal
14. Realizar el cobro de con cargo de los días vencidos.	Asesor legal

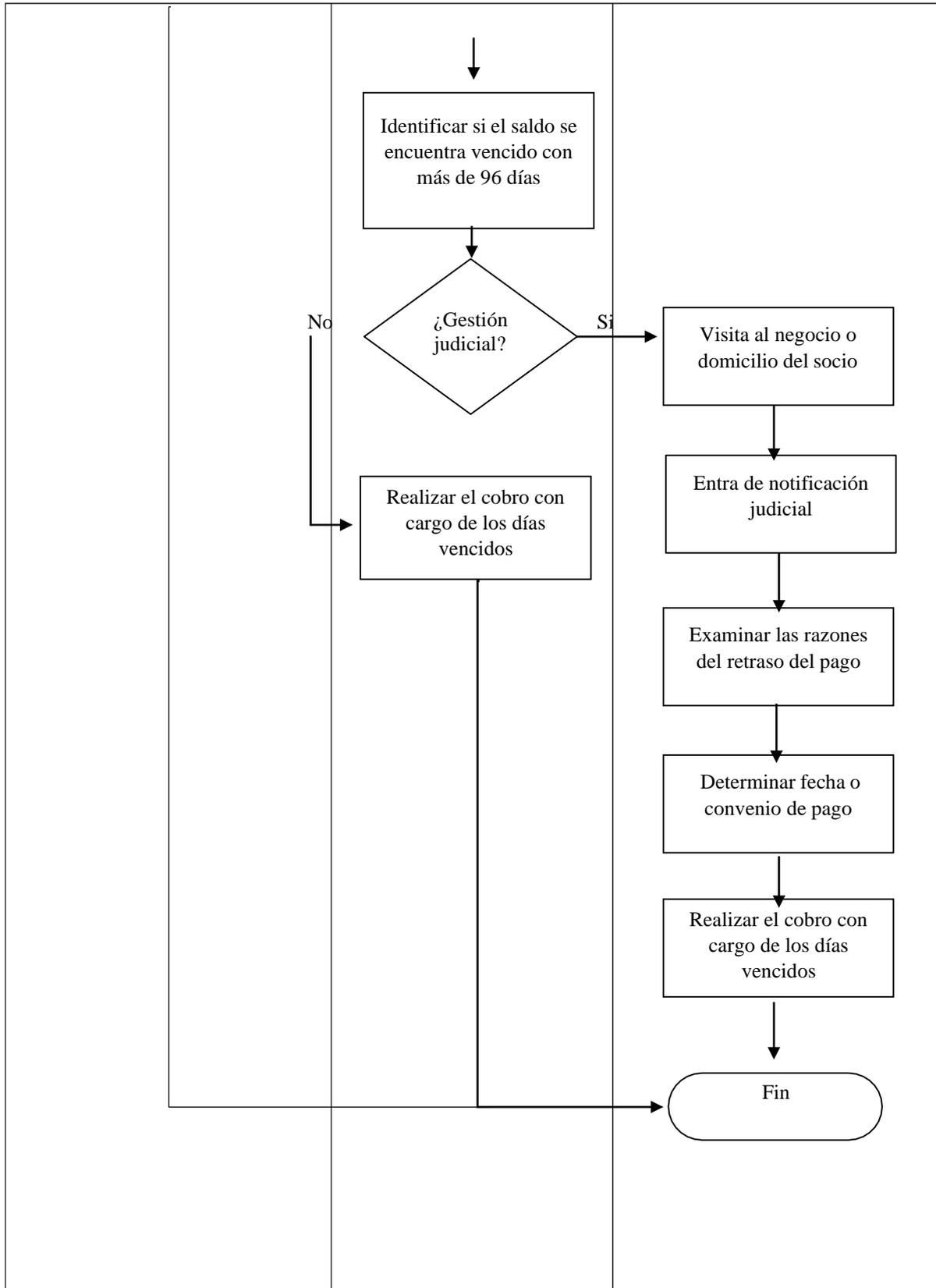


# "MAGALY" AUDITOR INDEPENDIENTE





# "MAGALY" AUDITOR INDEPENDIENTE





3.1.1.2. Indicadores de Gestión

"COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO WUAMALOMA LTDA"

Matriz de Insumos - Indicadores

Año 2021

Proceso	Objetivo	Tipo	Nombre del indicador	Formula del indicador	Estándar	Periodo
Solicitud de créditos	Medir el cumplimiento de los socios ingresados en el año 2021	Eficacia	Socios Ingresados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda.	$SI = \frac{\text{Nuevos socios}}{\text{Socios proyectados}} * 100$	100%	Anual
	Analizar el número de solicitudes de créditos autorizados en el periodo 2021	Eficacia	Índice solicitudes de crédito en el año 2021	$SCA = \frac{\text{Solicitudes de credito autorizadas}}{\text{Solicitudes de credito ingresadas}} * 100$	100%	Anual



**"COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO WUAMALOMA LTDA"**  
**Ficha Técnica de Indicadores**  
**Año 2021**

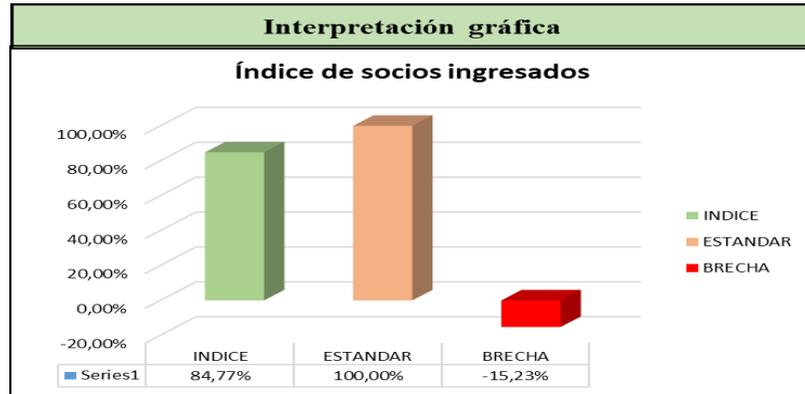
**Número:** 1  
**Proceso:** Solicitud de créditos  
**Clase:** Eficacia

**Objetivo:** Medir el cumplimiento de los socios proyectados que ingresan en el año 2021

Nombre del indicador	Periodicidad	Unidad de medida	Estándar	Fórmula del indicador	Interpretación	Brecha
Cumplimiento de los socios ingresados en el año 2021	Anual	%	100%	$SI = \frac{\text{Nuevos socios}}{\text{Socios proyectados}} * 100$	<b>INDICE=</b> INDICADOR / ESTANDAR * 100%  <b>INDICE=</b> 84,77% / 100,00%  <b>INDICE=</b> 84,77%	<b>Brecha=</b> Índice - Estándar  <b>Brecha=</b> 84,77% - 100%  <b>Brecha=</b> -15,23% ≠ <b>Desfavorable</b>
				<b>SI=</b> 668,00 / 788,00  <b>SI=</b> 84,77%		



# "MAGALY" AUDITOR INDEPENDIENTE



Semafización		
Nivel de cumplimiento	Interpretación	Color
80% - 100%	Satisfactorio	
50% - 79,99%	Mediamente satisfactorio	
9% - 49,99%	Deficiente	

## Comentario final

Una vez analizado el porcentaje de los nuevos socios en el periodo 2021 en la cooperativa, se llegó a la conclusión de que el nivel de eficiencia es satisfactorio en un 84.77%, pero no cumple con el 100% de estándar, dando como incumplimiento y una brecha del -15.23% Auditoría propone **HH 1**

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>FECHA:</b>
<b>BCMR</b>	<b>11/1/2023</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>FECHA:</b>
<b>CZAR</b>	<b>13/1/2023</b>



**PROYECCIÓN DE SOCIOS 2021**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO WUAMALOMA LTDA**  
**Proyección de socios**  
**Año 2021**



**PRESUPUESTOS 2021**

PROYECCIÓN DE SOCIOS

MATRIZ

AÑO 2021

Meses		Dif. Crecimiento mensual	% de Crecimiento	Crecimiento Trimestral en %	Crecimiento Trimestral en Dólares	Porción de Socios	Proyección de Socios en %	Proyección de Socios	Socios Proyectados 2021	Incremento Socios 2021 (%)
Diciembre del 2020	668									120
Enero	0	0	0,00%						10	678
Febrero	0	0	0,00%						10	688
Marzo	0	0	0,00%	0,00%	0	25,00%	25,00%	30	10	698
Abril	0	0	0,00%						10	708
Mayo	0	0	0,00%						10	718
Junio	0	0	0,00%	0,00%	0	25,00%	25,00%	30	10	728
Julio	0	0	0,00%						10	738
Agosto	0	0	0,00%						10	748
Septiembre	0	0	0,00%	0,00%	0	25,00%	25,00%	30	10	758
Octubre	0	0	0,00%						10	768
Noviembre	0	0	0,00%						10	778
Diciembre	0	0	0,00%	0,00%	0	25,00%	25,00%	30	10	788
Totales		0	0,00%				100,00%	120		

-Realizado por-  
GERENTE GENERAL

Aprobado Por:  
PRESIDENTE CONSJADM

Activa  
Ve a Co  
Ve a Co

**A.1.1**

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>FECHA:</b>
BCMR	11/1/2023
<b>REVISADO POR:</b>	<b>FECHA:</b>
CZAR	13/1/2023



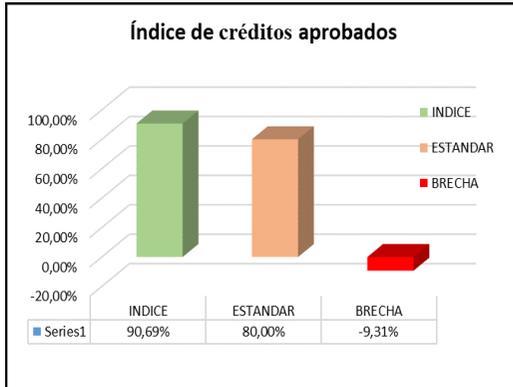
**"COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO WUAMALOMA LTDA"**  
**Ficha Técnica de Indicadores**  
**Año 2021**

**Número:** 2  
**Proceso:** Solicitud de créditos  
**Clase:** Eficacia  
**Objetivo:** Analizar el cumplimiento de solicitudes de créditos ingresadas en el periodo 2021

Nombre del indicador	Periodicidad	Unidad de medida	Estándar	Fórmula del indicador	Interpretación	Brecha
Índice solicitudes de crédito en el año 2021	Anual	%	80%	$SCA = \frac{\text{Solicitudes de credito autorizadas}}{\text{Solicitudes de credito ingresadas}} * 100$	<b>INDICE=</b> INDICADOR / ESTANDAR * 100%  <b>INDICE=</b> 72,55% / 80,00%  <b>INDICE=</b> 90,69%	<b>Brecha=</b> Índice - Estándar  <b>Brecha=</b> 90,69% - 100%  <b>Brecha=</b> -9,31% ≠ Desfavorable
				SCA = 370,00 / 510,00 SCA = 72,55%		



# "MAGALY" AUDITOR INDEPENDIENTE



Semaforización		
Nivel de cumplimiento	Interpretación	Color
60% - 80%	Satisfactorio	
30% - 59,99%	Mediamente satisfactorio	
9% - 29,99%	Deficiente	

## Comentario final

Una vez analizado el porcentaje de las solicitudes de créditos autorizadas en el periodo 2021 en la cooperativa, se evidencia un cumplimiento del 72.55% satisfactorio, pero no cumple con el estándar establecido del 80%, obteniendo una brecha de -9.31% Auditoría propone **HH 2**

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>FECHA:</b>
BCMR	11/1/2023
<b>REVISADO POR:</b>	<b>FECHA:</b>
CZAR	13/1/2023



"COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO WUAMALOMA LTDA"

**Matriz de Insumos - Indicadores**

Año 2021

Proceso	Objetivo	Tipo	Nombre del indicador	Formula del indicador	Estándar	Periodo
Aprobación de crédito	Verificar el cumplimiento de los créditos aprobados en la cooperativa	Eficacia	Créditos aprobados en el año 2021 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda.	$CA = \frac{\text{Créditos aprobados}}{\text{Total de créditos solicitados}} * 100$	75%	Anual
	Examinar el total de créditos cancelados en el transcurso del año sobre el total de los créditos	Eficacia	Créditos cancelados en el año 2021	$CA = \frac{\text{Créditos cancelados}}{\text{Total de créditos solicitadas}} * 100$	20%	Anual



**"COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO WUAMALOMA LTDA"**  
**Ficha Técnica de Indicadores**  
**Año 2021**

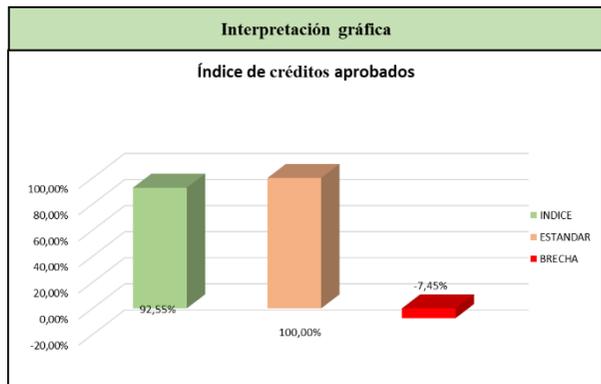
**Número:** 3  
**Proceso:** Aprobación de crédito  
**Clase:** Eficacia

**Objetivo:** Porcentaje de créditos aprobados de acuerdo a créditos solicitados en la cooperativa en el año 2021

Nombre del indicador	Periodicidad	Unidad de medida	Estándar	Fórmula del indicador	Interpretación	Brecha
Créditos aprobados en el año 2021 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda.	Anual	%	80%	$CA = \frac{\text{Créditos aprobados}}{\text{Total de créditos solicitados}} * 100$ <p>CA = 354,00 / 510,00 CA = 69,41%</p>	<p>INDICE= INDICADOR / ESTANDAR * 100%</p> <p>INDICE= 69,41% / 80%</p> <p>INDICE= 86,76%</p>	<p>Brecha= Índice - Estandar</p> <p>Brecha= 86,76% - 100%</p> <p>Brecha= -13,24% <span style="color: red;">Desfavorable</span></p>



# "MAGALY" AUDITOR INDEPENDIENTE



Semaforización		
Nivel de cumplimiento	Interpretación	Color
60% - 80%	Satisfactorio	
30% - 59,99%	Mediamente satisfactorio	
9% - 29,99%	Deficiente	

## Comentario final

Una vez analizado el porcentaje de créditos aprobados en el periodo 2021 en la cooperativa, se llegó a la conclusión de que el nivel de eficacia es satisfactorio, con un cumplimiento del 69.41%, pero no cumple el 80% de estándar, obteniendo una brecha del -13.24%.  
Auditoría propone **HH 3**

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>FECHA:</b>
BCMR	11/1/2023
<b>REVISADO POR:</b>	<b>FECHA:</b>
CZAR	13/1/2023



**CRÉDITOS APROBADOS 2021**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
WUAMALOMA LTDA**

**Créditos Aprobados**

**Componente: Crédito y Cobranza**

**Año 2021**

Lugar	Mes	Asesor	Créditos
Salasaca – Matriz	Enero	Oscar Guachamboza José Masaquiza Gilber Masaquiza	23
	Febrero		29
	Marzo		39
	Abril		35
	Mayo		33
	Junio		33
	Julio		32
	Agosto		16
	Septiembre		25
	Octubre		34
	Noviembre		22
	Diciembre		33
<b>Total</b>			<b>354</b>

B.1.1



# "MAGALY" AUDITOR INDEPENDIENTE

	<b>CRÉDITOS PROYECTADOS 2021</b>				
<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO WUAMALOMA LTDA</b> <b>Créditos Aprobados</b> <b>Componente: Crédito y Cobranza</b> <b>Año 2021</b>					
<b>Lugar</b>	<b>Mes</b>	<b>Asesor</b>	<b>Créditos</b>		
Salasaca – Matriz	Enero	Oscar Guachamboza José Masaquiza Gilber Masaquiza	56		
	Febrero		45		
	Marzo		33		
	Abril		55		
	Mayo		45		
	Junio		39		
	Julio		33		<b>B.1.1</b>
	Agosto		43		
	Septiembre		45		
	Octubre		44		
	Noviembre		32		
	Diciembre		40		
<b>Total</b>			<b>510</b>		

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>FECHA:</b>
BCMR	11/1/2023
<b>REVISADO POR:</b>	<b>FECHA:</b>
CZAR	13/1/2023



**"COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO WUAMALOMA LTDA"**  
**Ficha Técnica de Indicadores**  
**Año 2021**

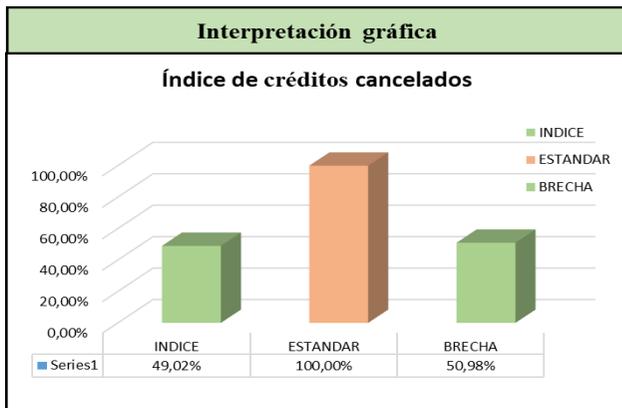
**Número:** 4  
**Proceso:** Aprobación de crédito  
**Clase:** Eficacia

**Objetivo:** Examinar el total de créditos cancelados en el transcurso del año sobre el total de los créditos

Nombre del indicador	Periodicidad	Unidad de medida	Estándar	Fórmula del indicador	Interpretación	Brecha
Créditos cancelados en el año 2021	<b>Anual</b>	%	20%	$CC = \frac{\text{Créditos cancelados}}{\text{Total de créditos solicitadas}} * 100$	<b>INDICE=</b> INDICADOR / ESTANDAR * 100%	<b>Brecha=</b> Índice - Estándar
				<b>CC=</b> 50,00        /        510,00	<b>INDICE=</b> 9,80%        /        20,00%	<b>Brecha=</b> 49,02%        -        100%
				<b>CC=</b> 9,80%	<b>INDICE=</b> 49,02%	<b>Brecha=</b> 50,98%



# "MAGALY" AUDITOR INDEPENDIENTE



Semafización		
Nivel de cumplimiento	Interpretación	Color
16% - 20%	Satisfactorio	
10% - 15%	Mediamente satisfactorio	
5% - 9%	Deficiente	

## Comentario final

Una vez analizado el porcentaje de créditos cancelados en el periodo 2021 en la cooperativa, se llegó a la conclusión de que el nivel de eficacia satisfactorio, debido a que se obtiene una brecha positiva del 29.02%, porque existe un alto porcentaje de cumplimiento en la aprobación de créditos de la institución.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>FECHA:</b>
BCMR	11/1/2023
<b>REVISADO POR:</b>	<b>FECHA:</b>
CZAR	13/1/2023



**"COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO WUAMALOMA LTDA"**

**Matriz de Insumos - Indicadores**

**Año 2021**

Proceso	Objetivo	Tipo	Nombre del indicador	Formula del indicador	Estándar	Periodo
Desembolso de crédito	Medir el grado de eficacia de los montos colocados en la cooperativa	Eficacia	Valor de créditos colocados en el año 2021	$x = \frac{\text{Monto de créditos colocados}}{\text{Monto total de créditos a colocar}} * 100$	100%	Anual



**"COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO WUAMALOMA LTDA"**  
**Ficha Técnica de Indicadores**  
**Año 2021**

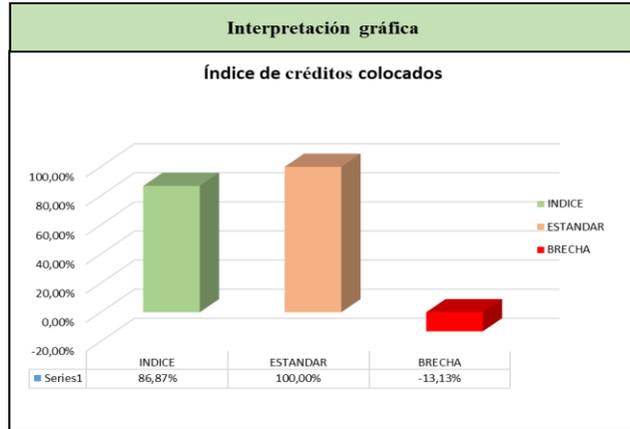
**Número:** 5  
**Proceso:** Desembolso de crédito  
**Clase:** Eficacia

**Objetivo:** Medir el grado de eficacia de los montos colocados en la cooperativa en el año 2021

Nombre del indicador	Periodicidad	Unidad de medida	Estándar	Fórmula del indicador	Intepretación	Brecha
Valor de créditos colocados en el año 2021	Anual	%	100%	$MCC = \frac{\text{Monto de créditos colocados}}{\text{Monto de créditos proyectados a colocar}} * 100$	<b>INDICE=</b> INDICADOR / ESTANDAR * 100%	<b>Brecha=</b> Índice - Estándar
				<b>MCC =</b> 61.457,49 / 70.746,28	<b>INDICE=</b> 86,87% / 100,00%	<b>Brecha=</b> 86,87% - 100%
				<b>MCC=</b> 86,87%	<b>INDICE=</b> 86,87%	<b>Brecha=</b> -13,13% ≠ Desfavorable



# "MAGALY" AUDITOR INDEPENDIENTE



Semaforización		
Nivel de cumplimiento	Interpretación	Color
80% - 100%	Satisfactorio	
50% - 79,99%	Mediamente satisfactorio	
9% - 49,99%	Deficiente	

**Comentario final**

Una vez analizado el porcentaje de los montos de créditos colocados en el periodo 2021 en la cooperativa, se llegó a la conclusión de que el nivel de eficacia es satisfactorio, con un cumplimiento del 86.87% debido a que se obtiene como brecha un -13.13% Auditoría propone **HH 4**

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>FECHA:</b>
BCMR	11/1/2023
<b>REVISADO POR:</b>	<b>FECHA:</b>
CZAR	13/1/2023



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO WUAMALOMA LTDA”**

**Proyección de colocación**

**Año 2021**

 <b>Wamanloma Ltda.</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO		<b>PRESUPUESTOS 2021</b>								
<b>PROYECCIÓN DE COLOCACIÓN</b>										
<b>MATRIZ</b>										
<b>AÑO 2021</b>										
Meses		Dif. Crecimiento mensual	% de Crecimiento	Crecimiento Trimestral en %	Crecimiento Trimestral en Dólares	Porción de Captación	Proyección de Cartera en %	Proyección de Cartera en Dólares	Cartera Proyectada 2021	Incremento Cartera 2021 (15%)
Diciembre del 2020	\$ 471.641,85									\$ 70.746,28
Enero	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%						\$ 3.537,31	\$ 475.179,16
Febrero	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%						\$ 3.537,31	\$ 478.716,48
Marzo	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%	0,00%	\$ 0,00	15,00%	15,00%	\$ 10.611,94	\$ 3.537,31	\$ 482.253,79
Abril	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%						\$ 8.253,73	\$ 490.507,52
Mayo	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%						\$ 8.253,73	\$ 498.761,26
Junio	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%	0,00%	\$ 0,00	35,00%	35,00%	\$ 24.761,20	\$ 8.253,73	\$ 507.014,99
Julio	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%						\$ 7.074,63	\$ 514.089,62
Agosto	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%						\$ 7.074,63	\$ 521.164,24
Septiembre	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%	0,00%	\$ 0,00	30,00%	30,00%	\$ 21.223,88	\$ 7.074,63	\$ 528.238,87
Octubre	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%						\$ 4.716,42	\$ 532.955,29
Noviembre	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%						\$ 4.716,42	\$ 537.671,71
Diciembre	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%	0,00%	\$ 0,00	20,00%	20,00%	\$ 14.149,26	\$ 4.716,42	\$ 542.388,13
<b>Totales</b>		\$ 0,00	0,00%				100,00%	\$ 70.746,28		
 Realizado por: GERENTE GENERAL		 Apróbadó Por: PRESIDENTE CONSJ.ADM								

**C.1.1**

ELABORADO POR:	FECHA:
BCMR	11/1/2023
REVISADO POR:	FECHA:
CZAR	13/1/2023



"COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO WUAMALOMA LTDA"

Matriz de Insumos - Indicadores

Año 2021

Proceso	Objetivo	Tipo	Nombre del indicador	Formula del indicador	Estándar	Periodo
Gestión de cobranza	Verificar la cartera de socios de la cooperativa en el año 2021	Economía	Porcentaje de morosidad de la cartera vencida en el periodo 2021	$xM = \frac{\text{Cartera improductiva}}{\text{Cartera bruta}} * 100$	9%	Anual
	Verificar el porcentaje de morosidad, para obtener una mejor eficacia en los procesos	Eficiencia	Créditos cancelados en el año 2021	$CR = \frac{\text{Monto de créditos cancelados}}{\text{Monto total de créditos vencidos}} * 100$	100	Anual



# "MAGALY" AUDITOR INDEPENDIENTE

	Determinar el porcentaje de morosidad simple en la entidad en el año 2021	Economía	Porcentaje de morosidad simple en el año 2021	$CV = \frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Total de cartera de crédito}} * 100$	9%	Anual
	Verificar el porcentaje de recuperación de cartera vencida	Eficiencia	Porcentaje de recuperación de cartera en el año 2021	$CA = \frac{\text{Cartera recuperada}}{\text{Total cartera de crédito}} * 100$	100%	Anual



**"COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO WUAMALOMA LTDA"**  
**Ficha Técnica de Indicadores**  
**Año 2021**

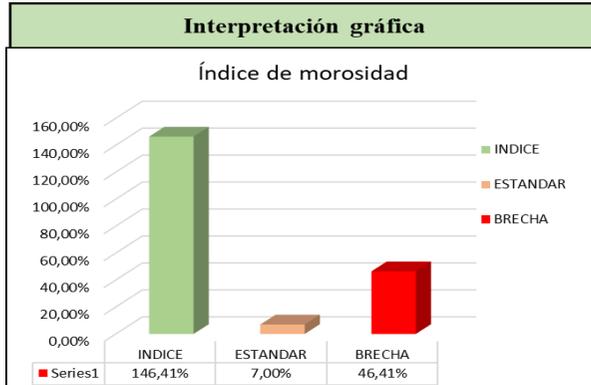
**Número:** 6  
**Proceso:** Gestión de cobranza  
**Clase:** Eficiencia

**Objetivo:** Verificar la cartera vencida de socios de la cooperativa en el año 2021

Nombre del indicador	Periodicidad	Unidad de medida	Estándar	Fórmula del indicador	Interpretación	Brecha
Porcentaje de morosidad de la cartera vencida en el periodo 2021	Anual	%	7%	$CV = \frac{\text{Cartera improductiva}}{\text{Cartera bruta}} * 100$	<b>INDICE=</b> INDICADOR / ESTANDAR * 100%  <b>INDICE=</b> 10,25% / 7%  <b>INDICE=</b> 146,41%	<b>Brecha=</b> Índice - Estándar  <b>Brecha=</b> 146,41% - 100%  <b>Brecha=</b> 46,41% ≠ Desfavorable
				CV = 116.324,11 / 1.135.011,19 CV = 10,25%		



# "MAGALY" AUDITOR INDEPENDIENTE



Semaforización		
Nivel de cumplimiento	Interpretación	Color
1% - 3%	Satisfactorio	
4% - 7%	Medianamente satisfactorio	
8% - 11%	Deficiente	

## Comentario final

Una vez analizado el porcentaje de morosidad en el periodo 2021 de la cooperativa, se llegó a la conclusión de que el nivel de eficiencia es medianamente satisfactorio, obteniendo un cumplimiento deficiente del 10,25% y una brecha un de 46.41%, es importante mencionar que el nivel de estándar es del 7%, por lo tanto, no cumple correctamente las metas. Auditoría propone **HH 5**

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>FECHA:</b>
BCMR	11/1/2023
<b>REVISADO POR:</b>	<b>FECHA:</b>
CZAR	13/1/2023



 <b>Wuamalomoma Ltda.</b> <small>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</small> <small>Sembrando la confianza de su futuro..!</small>	<b>CARTERA DE CRÉDITO 2021</b>
---	--------------------------------

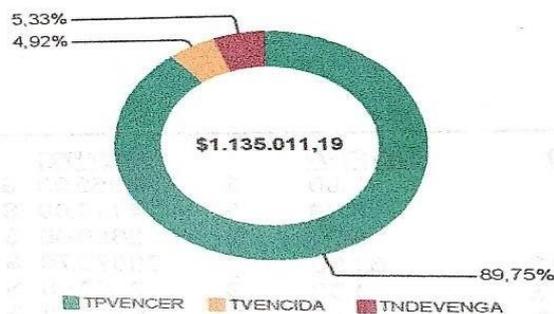
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO WUAMALOMA LTDA"**

**Cartera de crédito**

**Año 2021**

<b>Total de cartera de crédito</b>		<b>\$ 1.135.011,19</b>	
<b>Días</b>	<b>Por vencer</b>	<b>No devenga</b>	<b>Vencida</b>
De 1-30	\$ 42.439,15	\$ 2.450,76	\$ 2.413,86
De 31-90	\$ 72.981,98	\$ 4.518,54	\$ 4.450,82
De 91-180	\$ 107.898,36	\$ 6.223,55	\$ 6.316,00
De 91-270			
De 181-270			\$ 5.827,46
De 181-360	\$ 190.125,69	\$ 12.762,46	\$ 8.246,96
Mayor a 270			
De 271-360			\$ 4.000,10
Mayor a 360	\$ 605.241,90	\$ 34.581,39	
De 361-720			\$ 24.532,21
Mayor a 720			\$ 8.246,96
<b>Total</b>	<b>\$ 1.018.687,08</b>	<b>\$ 60.536,70</b>	<b>\$ 55.787,41</b>

**D.1.1**



<b>ELABORADO POR:</b>	<b>FECHA:</b>
BCMR	11/1/2023
<b>REVISADO POR:</b>	<b>FECHA:</b>
CZAR	13/1/2023



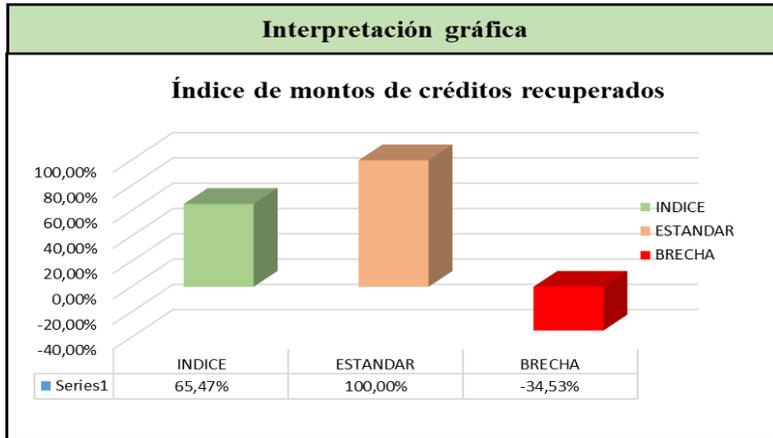
**"COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO WUAMALOMA LTDA"**  
**Ficha Técnica de Indicadores**  
**Año 2021**

**Número:** 7  
**Proceso:** Gestión de cobranza  
**Clase:** Eficiencia  
**Objetivo:** Verificar el porcentaje de morosidad, para obtener una mejor eficacia en los procesos

Nombre del indicador	Periodicidad	Unidad de medida	Estándar	Fórmula del indicador	Interpretación	Brecha
Créditos cancelados en el año 2021 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda.	Anual	%	100%	$CR = \frac{\text{Monto de créditos cancelados}}{\text{Monto total de créditos vencidos}} * 100$	<b>INDICE=</b> INDICADOR / ESTANDAR * 100%  <b>INDICE=</b> 65,47% / 100,00%  <b>INDICE=</b> 65,47%	<b>Brecha=</b> Índice - Estándar  <b>Brecha=</b> 65,47% - 100%  <b>Brecha=</b> -34,53% ≠ Desfavorable
				<b>CR =</b> 36.523,50 / 55.787,41 <b>CR =</b> 65,47%		



# "MAGALY" AUDITOR INDEPENDIENTE



**Semaforización**

Nivel de cumplimiento	Interpretación	Color
80% - 100%	Satisfactorio	
50% - 79,99%	Medianamente satisfactorio	
9% - 49,99%	Deficiente	

## Comentario final

Una vez analizado el porcentaje de créditos cancelados en el periodo 2021 de la cooperativa, se llegó a la conclusión de que el nivel de eficiencia es medianamente satisfactorio, obteniendo una brecha del -34.53%, consiguiendo un incumplimiento en las metas establecidas.

Auditoría propone **HH 6**

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>FECHA:</b>
BCMR	11/1/2023
<b>REVISADO POR:</b>	<b>FECHA:</b>
CZAR	13/1/2023



# "MAGALY" AUDITOR INDEPENDIENTE



## CARTERA DE CRÉDITO 2021

### COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO WU. MALOMA LTDA"

#### Cartera de crédito

Año 2021

Días	Por vencer	No devenga	Vencida	
De 1-30	\$ 42.439,15	\$ 2.450,76	\$ 2.413,86	
De 31-90	\$ 72.981,98	\$ 4.518,54	\$ 4.450,82	
De 91-180	\$ 107.898,36	\$ 6.223,55	\$ 6.316,00	
De 91-270				
De 181-270			\$ 5.827,46	
De 181-360	\$ 190.125,69	\$ 12.762,46	\$ 8.246,96	
Mayor a 270				<b>D.2.1</b>
De 271-360			\$ 4.000,10	
Mayor a 360	\$ 605.241,90	\$ 34.581,39		
De 361-720			\$ 24.532,21	
Mayor a 720			\$ 8.246,96	
<b>Total</b>	<b>\$ 1.018.687,08</b>	<b>\$ 60.536,70</b>	<b>\$ 55.787,41</b>	

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>FECHA:</b>
BCMR	11/1/2023
<b>REVISADO POR:</b>	<b>FECHA:</b>
CZAR	13/1/2023



**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO WUAMALOMA LTDA”**  
**Ficha Técnica de Indicadores**  
**Año 2021**

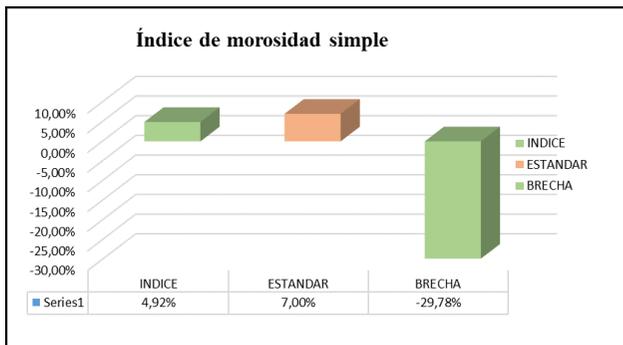
**Número:** 8  
**Proceso:** Gestión de cobranza  
**Clase:** Economía

**Objetivo:** Determinar el porcentaje de morosidad simple en la entidad en el año 2021

Nombre del indicador	Periodicidad	Unidad de medida	Estándar	Fórmula del indicador	Interpretación	Brecha
Porcentaje de morosidad simple en el año 2021	Anual	%	7%	$CV = \frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Total de cartera de crédito}} * 100$	<b>INDICE=</b> INDICADOR / ESTANDAR * 100%  <b>INDICE=</b> 4,92% / 7,00%  <b>INDICE=</b> 70,22%	<b>Brecha=</b> Índice - Estándar  <b>Brecha=</b> 70,22% - 100%  <b>Brecha=</b> -29,78%
				CV = 55.787,41 / 1.135.011,19 CV = 4,92%		



# "MAGALY" AUDITOR INDEPENDIENTE



Semafización		
Nivel de cumplimiento	Interpretación	Color
1% - 3%	Satisfactorio	
4% - 7%	Mediamente satisfactorio	
8% - 11%	Deficiente	

## Comentario final

Una vez analizado el índice de morosidad simple en el periodo 2021 de la cooperativa, se llegó a la conclusión de que el nivel de eficiencia es mediamente satisfactorio, obteniendo una brecha del 29.78%, consiguiendo un cumplimiento en las metas establecidas.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>FECHA:</b>
BCMR	11/1/2023
<b>REVISADO POR:</b>	<b>FECHA:</b>
CZAR	13/1/2023



**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO WUAMALOMA LTDA”**  
**Ficha Técnica de Indicadores**  
**Año 2021**

**Número:** 9

**Proceso:** Gestión de cobranza

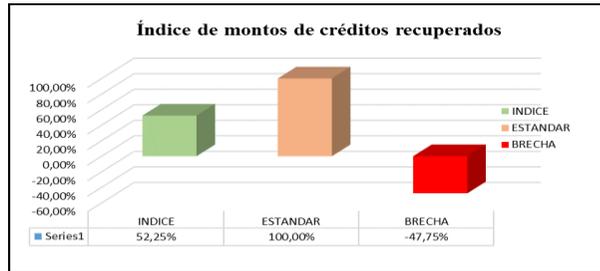
**Clase:** Economía

**Objetivo:** Verificar el porcentaje de recuperación de cartera vencida en el año 2021

Nombre del indicador	Periodicidad	Unidad de medida	Estándar	Fórmula del indicador	Interpretación	Brecha
Porcentaje de recuperación de cartera en el año 2021	Anual	%	100%	$CA = \frac{\text{Cartera recuperada}}{\text{Total cartera de crédito}} * 100$	<b>INDICE=</b> INDICADOR / ESTANDAR * 100%  <b>INDICE=</b> 52,25% / 100,00%  <b>INDICE=</b> 52,25%	<b>Brecha=</b> Índice - Estándar  <b>Brecha=</b> 52,25% - 100%  <b>Brecha=</b> -47,75% ≠ Desfavorable
				<b>CV =</b> 593.060,79 / 1.135.011,19 <b>CV =</b> 52,25%		



# "MAGALY" AUDITOR INDEPENDIENTE



Semaforización		
Nivel de cumplimiento	Interpretación	Color
80% - 100%	Satisfactorio	
50% - 79,99%	Medianamente satisfactorio	
9% - 49,99%	Deficiente	

## Comentario final

Una vez analizado el porcentaje de recuperación de cartera en el periodo 2021 de la cooperativa, se llegó a la conclusión de que el nivel de eficiencia es medianamente satisfactorio, obteniendo una brecha del -47.75%, consiguiendo un incumplimiento en las metas establecidas. Auditoría propone **HH 7**

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>FECHA:</b>
BCMR	11/1/2023
<b>REVISADO POR:</b>	<b>FECHA:</b>
CZAR	13/1/2023



### 3.1.3.3. Matriz de Hallazgos

#### COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO WUAMALOMA LTDA"

#### Hoja de Hallazgos

Año 2021

N	Ref. - P/T	Condición	Criterio	Causa	Efecto	Recomendación
1	A.1.1	En el proceso de solicitud de crédito, se ha determinado una brecha desfavorable de 15.23%, en el indicador de ingresos de nuevos socios, en el año 2021.	De acuerdo con el Reglamento de Colocación de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda., numeral 12 y 13, menciona las etapas, condiciones y requisitos a cumplir en la solicitud de crédito.	El nivel de cumplimiento en la integración de nuevos socios es de 84.77%, del 100% de socios proyectos en el año 2021, debido a que no se ha gestionado correctamente una publicidad exitosa. Además, no se obtiene información necesaria de los socios.	No cumple con los objetivos de la empresa y existe un bajo crecimiento de la institución a nivel nacional.	<b>Gerente:</b> establecer un porcentaje adicional para realizar publicidad, con el objetivo de obtener mayor cantidad de socios y así lograr un crecimiento institucional. <b>Asesor de crédito:</b> facilitar el proceso de obtención de documentos de los socios, para tener una mejor aceptación y así incrementar clientes.



# "MAGALY" AUDITOR INDEPENDIENTE

2	<b>A.1.2</b>	De acuerdo al proceso solicitud de créditos, en el indicador de eficiencia, nombrado índice de solicitudes de crédito autorizadas en el año 2021, se ha determinado una brecha del -7,13%	De acuerdo con el Reglamento de Colocación de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda., menciona las etapas, condiciones y requisitos a cumplir en la solicitud de crédito, para el correcto procedimiento en las solicitudes de crédito.	El nivel de cumplimiento de las solicitudes de crédito aprobado es de 74.30%. Debido a que los jefes de crédito no logran obtener todos los documentos necesarios, para que los créditos sean aceptados correctamente	Incumplimiento en los procedimientos de solicitud de crédito logrando una baja aprobación de créditos en la cooperativa	<b>Asesor de crédito:</b> mejorar el proceso de obtención de información, mediante la facilitación de entrega de documentos y procedimientos, para así tener un mejor crecimiento en el otorgamiento de crédito.
3	<b>B.1.1</b>	Brecha desfavorable de -13.24%. en el indicador de eficacia, en el proceso de aprobación de crédito en el año 2021	De acuerdo con el Manual de Crédito, numeral 16.8, menciona que la aprobación de crédito, son responsable de todos los niveles, sin perjuicio en las prácticas legales y estatutarias, deben contar con una acta de conste las descripciones de las solicitudes de crédito.	Dentro de la aprobación de créditos se obtuvo un nivel de eficacia de un 69.41%. Debido a que el socio no cumple con los requisitos establecidos en la cooperativa	Mediamente, bajo porcentaje de créditos otorgados dentro del institución, disminuyendo el crecimiento de la cooperativa	<b>Gerente y comité de crédito:</b> realizar un buen seguimiento de los créditos no aprobados, para facilitar los procesos y tener un amplio conocimiento del socio y saber si es factible la aprobación del crédito.



# "MAGALY" AUDITOR INDEPENDIENTE

4	<b>C.1.1</b>	<p>Brecha desfavorable de 13.13% en el proceso desembolso de créditos, con el indicador montos colocados en el año 2021.</p>	<p>De acuerdo con el Manual de Crédito de la cooperativa, capítulo II numeral 1.5, menciona el correcto y efectivo proceso de desembolso y colocación de créditos. La cooperativa cumplirá la normativa determinada por el ente de control.</p>	<p>Dentro del indicador, nombrado montos colocados en la cooperativa, se determinó un cumplimiento del 86.87%, debido a la poca gestión por parte de los asesores de crédito en su respectivo proceso.</p>	<p>La cooperativa no cumple con los objetivos determinados, afectando así la rentabilidad de la institución.</p>	<p><b>Asesor de créditos:</b> Establecer una gestión que ayude con el cumplimiento de las metas, con referencia a la colocación de créditos.</p>
5	<b>D.1.1</b>	<p>Brecha desfavorable de un 46.41% en el indicador morosidad simple en el año de 2021 de la Cooperativa</p>	<p>Conforme el Manual de Crédito y cobranza de la cooperativa, capítulo II, numeral 1.4 donde indica el correcto proceso para una adecuada gestión de cobranza. Para cada tipo de establecimiento se determina un nivel de tolerancia al nivel considerado.</p>	<p>En el índice morosidad ampliada de la cooperativa, se detectó un índice del 10.25%, sobrepasando el estándar del 7% establecido por la institución. Debido a la inadecuada recuperación de cartera</p>	<p>La cooperativa tiene un nivel de morosidad superior al estándar establecido por la entidad, conllevando a riesgos de liquidez de la institución</p>	<p><b>Jefe de créditos y gerente:</b> capacitar a los asesores de crédito con temas de cobranza y así disminuir el porcentaje de mora. <b>Asesor de crédito:</b> realizar un análisis y seguimiento adecuado a los socios, con relación a sus ingresos, para evitar sobrepasar el límite de mora. Además, realizar procedimientos de recuperación de cartera que ayude con la disminución de morosidad.</p>



# "MAGALY" AUDITOR INDEPENDIENTE

6	<b>D.1.2.</b>	Brecha desfavorable de 34.53% en el proceso gestión de cobranza, en el indicador que representa los montos recuperados en el año 2021.	De acuerdo con el Manual de Crédito de la cooperativa, capítulo II numeral 1.4, menciona la correcta y efectiva recuperación de los créditos otorgados. La cooperativa cumplirá la normativa determinada por el ente de control.	En el proceso gestión de cobranza se ha determinado un nivel de cumplimiento del 65.47%, debido a la falta de cumplimiento en los procedimientos establecidos por la institución financiera	Incumplimiento en los estándares determinados por la institución, lo que provoca un riesgo de inestabilidad en la cooperativa.	<b>Asesor de crédito:</b> incrementar procesos que ayuden con la recuperación de créditos y mejorar la gestión de cobranza de la cooperativa.
7	<b>D1.4</b>	Brecha desfavorable del 47.75% en el indicador recuperación de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda. en el año 2021	Conforme el Manual de Crédito y cobranza de la cooperativa, capítulo II, numeral 3.3 seguimiento y recuperación de cartera, indica el proceso para recuperar la cartera de crédito, incluyendo: llamadas telefónicas, visitas del oficial de crédito y entrega de notificaciones.	En el indicador recuperación de cartera de crédito se obtuvo un cumplimiento del 52.25%, de un 100% de estándar, por la falta de cumplimiento de los procesos por parte de los asesores de crédito.	La cooperativa obtiene un 52.25% de recuperación de cartera, generando que la institución solo se mantenga y no tenga un crecimiento acorde a las metas, ocasionando un riesgo de liquidez.	<b>Jefe de créditos:</b> verificar periódicamente que los asesores de crédito realicen una adecuada gestión y así obtener un correcto cumplimiento de acuerdo a la recuperación de cartera. <b>Asesor de crédito:</b> cumplir con un eficiente procedimiento para lograr un buen porcentaje de recuperación.

ELABORADO POR:	FECHA:
BCMR	11/1/2023
REVISADO POR:	FECHA:
CZAR	13/1/2023



3.1.3. Fase III: Informe de auditoría

# FASE III

# INFORME FINAL



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

**INFORME CONFIDENCIAL  
DE CONTROL INTERNO**

**1 de enero al 31 de diciembre del 2021**



**INFORME CONFIDENCIAL DE CONTROL INTERNO**

Ambato, 21 de enero del 2023

**Sr.**

**Pedro Quinapanta Caisabanda**

**GERENTE**

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

Presente. –

De mi consideración:

Hemos realizado un estudio al sistema de control interno al departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda., en el año 2021. El estudio fue ejecutado de acuerdo a las Normas De Auditoría Generalmente Aceptadas, debido a que provee que la auditoría sea ejecutada correctamente y así obtener información razonable.

Dentro de la cooperativa Wuamanloma, el gerente es la persona encargada en el mantenimiento del control interno, dentro del área de crédito y cobranza. Para el correcto cumplimiento es necesario que la gerencia realice evaluaciones a los procedimientos de control. El principal objetivo es establecer las acciones que permitan a la organización garantizar razonablemente el desempeño de las funciones a su cargo.

El estudio realizado detectó condiciones encontradas en el sistema de control interno de la cooperativa en el año 2021, las cuales resultan de bajo riesgo en la gestión realizada en el área de crédito y cobranza.



## COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA

En la evaluación de control interno, dentro de las políticas, procedimientos y normas del departamento de crédito y cobranza, se determinó un nivel de confianza del 75,86% y un nivel de riesgo de 24.14%.

El componente cumple con los controles que se muestran a continuación:

### **Entorno de control**

En el departamento de crédito y cobranza cuenta con un código de ética que ayuda a regular los valores y la ética del personal de la cooperativa. Las actividades que realiza el área de la cooperativa se lo realiza de acuerdo a la normativa de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, el departamento cuenta con un manual de crédito y cobranza, donde se detallan las políticas y procedimientos a ejecutarse en los procesos del área.

### **Evaluación de riesgo**

La cooperativa realiza evaluaciones de los cambios existentes que pueden llegar a perjudicar a la institución, identifica y analiza los riesgos que afectan los objetivos de la entidad para evitar riesgos potenciales dentro de la entidad. Cuenta con una estructura organizacional que designa cargos dentro de la empresa, el desempeño de los empleados es evaluado conforme a lo establecido en la normativa.

### **Actividad de control**

La cooperativa designa responsables en cada área entre los colaboradores de la entidad, para ejecutar revisiones de los presupuestos, de acuerdo con informes anteriores y así implementar controles en el marco normativo para tener una adecuada implementación en la institución, actualizando las políticas y acciones para garantizar una adecuada segregación de funciones en las unidades administrativas, así asegurar una adecuada mejora de la institución.

### **Información y comunicación**

El departamento de crédito y cobranza genera información que apoya a la toma de decisiones de la institución, estableciendo canales de comunicación con todas las áreas



para conocer el funcionamiento de las actividades y así interactuar con las autoridades de la entidad, además, crear una adecuada comunicación de las peticiones de los grupos internos y externos de la cooperativa, para una correcta rendición de cuentas.

### **Supervisión o monitoreo**

La cooperativa realiza acciones que comunican falencias en los procesos que realizan las distintas áreas de la entidad, desarrollando evaluaciones para analizar si el control interno está funcionando correctamente, para comunicar a los directivos de la institución los hallazgos encontrados y así tener para una correcta toma de decisiones que ayuda con las correcciones de las falencias.

A continuación, se describen las falencias o debilidades encontradas en la evaluación de control interno:

### **Título I: No se realizan actualizaciones a las políticas y procedimientos para la solicitud de créditos**

#### **Comentario:**

No existen actualizaciones de políticas y procedimientos adecuados para la solicitud de créditos, lo cual impide el correcto proceso al momento de solicitar un crédito en la institución financiera. Esto provoca que la cooperativa obtenga menos nuevos socios y así tenga un crecimiento favorable. Incumpliendo el principio de control interno, llamado Entorno De Control.

#### **Recomendación:**

**Gerente:** Realizar actualizaciones al transcurrir un tiempo determinado al manual de crédito, que ayuden con la eficiencia en los procesos que realiza la institución para tener una correcta solicitud de créditos.

### **Título II: El manual de crédito no determina los límites de aprobación de créditos**

#### **Comentario:**

El manual de crédito de la cooperativa no ha determinado los límites de aprobación de créditos, lo que provoca que el personal del departamento no tenga un adecuado



conocimiento al momento de realizar créditos a personas que lo solicitan. Incumpliendo el principio de control interno, llamado Evaluación De Riesgo.

**Recomendación:**

**Gerente:** Efectuar una actualización, donde se exponga los límites para que los créditos sean aprobados correctamente, y así obtener un mejor control en la cartera de crédito.

**Título III: No existen un custodio que proteja los documentos más importantes dentro del departamento**

**Comentario:**

El departamento de crédito y cobranza no cuenta con un custodio capacitado para la protección de documentos importantes dentro del área, provocando riesgo de pérdida y así no poder seguir con trámites o procesos que se encuentren ejecutándose en ese momento. Es necesario contar con una persona responsable en el cuidado de documentación confidencial, guardando respaldos de la misma. Incumpliendo el principio de control interno, llamado Actividades De Control

**Recomendación:**

**Gerente:** Implementar una persona capacitada para la protección de documentos importantes y confidenciales en el departamento de crédito.

**Título IV: Los procedimientos aplicados en el otorgamiento de créditos no son eficientes**

**Comentario:**

Los procedimientos aplicados en el otorgamiento de créditos no son eficientes, debido a que no se han realizado actualizaciones de los procedimientos de crédito, provocando un deficiente cumplimiento de las metas y objetivos dentro del departamento. Es importante mencionar la necesidad de realizar actualización en los procedimientos para una correcta solicitud y aprobación de créditos. Incumpliendo el principio de control interno, llamado Actividades De Control



**Recomendación:**

**Gerente:** Realizar las respectivas actualizaciones en el manual en un periodo determinado, para que la solicitud de crédito se lo realice de manera eficiente y así obtener mejores resultados.

**Título V: No se asignan recursos para mejorar el sistema de información operativo**

**Comentario:**

No se asignan recursos para mejorar el sistema de información operativo, debido a que no se ha realizado un análisis de los recursos para ser asignado al sistema operativo. Incumpliendo el principio de control interno, llamado Entorno De Control.

**Recomendación:**

**Gerente:** analizar y asignar recursos para que el sistema operativo de la cooperativa opere de forma adecuada, sin tener ningún tipo de irregularidades

**Título VI: No se realizan evaluaciones sobre la efectividad de las líneas de comunicación e información**

**Comentario:**

No se realizan evaluaciones sobre la efectividad de las líneas de comunicación e información, provocando poca comunicación en los empleados del departamento, debido a que no se tiene un estudio sobre el tema dentro del área. Incumpliendo el principio de control interno, llamado Información y Comunicación

**Recomendación:**

**Gerente:** Realizar evaluaciones sobre la efectividad de la comunicación entre los empleados del departamento y los funcionarios.



**Título VII: No se realiza seguimientos al personal sobre las operaciones crediticias**

**Comentario:**

No se realiza seguimientos al personal sobre la ejecución diaria de las operaciones crediticias, debido a que no cuentan por controles en las operaciones, provocando desconocimiento de las operaciones de los asesores de crédito. Incumpliendo el principio de control interno, llamado Supervisión y monitoreo.

**Recomendación:**

**Gerente:** verificar el cumplimiento de las correctas acciones realizados en las operaciones crediticias que realizan el personal del departamento para tener conocimientos en las acciones.

**Atentamente,**

---

Magaly Rosario Banshuy Calles

**AUDITORA**



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

**INFORME DE AUDITORÍA DE  
GESTIÓN**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN AL  
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y  
COBRANZA**

**1 de enero al 31 de diciembre del 2021**



**RELACIÓN DE SIGLAS Y ABREVIATURAS**

<b>Siglas y/o abreviaturas</b>	<b>Significado</b>
PL	Plan estratégico
POA	Plan Operativo Anual
MCC	Manual de crédito y cobranza



## **ÍNDICE**

### **CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN**

1. MOTIVO DEL EXAMEN
2. OBJETIVO
3. ALCANCE DEL EXAMEN
4. BASE LEGAL
5. ESTRUCTURA ORGÁNICA
6. OBJETIVOS DE LA ENTIDAD
7. FUNCIONARIOS

### **CAPÍTULO II: RESULTADOS DEL EXAMEN**

#### **SOLICITUD DE CRÉDITO**

- TÍTULO I
- TÍTULO II

#### **APROBACIÓN DE CRÉDITOS**

- TÍTULO III

#### **DESEMBOLSO DE CRÉDITO**

- TÍTULO IV:

#### **GESTIÓN DE COBRANZA**

- TÍTULO V:
- TÍTULO VI:
- TÍTULO VII:
-



**CARTA DE PRESENTACIÓN**

Ambato, 21 de enero del 2023

**Sr.**  
**Pedro Quinapanta Caisabanda**  
**GERENTE**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO WUAMANLOMA LTDA.**

Presente. –

De mi consideración:

Hemos realizado una auditoría de gestión sobre los procedimientos de la Cooperativa De Ahorro Y Crédito Wuamanloma Ltda., en el año 2021.

La auditoría se realizó conforme a las Normas Internacionales de Auditoría, la evaluación incluyó un examen verificado con una organización y ejecución adecuada, para obtener información razonable. Por el motivo a la naturaleza de la auditoría de gestión al departamento de crédito y cobranza

---

Magaly Rosario Banshuy Calles

**AUDITOR**



## **CAPÍTULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

#### **1. MOTIVO DEL EXAMEN**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda.; no ha realizado una auditoría de gestión, es por eso que se ha presentado al gerente de la institución la propuesta para la ejecución de una auditoría de gestión al departamento de crédito y cobranza, con la finalidad de evaluar el desarrollo de las actividades dentro del área y así verificar que se esté operando de forma eficiente y eficaz.

#### **2. OBJETIVO**

- ✓ Analizar las actividades que la institución financiera ejecuta en el departamento de crédito y cobranza.
- ✓ Conocer las debilidades que posee el departamento, para emitir recomendaciones que ayuden con el mejoramiento de las actividades.

#### **3. ALCANCE DEL EXAMEN**

Se efectuó una Auditoría de Gestión en el departamento de crédito y cobranza que consistió en conocer las debilidades del área. Es necesario verificar el cumplimiento de los procedimientos para la solicitud de crédito, con el objetivo de ayudar a la administración a lograr las metas establecidas.

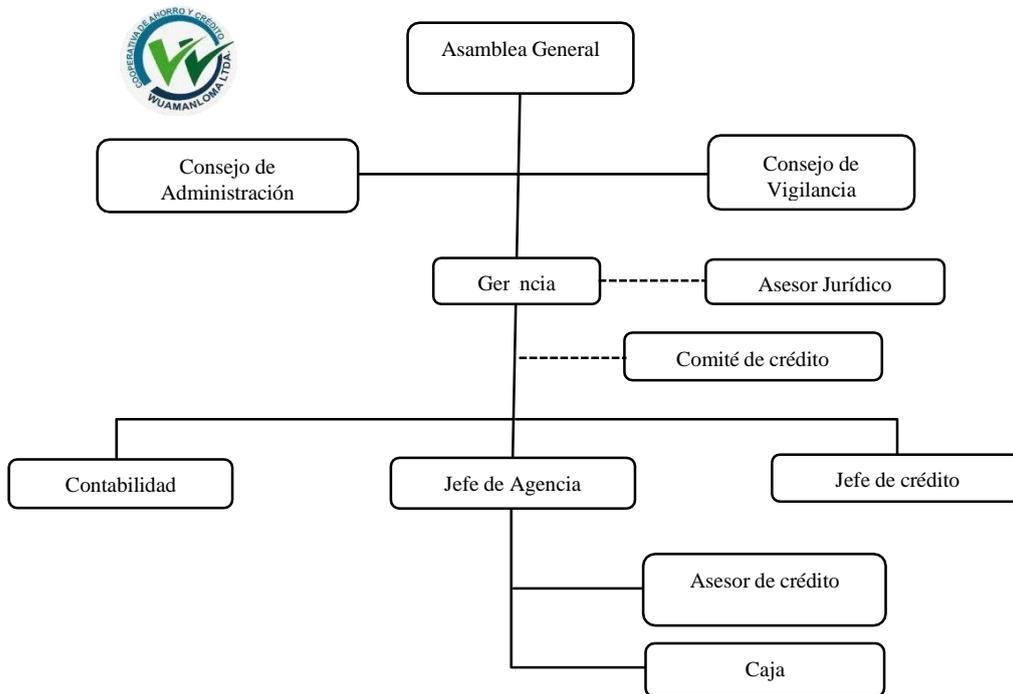
#### **4. BASE LEGAL**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda. se encuentra sujeta a las siguientes leyes vigentes en el Ecuador:

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley y el Reglamento de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Código Orgánico Monetario y Financiero.
- Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos.
- Código de Trabajo.
- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno



## 5. ESTRUCTURA ORGÁNICA



## 6. OBJETIVOS DE LA ENTIDAD

- Elaborar la planificación de la auditoría de gestión para la determinación de los niveles de riesgo y enfoque de auditoría.
- Realizar la auditoría de gestión para la obtención de evidencia suficiente y competente que sustenten los resultados.
- Comunicar los resultados de la auditoría de gestión a través de informes para la toma de decisiones a nivel departamental y de la alta gerencia.

## 7. FUNCIONARIOS

Nombre	Cédula	Cargo
Pedro Masaquiza	1802692125	Vicepresidente
Pedro Quinapanta Caisabanda	1802088862	Representante legal



## CAPÍTULO II

### RESULTADO DEL EXAMEN

#### SOLICITUD DE CRÉDITO

**Título I: Brecha desfavorable de 15.23%, en el indicador de ingresos de nuevos socios, en el año 2021.**

#### **Comentario**

En el proceso solicitud de crédito, se ha determinado una brecha desfavorable en el indicador de ingresos de nuevos socios, en el año 2021, teniendo como objetivo principal el cumplimiento del reglamento y colocación de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda., numeral 12 y 13, donde menciona las etapas, condiciones y requisitos a cumplir en la solicitud de crédito

#### **Conclusión**

El nivel de cumplimiento en la integración de socios sea del 15.23%, debido a que no se ha gestionado correctamente una publicidad exitosa. Además, no se obtiene información necesaria de los socios. provocando un incumplimiento de los objetivos de la empresa y bajo crecimiento de la institución a nivel nacional.

#### **Recomendación**

**Gerente:** establecer un porcentaje adicional para realizar publicidad, con el objetivo de obtener mayor cantidad de socios y así lograr un crecimiento institucional.

**Asesor de crédito:** facilitar el proceso de obtención de documentos de los socios, para tener una mejor aceptación y así incrementar clientes.



## **Título II brecha desfavorable del 9.31%. en solicitudes de crédito autorizadas en el año 2021**

### **Comentario**

De acuerdo al proceso solicitud de crédito, en el indicador de eficiencia, nombrado índice de solicitudes de crédito autorizadas en el año 2021, teniendo a consideración el reglamento y colocación de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda., menciona las etapas, condiciones y requisitos a cumplir en la solicitud de crédito, para el correcto procedimiento en las solicitudes de crédito.

### **Conclusión**

El nivel de cumplimiento eficaz de las solicitudes de créditos aprobados es de 72,55% Debido a que los jefes de crédito no logran obtener todos los documentos necesarios, para que los créditos sean aceptados correctamente, provocando el incumplimiento de las metas institucionales y baja aprobación de los créditos en la cooperativa.

### **Recomendación**

**Asesor de crédito:** mejorar el proceso de obtención de información, mediante la facilitación del proceso y así tener un mejor crecimiento en el otorgamiento de crédito.

## **APROBACIÓN DE CRÉDITO**

### **Título III: Brecha desfavorable de 13,24%, en el indicador aprobación de crédito**

#### **Comentario**

Brecha desfavorable en el indicador de eficacia, en el proceso de aprobación de crédito en el año 2021, considerando el cumplimiento del manual de crédito, numeral 16.8, donde menciona que la aprobación de crédito, son responsable de todos los niveles, sin perjuicio en las prácticas legales y estatutarias, deben contar con un acta de conste las descripciones de las solicitudes de crédito.



### **Conclusión**

La aprobación de créditos ha tenido un nivel de eficacia de un 69.41%. Debido a que el socio no cumple con los requisitos establecidos en la cooperativa, provocando un bajo porcentaje de créditos otorgados dentro del institución, disminuyendo el crecimiento de la cooperativa.

### **Recomendación**

**Gerente y comité de crédito:** realizar un buen seguimiento de los créditos no aprobados, para facilitar los procesos y tener un amplio conocimiento del socio y saber si es factible la aprobación del crédito.

## **DESEMBOLSO DE CRÉDITOS**

### **Título IV: Brecha desfavorable de 13.13% en el proceso desembolso de créditos**

#### **Comentario**

Brecha desfavorable de 13.13% en el proceso desembolso de créditos, con el indicador montos colocados en el año 2021, teniendo a consideración Manual de Crédito de la cooperativa, capítulo II numeral 1.5, menciona el correcto y efectivo proceso de desembolso y colocación de créditos. La cooperativa cumplirá la normativa determinada por el ente de control.

#### **Conclusión**

En el proceso desembolso de créditos, se determinó un cumplimiento del 86.87%, debido a la poca gestión por parte de los asesores de crédito en su respectivo proceso, provocando que la cooperativa no cumple con los objetivos determinados, afectando así la rentabilidad de la institución.

#### **Recomendación**

**Asesor de créditos:** Establecer una gestión que ayude con el cumplimiento de las metas, con referencia a la colocación de créditos.



## GESTIÓN DE COBRANZA

### **Título V: Brecha desfavorable de un 46.41% en el índice morosidad ampliada**

#### **Comentario**

Brecha desfavorable de un 46.31% en el índice morosidad ampliada en el año 2021 de la Cooperativa, teniendo en cuenta que, en el Manual de Crédito y Cobranza de la cooperativa, capítulo II, numeral 1.4 indica el correcto proceso para una adecuada gestión de cobranza. En cada tipo de establecimiento se determina un nivel de tolerancia al nivel considerado.

#### **Conclusión**

En el índice morosidad ampliada de la cooperativa, se detectó un índice del 10.25%, sobrepasando el estándar del 7% establecido por la institución. Debido a la inadecuada recuperación de cartera, conllevando a riesgos de liquidez de la institución.

#### **Recomendación**

**Jefe de créditos y gerente:** capacitar a los asesores de crédito con temas de cobranza y así disminuir el porcentaje de mora.

**Asesor de crédito:** realizar un análisis y seguimiento adecuado a los socios, con relación a sus ingresos, para evitar sobrepasar el límite de mora. Además, realizar procedimientos de recuperación de cartera que ayude con la disminución de morosidad.

### **Título VI: Brecha desfavorable de 34.53% en el proceso gestión de cobranza**

#### **Comentario**

Brecha desfavorable en el proceso gestión de cobranza, en el indicador que representa los montos recuperados en el año 2021, teniendo a consideración el manual de crédito de la cooperativa, capítulo II numeral 1.4, menciona la correcta y efectiva recuperación de los créditos otorgados. La cooperativa cumplirá la normativa determinada por el ente de control.

#### **Conclusión**



En el proceso gestión de cobranza se ha determinado un nivel de cumplimiento del 65.47%, debido a la falta de cumplimiento en los procedimientos establecidos por la institución financiera, provocando el incumplimiento en los estándares determinados por la institución, lo que pone como riesgo la inestabilidad en la cooperativa.

### **Recomendación**

**Asesor de crédito:** incrementar procesos que ayuden con la recuperación de créditos y mejorar la gestión de cobranza de la cooperativa.

### **Título VII: Brecha desfavorable del 47.75% en el indicador recuperación de cartera**

#### **Comentario**

Brecha desfavorable del 47.75% en el indicador recuperación de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda. en el año 2021, teniendo en consideración que, en el Manual de Crédito y Cobranza de la cooperativa, capítulo II, numeral 3.3 seguimiento y recuperación de cartera, donde indica el proceso para recuperar la cartera de crédito, incluyendo: llamadas telefónicas, visitas del oficial de crédito y entrega de notificaciones.

#### **Conclusión**

En el indicador recuperación de cartera de crédito se obtuvo un cumplimiento del 52.25%, de un 100% de estándar, por la falta de cumplimiento de los procesos por parte de los asesores de crédito, obteniendo un 52.25% de recuperación de cartera, generando que la institución solo se mantenga y no tenga un crecimiento acorde a las metas, ocasionando un riesgo de liquidez.



# "MAGALY" AUDITOR INDEPENDIENTE

---

## **Recomendación**

**Gerente:** estructurar nuevas políticas y estrategias que ayuden con la regulación de los procesos de otorgamiento de créditos, para seleccionar de forma adecuada al socio

**Asesor de crédito:** cumplir con un eficiente procedimiento para lograr un buen porcentaje de recuperación.

---

Magaly Rosario Banshuy Calles

**AUDITOR**

## CAPÍTULO IV

### CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

#### 4.1. Conclusiones

Al término de este proyecto integrador se ha establecido las siguientes conclusiones y recomendaciones

De acuerdo con el primer objetivo, dentro de la fase I, se pudo obtener información del departamento de crédito y cobranza de la cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda., que ayudó con la construcción de la planificación específica y con el conocimiento preliminar. Es importante mencionar que, dentro de esta fase, se evaluó el control interno del área, logrando obtener un nivel de confianza moderado del 75.86% y un nivel de riesgo bajo del 24.14%, Cabe mencionar, que las falencias encontradas son relacionadas con que no existen actualizaciones de las políticas y procedimientos para la solicitud de créditos, provocando desactualizaciones en los nuevos procesos y no detectar posibles falencias en los mismos. Además, el departamento no cuenta con una persona responsable que proteja los documentos de importancia, vulnerando la seguridad y confiabilidad de la institución. Por último, no se realiza seguimientos al personal sobre la ejecución diaria de las operaciones crediticias, afectando el cumplimiento de las metas establecidas dentro de la cooperativa.

Con relación al segundo objetivo, en la ejecución de la auditoría, se realizó una medición del cumplimiento de los procesos que realiza el departamento de crédito y cobranza, mediante la aplicación de indicadores de eficacia, eficiencia y economía, el cual permitió identificar una brecha desfavorable en el indicador de eficacia, con relación al ingreso de nuevos socios a la cooperativa, afectando su crecimiento. Así mismo, en el indicador de eficiencia solicitudes de crédito autorizadas, reflejó un resultado negativo, debido a que no se reúnen los documentos necesarios para su aprobación, provocando un incumplimiento en las metas de la organización, el mismo resultado obtuvo el indicador de eficacia índice de aprobación de créditos, puesto que

los socios no cumplen con los requisitos establecidos, dando como resultado un bajo otorgamiento de créditos.

De la misma manera, en el indicador de eficiencia índice de morosidad ampliada, muestra un porcentaje superior al estándar del 7% establecido por la institución, generando que la entidad no tenga un crecimiento acorde a las metas, causando un riesgo de liquidez. Además, en el indicador recuperación de cartera de crédito, presenta una brecha desfavorable debido a la falta de cumplimiento de los procesos por parte de los asesores de crédito, provocando baja rentabilidad, Por último, se elaboró una hoja de hallazgos, donde se plasmó la condición, criterio, causa y efecto.

Finalmente, con respecto al tercer objetivo, se elaboró un informe donde se da a conocer los hallazgos más importantes en la auditoría, proporcionando conclusiones y recomendaciones dirigidas a la gerencia de la institución, encaminadas al mejoramiento y buen desarrollo de la cooperativa.

#### **4.2. Recomendaciones**

Se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda., realizar actualizaciones del manual de crédito y cobranza del departamento, para tener uniformidad en los procesos, manteniéndose renovados en los cambios y ayudar con la detección de posibles deficiencias, con el objetivo de que la institución obtenga buen resultado en la ejecución de sus procedimientos. También es importante estructurar nuevas políticas y estrategias que ayuden con la regulación de los procesos de otorgamiento de créditos, para seleccionar de forma adecuada al socio, debido que es un elemento importante para que exista una adecuada recuperación de cartera

Es necesario analizar e identificar factores que afectan al cumplimiento de las actividades realizadas por los asesores de crédito de la institución, para así tener buenos resultados en la solicitud y aprobación de créditos, además, se recomienda establecer políticas que apoyen con el seguimiento de los socios y garantes, para tener buenos resultados en la recuperación de montos crediticios y así llevar a la institución a lograr las metas establecidas.

## BIBLIOGRAFÍA

- Araque Garcia , D. M., & León Carrascal, S. L. (2020). Auditoria de gestión y su participación en la eficiencia de los procesos operativos del hospital mental de Cúcuta Norte de Santander. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 1-23. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/20016/Art%C3%A9culo%20Araque%20%26%20Leo%CC%81n.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Arias, I. P. (2018). Auditoría en un enfoque de gestión. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/auditoria-gestion.html>
- Armas García, R. (2008). *Auditoría de gestión*. La habana: Félix Varela. Obtenido de <https://docplayer.es/71930185-Auditoria-de-gestion.html>
- Beltrán, J. (2005). *Indicadores de gestión*. 3R Editores. Obtenido de <https://www.visionadministrativa.info/biblioteca/control/indicadores/losindicadoresdegestion.pdf>
- Biler Reyes, S. (2017). Auditoria. Elementos esenciales. *Ciencias económicas y empresariales, III*, 138-151. Obtenido de <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>
- Carrión, H., Mendoza, M., & Vera, C. (2017). Importancia de la auditoría interna para el perfeccionamiento de los niveles eficiencia y calidad en las empresas. *Dominio de las ciencias, III(2)*, 908-920. Obtenido de <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>
- Código de trabajo. (4 de Julio de 2005). Ley No 2005-3. *LexisFinder*. Obtenido de <https://trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2018/06/14.-Codigo-de-Trabajo.pdf>
- Código Orgánico Integral Penal, COIP. (10 de Febrero de 2014). Ley 0. *Lexis*. Obtenido de [https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/03/COIP\\_act\\_feb-2021.pdf](https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/03/COIP_act_feb-2021.pdf)

- Código Orgánico Monetario y Financiero. (28 de Febrero de 2014). (LexisFinder, Ed.) Obtenido de [https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2021-03/BANCARIO-CODIGO\\_ORGANICO\\_MONETARIO\\_Y\\_FINANCIERO\\_LIBRO\\_I-24.pdf](https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2021-03/BANCARIO-CODIGO_ORGANICO_MONETARIO_Y_FINANCIERO_LIBRO_I-24.pdf)
- Constitución de la República del Ecuador. (20 de Octubre de 2008). *LexisFinder*. Obtenido de [https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador\\_act\\_ene-2021.pdf](https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf)
- Contreras, F., Olaya, J., & Matos, F. (2017). *Gestión por procesos, indicadores y estándares para unidades de información* (Primera ed.). Lima: Santiago de surco. Obtenido de <http://eprints.rclis.org/31012/1/Gesti%C3%B3n%20por%20procesos%2C%20indicadores%20est%C3%A1ndares.pdf>
- Cubero, T. (2019). *Manual de Auditoría de gestión enfoque empresarial y de riesgo*. Azuay: Casa Editorial. Obtenido de <https://publicaciones.uazuay.edu.ec/flip/books/libro/uazuay-libro-82.pdf>
- Elaborado por: Banshuy Magaly (2022). (s.f.).
- Espino, M. (2014). *Fundamentos de auditoría*. México. D.F: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uta/39417?page=21>
- Falconí, Ó. (2006). Auditoría y las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas. *Contabilidad y Negocios, I(2)*, 16-20. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281621766004>
- Guido, S., & Cárdenas, M. (2016). La Auditoría de Gestión, una Herramienta Necesaria para la Economía. *UTCiencia, III(2)*, 95-103. Obtenido de <http://investigacion.utc.edu.ec/revistasutc/index.php/utciencia/article/view/46>
- Ley de Prevención de Lavado de Activos del Financiamiento de Delitos. (21 de Julio de 2016). *Lexis S.A*. Obtenido de <https://www.bce.ec/images/transparencia2021/juridico/leyparareprimirellavadoactivos4.pdf>

- Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. (16 de Enero de 2015). Ley 21. *Lexis*.  
Obtenido de  
[https://www.dpe.gob.ec/lotaip/pdfenero/JURIDICO/a2/a2\\_ley\\_org\\_defen\\_consum.pdf](https://www.dpe.gob.ec/lotaip/pdfenero/JURIDICO/a2/a2_ley_org_defen_consum.pdf)
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. (28 de Abril de 2011). *Lexis*.  
Obtenido de [http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4\\_ecu\\_econ.pdf](http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ecu_econ.pdf)
- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno. (Noviembre de 17 de 2004). Ley 0.  
*LexisFinder*. Obtenido de  
<https://www.ces.gob.ec/lotaip/2018/Agosto/Anexos-literal-a2/LEY%20DE%20REGIMEN%20TRIBUTARIO%20INTERNO,%20LRTI.pdf>
- Llumiguano, M. E., Gavilánez, C. V., & Chávez, G. W. (2021). Importancia de la auditoría de gestión como herramienta de mejora continua en las empresas. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores, VIII*, 1-14.  
doi:<https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2723>
- Maldonado, L., & Fernández, J. (2006). Auditoria de Gestión como herramienta para evaluar los procesos administrativos, financieros y operativos de las PyMEs Empresas de Servicios. *DSPACE*. Obtenido de  
<https://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/100219/D-CD71139.pdf>
- Manrique, J. M. (2019). *Introducción a la auditoría* (Primera ed.). Chimbote, Perú: Ediciones Carolina. Obtenido de  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/>
- Marulanda, L. (2016). *Encuentro Nacional de Contralores*. Obtenido de Hallazgos de auditoría:  
[https://www.contraloriabga.gov.co/files/HALLAZGOS\\_LEMT.pdf](https://www.contraloriabga.gov.co/files/HALLAZGOS_LEMT.pdf)
- Norma para la gestión del riesgo de crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito. (27 de Febrero de 2020). *Norma para la gestión del riesgo de crédito en las Coop. Ahorro y Crédito y Aso. Mutualistas - SEPS*. Obtenido de IFS Group:  
<https://www.ifs-group.ec/post/norma-para-la-gesti%C3%B3n-del-riesgo-de->

cr%C3%A9dito-en-las-coop-ahorro-y-cr%C3%A9dito-y-aso-mutualistas-seps

- Ojeda Mesa, L., & Carmona González, M. (2013). La auditoría de gestión social en las empresas cooperativas. *Revista Cooperativismo y Desarrollo, I(2)*, 1-18. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/5233968.pdf>
- Pinargote, N., Baque, E., Chiquito, G., Acebo, R., & Paredes, L. (2018). Auditoría de gestión como técnica de análisis de las operaciones empresariales. *Polo del Conocimiento, III(19)*, 115-127. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/pc.v3i5.490>
- Quintero, A., & Fernández, R. (2017). La auditoría de gestión y la perspectiva financiera del Cuadro de Mando Integral. *Confín Habana(2)*, 1-20. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v11n2/cofin01217.pdf>
- Reglamento a Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. (16 de Febrero de 2012). Obtenido de <https://www.lamerced.fin.ec/wp-content/uploads/2022/01/1.-REGLAMENTO-A-LEY-ORGANICA-ECONOMIA-POPULAR-Y-SOLIDARIA.pdf>
- Rivera León, F. A., & Rivera Sandoval, F. (2018). Auditoría de Gestión como Instrumento en la Decisión Gerencial. *Gestión en el tercer milenio, 21(41)*, 35-42. doi:<https://doi.org/10.15381/gtm.v21i41.15420>
- Rubio, L. T. (2010). La auditoría de gestión, una solución ante los retos provocados por los escándalos financieros. *Escenarios, VIII(2)*, 21-30. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11619/1635>
- Salazar Pin, G., & Delgado Gutiérrez, Z. M. (2019). Auditoría de gestión en el área de consulta externa del centro de atención ambulatoria IESS. *POCAIP, IV(1)*, 80-106. Obtenido de <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/104>
- Tamborino, M., & Costa, G. (2007). La importancia de la auditoría interna en las PYME. *Conocimiento, innovación y emprendedores: Camino al futuro*, 2931-2945. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2234562>
- Ugando, M., Maldonado, H., & García, X. (2018). Auditoría De Gestión En Ecuador: Una Visión De Procesos De Ventas-Cobros. *Educación, economía y*

*turismo*. Obtenido de <http://www.redisd.org/index.php/es/resumen-recibidos/14-linea-05-desarrollo-industrial/307-auditoria-de-gestion-en-ecuador-una-vision-de-procesos-de-ventas-cobros-en-mipymes>

Vargas , M., Verdezoto, M., & Jara, B. (2015). *Auditoría Financiera: Enfoque de Control* (Primera ed.). Machala: UTMACH. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/320111201\\_Auditoria\\_Financier](https://www.researchgate.net/publication/320111201_Auditoria_Financier)

Vásquez, M., & Pinargote, N. (2018). *Auditoría de gestión: una herramienta de mejora continua* (Primera ed.). Manabí: Uleam. Obtenido de <https://munayi.uleam.edu.ec/wp-content/uploads/2019/02/auditoria-de-la-gestion.pdf>

Villardefrancos, M. d., & Rivera, Z. (2006). La auditoria como proceso de control: concepto y tipología. *Ciencias de la Información*, 2, 53-59. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181418190004>

Zambrano , M. I., Véliz, V. F., Escobar, M. C., & Trabas, E. A. (2018). Auditoría de gestión: Fundamentos teóricos y metodológicos. *Revista Científica Multidisciplinaria*, IV(4), 13-24. Obtenido de <http://45.238.216.13/ojs/index.php/mikarimin/article/view/1186>

Zambrano, G., Álvarez, D., & Yoza, N. (2021). La importancia de la auditoría de gestión y los procesos administrativos y técnicos, realidades y perspectivas. *Revista Científica Multidisciplinaria*, V(3), 127-140. Obtenido de <https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/568>

## ANEXOS

### Anexo 1 Reglamento y políticas

	Manual de Crédito Cooperativa de Ahorro y Crédito "Wuamanloma"	Reglamento y colocación de Crédito Cooperativa de Ahorro y Crédito "Wuamanloma"
	Sembrando el futuro de tu confianza	Página 1 de 23
		Aprobado: Diciembre del 2021 Actualizado: Enero del 2022

# REGLAMENTO Y COLOCACION DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "WUAMANLOMA" LTDA.



Manual de Crédito  
Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"Wuamankoma"  
Siembrando el futuro de tu confianza

Reglamento y colocación de Crédito  
Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"Wuamankoma"  
Página 1 de 23  
Aprobado: Diciembre del 2021  
Actualizado: Enero del 2022

## ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVO GENERAL.....	3
3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3
4. MARCO LEGAL.....	3
5. GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	3
6. ALCANCE.....	5
7. APROBACIÓN, DIVULGACIÓN Y ACTUALIZACIÓN.....	5
8. POLÍTICAS GENERALES.....	6
9. POLÍTICAS DE CRÉDITO.....	6
10. DETERMINACIÓN DE LOS SUJETOS DE CRÉDITO.....	7
11. PLAZOS DE LAS OPERACIONES DE CRÉDITO.....	7
12. ETAPAS EN LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS.....	9
13. CONDICIONES A CUMPLIR EN LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS.....	9
14. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE UN CRÉDITO.....	11
15. NIVELES DE APROBACIÓN.....	13
16. RESPONSABILIDADES DE LOS NIVELES DE APROBACIÓN.....	14
17. EXCEPCIONES.....	16
18. FORTALECIMIENTO DEL FONDO IRREPARTIBLE DE RESERVA LEGAL.....	17
19. TASAS DE INTERÉS.....	18
20. DESEMBOLSOS.....	20
21. CUSTODIA.....	21



## 1. INTRODUCCIÓN.

Con la finalidad de mantener una adecuada Gestión de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda. Es necesario contar con un Manual que establezca procedimientos y políticas para la colocación de los recursos económicos disponibles, cumpliendo con las disposiciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, y de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

## 2. OBJETIVO GENERAL

Mitigar el riesgo crediticio de la cooperativa a través de la creación de políticas y procedimientos que constituyen los lineamientos principales para administrar la cartera de créditos correctamente.

## 3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer políticas y procedimientos de crédito, estandarizados, claros y de fácil comprensión para el personal de la cooperativa.
- Fomentar el orden en los procesos de colocación de crédito.
- Realizar una colocación de créditos con calidad, tanto en el servicio brindado a los solicitantes de crédito como para el personal de la cooperativa.
- Fortalecer la coordinación del personal relacionado con la colocación de crédito.
- Definir criterios metodológicos para un manejo eficiente de la cartera.

## 4. MARCO LEGAL

- Código Orgánico Monetario y Financiero.
- Ley de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento.
- Norma para la Gestión del Riesgo de Crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, emitido por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.
- Estatuto social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda.

## 5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Administradores:** Los miembros del consejo de administración, sus representantes legales y los responsables de las áreas involucradas en el proceso de crédito, serán considerados administradores.
- **Cartera por vencer:** Es el saldo total neto de la cartera de crédito que se encuentra al día en el cumplimiento de las obligaciones de una entidad a una fecha de corte.
- **Cartera vencida:** Es la parte del saldo del capital de la cartera de crédito que reporta atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones de pago.
- **Cartera que no devenga intereses:** Es la diferencia entre el saldo del capital pendiente de pago y la cartera vencida.
- **Cartera improductiva:** Es el resultado de sumar la cartera que no devenga intereses más la cartera vencida.



Manual de Crédito  
Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"Wuamankoma"

Sembrando el futuro de tu confianza

Reglamento y colección de Crédito  
Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"Wuamankoma"

Página 4 de 23

Aprobado: Diciembre del 2021

Actualizado: Enero del 2022

- **Crédito:** Corresponde a un activo de la cooperativa generado por la colocación de recursos, siendo responsabilidad de la entidad velar por la recuperación de los mismos.
- **Estrategia de gestión de riesgos de crédito:** Es el conjunto de acciones concretas que se implementarán en la administración del riesgo de crédito de la entidad, con el objetivo de lograr el fin propuesto.
- **Exposición al riesgo de crédito:** Corresponde al saldo total de operaciones de crédito y contingentes comprometidos con el deudor.
- **Contrato de crédito:** Instrumento por el cual la entidad se compromete u entregar una suma de dinero al cliente y éste se obliga a devolverla en los términos y condiciones pactados.
- **Garantía:** Es cualquier obligación que se contrae para la seguridad de otra obligación propia o ajena. Se constituyen para asegurar el cumplimiento de las obligaciones contraídas por el deudor.
- **Garantías Adecuadas:** Para aplicación de lo dispuesto en el artículo 214 del Código Orgánico Monetario y Financiero.
  - a) **Garantías auto-liquidables:** Constituyen la pignoración sobre depósitos de dinero en efectivo u otras inversiones financieras, efectuadas en la misma entidad, así como bonos del estado, certificados de depósito de otras entidades financieras entregados en garantías y títulos valores que cuenten con la calificación de riesgo otorgadas por empresas inscritas en el Catastro de Mercado de Valores;
  - b) **Garantía personal:** Es la obligación contraída por una persona natural o jurídica para responder por una obligación de un tercero.
  - c) **Garantía solidaria:** Es aquella en la que se puede exigir a uno, a varios o a todos los garantes el pago total de la deuda.
  - d) **Garantía hipotecaria:** Es aquella constituida a favor del acreedor sobre bienes inmuebles, para respaldar las obligaciones contraídas por el deudor.
  - e) **Garantía prendaria:** Es aquella constituida a favor del acreedor sobre bienes muebles, para respaldar las obligaciones contraídas por el deudor.
- **Incumplimiento:** No cumplir la obligación dentro del plazo estipulado; o hacerlo después de dicho plazo o en condiciones diferentes a las pactadas.
- **Línea de crédito:** Cupo de crédito aprobado a un socio, por un monto determinado que puede ser utilizado dentro de un plazo establecido, mediante desembolsos parciales o totales.
- **Manual de crédito:** Documento que contiene procedimientos y políticas que se debe considerar en la colocación de recursos, para mantener una adecuada Gestión de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito.
- **Mercado objetivo:** Sector al cual la cooperativa se enfoca para colocar sus recursos y ofrecer sus servicios financieros.
- **Nivel de aprobación:** Corresponde a una instancia que aprueba o rechaza las solicitudes de crédito de acuerdo a la información recibida y al cupo que se le haya asignado.
- **Pagaré:** Título valor que contiene una promesa incondicional de pago.
- **Plazo crediticio:** Es el tiempo establecido para la recuperación de un crédito, que inicia desde el desembolso del efectivo en la cuenta del solicitante hasta el pago del último dividendo.

**Proceso de crédito:** Comprende las etapas de otorgamiento; seguimiento y recuperación. La etapa de otorgamiento incluye la evaluación, estructuración donde se establecen las condiciones de concesión de la operación, aprobación, instrumentación y desembolso. La etapa de seguimiento comprende el monitoreo de

ESTE MANUAL ES DE PROPIEDAD EXCLUSIVA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "WUAMANLOMA" Ltda.



Es obligación del personal de crédito el conocimiento global de este Manual y por tanto no será una justificación frente a incumplimientos, las manifestaciones de desconocimiento de las políticas, límites, procedimientos y restricciones señaladas en el mismo.

Los directivos, Gerencia y empleados de la cooperativa podrán realizar créditos de acuerdo a las políticas establecidas según el cupo de vinculación establecido por el ente de control.

Las personas vinculadas a los directivos, Gerencia y empleado, no podrán obtener créditos directos o indirectos en forma preferencial en cuanto a plazo, monto, garantía, tasas de interés o en condiciones diferentes a las señaladas en este manual.

## 8. POLÍTICAS GENERALES

- a. Los préstamos se otorgarán a personas naturales, para actividades lícitas dentro de los segmentos establecidos por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera.
- b. Los créditos podrán ser otorgados a los socios de la cooperativa de acuerdo a la capacidad de pago.
- c. La colocación de crédito deberá evitar la concentración en pocos socios, en sectores o actividades susceptibles al riesgo de incumplimiento.
- d. La gestión de cobranza deberá realizarse antes de las fechas de vencimiento y en forma permanente, al menos mediante medios telefónicos o electrónicos, evidenciado de alguna manera la gestión realizada.
- e. Las tasas de los créditos que conceda la cooperativa no podrán superar los máximos establecidos para cada segmento por el Banco Central del Ecuador.
- f. Los créditos concedidos deberán basarse en un análisis adecuado aplicando la 5 C de crédito, garantizando el cumplimiento oportuno de la obligación adquirida.
- g. El Gerente, Jefe de crédito y comité de crédito evaluarán en forma periódica la calidad de la cartera.
- h. El manual de crédito deberá estar disponible para el conocimiento de todo el personal de la cooperativa.
- i. Este manual deberá dar cumplimiento obligatorio a los límites fijados por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera, y a las disposiciones establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

## 9. POLÍTICAS DE CRÉDITO

La cooperativa otorgará los siguientes tipos de crédito:

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera define en las "Normas que Regulan la Segmentación de la Cartera de Crédito de las entidades del sistema financiero" los segmentos de crédito que se presentan en la lista posterior.

**Microcrédito:** Es el otorgado a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 30.000.00 o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, verificados adecuadamente por la entidad del Sistema Financiero Nacional.



Para el Microcrédito se establecen los siguientes sub-segmentos de crédito:

- a. **Microcrédito Minorista.** - Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero, sea menor o igual a USD 1.000.00, destinado a actividades lícitas.
- b. **Micro crédito de Acumulación Simple.** - Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la identidad del sistema financiero sea superior a USD 1.001 y hasta USD 10.000, destinado a actividades lícitas.
- c. **Micro crédito de Acumulación Ampliada.** - Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la identidad del sistema financiero sea superior a USD 10.001.00 hasta USD 40.000.00, destinado a actividades lícitas.
- d. **Micro finanzas.** - Es el otorgado a personas naturales, cuyo monto es de 300.00 hasta 10.000, destinado a actividades lícitas.
- e. **Crédito Hipotecario.** - Consiste en el traslado, como garantía en primer grado a favor de la cooperativa de ahorro y crédito Wuamanloma, los derechos reales del socio prestatario o el codeudor y / o garante solidario sobre una bien inmueble propiedad de uno de ellos o de ambos, las operaciones de crédito serán de USD 5.000.00 hasta USD 50.000.00 destinado a actividades lícitas.
- f. **Crédito Prendario.** - Consiste en otorgar un objeto en forma de garantía en primer grado a favor de COAC Wuamanloma Ltda, los derechos reales del socio prestatario o el codeudor y / o garante solidario sobre una bien mueble propiedad de uno de ellos o de ambos, las operaciones de crédito serán de USD 5.000.00 hasta USD 50.000.00 destinado a actividades lícitas.

## 10. DETERMINACIÓN DE LOS SUJETOS DE CRÉDITO

Son sujetos de crédito las personas naturales que reúnen condiciones y requisitos establecidos por la Ley. El mercado objetivo al cual la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda. enfoca su producto crediticio y corresponde a personas mayores de edad comprendidas entre (18 a 65 años) de la Región Costa, Sierra, Oriente e Insular Galápagos del Ecuador, cuyas fuentes de ingreso de actividad lícitas como son actividades agropecuarias, comercio, artesanía y entre otros.

## 11. PLAZOS DE LAS OPERACIONES DE CRÉDITO

Para determinar los plazos de las operaciones de crédito, se debe considerar que hay destinos que no requieren de plazos largos, por lo que es necesario manejar dividendos prudenciales dependiendo el monto otorgado y el ciclo de la actividad. Los plazos máximos establecidos por tipo de crédito se presentan a continuación:

## Anexo 2. Proyección de socios

 <b>Wamanloma Ltda.</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO	PRESUPUESTOS 2021
---	-------------------

PROYECCIÓN DE SOCIOS
MATRIZ
AÑO 2021

Meses		Dif. Crecimiento mensual	% de Crecimiento	Crecimiento Trimestral en %	Crecimiento Trimestral en Dólares	Porción de Socios	Proyección de Socios en %	Proyección de Socios	Socios Proyectados 2021	Incremento Socios 2021 (%)
Diciembre del 2020	668									120
Enero	0	0	0,00%						10	678
Febrero	0	0	0,00%						10	688
Marzo	0	0	0,00%	0,00%	0	25,00%	25,00%	30	10	698
Abril	0	0	0,00%						10	708
Mayo	0	0	0,00%						10	718
Junio	0	0	0,00%	0,00%	0	25,00%	25,00%	30	10	728
Julio	0	0	0,00%						10	738
Agosto	0	0	0,00%						10	748
Septiembre	0	0	0,00%	0,00%	0	25,00%	25,00%	30	10	758
Octubre	0	0	0,00%						10	768
Noviembre	0	0	0,00%						10	778
Diciembre	0	0	0,00%	0,00%	0	25,00%	25,00%	30	10	788
Totales		0	0,00%				100,00%	120		

  
 Realizado por:  
 GERENTE GENERAL

  
 Aprobado Por:  
 PRESIDENTE CONSJADM

Activar Windc  
 Ve a Configuraci3n

Anexo 3. Proyección de colocación

 <b>Wamanloma Ltda.</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO	PRESUPUESTOS 2021
---	-------------------

PROYECCIÓN DE COLOCACIÓN
MATRIZ
AÑO 2021

Meses		Dif. Crecimiento mensual	% de Crecimiento	Crecimiento Trimestral en %	Crecimiento Trimestral en Dólares	Porción de Captación	Proyección de Cartera en %	Proyección de Cartera en Dólares	Cartera Proyectada 2021	Incremento Cartera 2021 (15%)
Diciembre del 2020	\$ 471.641,85									\$ 70.746,28
Enero	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%						\$ 3.537,31	\$ 475.179,16
Febrero	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%						\$ 3.537,31	\$ 478.716,48
Marzo	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%	0,00%	\$ 0,00	15,00%	15,00%	\$ 10.611,94	\$ 3.537,31	\$ 482.253,79
Abril	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%						\$ 8.253,73	\$ 490.507,52
Mayo	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%						\$ 8.253,73	\$ 498.761,26
Junio	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%	0,00%	\$ 0,00	35,00%	35,00%	\$ 24.761,20	\$ 8.253,73	\$ 507.014,99
Julio	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%						\$ 7.074,63	\$ 514.089,62
Agosto	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%						\$ 7.074,63	\$ 521.164,24
Septiembre	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%	0,00%	\$ 0,00	30,00%	30,00%	\$ 21.223,88	\$ 7.074,63	\$ 528.238,87
Octubre	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%						\$ 4.716,42	\$ 532.955,29
Noviembre	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%						\$ 4.716,42	\$ 537.671,71
Diciembre	\$ 0,00	\$ 0,00	0	0,00%	\$ 0,00	20,00%	20,00%	\$ 14.149,26	\$ 4.716,42	\$ 542.388,13
Totales		\$ 0,00	0,00%				100,00%	\$ 70.746,28		

  
 Realizado por:  
**GERENTE GENERAL**

  
 Aprobado Por:  
**PRESIDENTE CONSJ.ADM**

Activa  
Ve a Co

## Anexo 4. Nómina de la empresa

NOMINA DEL PERSONAL DEL COAC WUAMANLOMA LTDA.

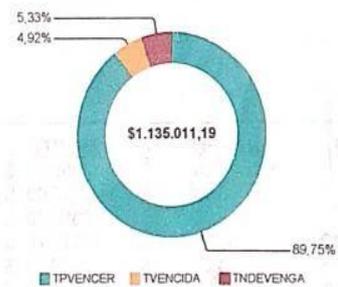
OFICINA MATRIZ		
NOMBRES Y APELLIDOS	N° CEDULA	CARGO
Maria D Quinapanta C.	180493260-4	Jefe de agencia matriz
Ligia Margoth Caizabanda Guaytoso.	180567283-7	Cajera oficina Wamanloma
Yadira Estefania Masaquiza Sailema	180517847-0	Cajera centro Salasaka
Oscar Eduardo Guachamboza Chango	1805320593	Asesor de la oficina matriz
Pedro Quinapanta Caisabanda.	180208886-2	Representante legal Gerente
OFICINA PELILEO		
José B Masaquiza Jerez	180374416-2	Jefe de oficina de Pelileo
Joselyn Alicia Masaquiza Jerez	185063803-0	Cajera de la oficina Pelileo
José Manuel. Masaquiza Masaquiza	180034921-6	Asesor de crédito Pelileo.
OFICINA SALCEDO		
Gilber G Masaquiza A.	180313272-7	Asesor de credito Salcedo
Maribel L. Jerez Moreta.	180461125-3	Jefe de agencia Salcedo

## Anexo 5. Cartera de crédito

### CARTERA DE CREDITO

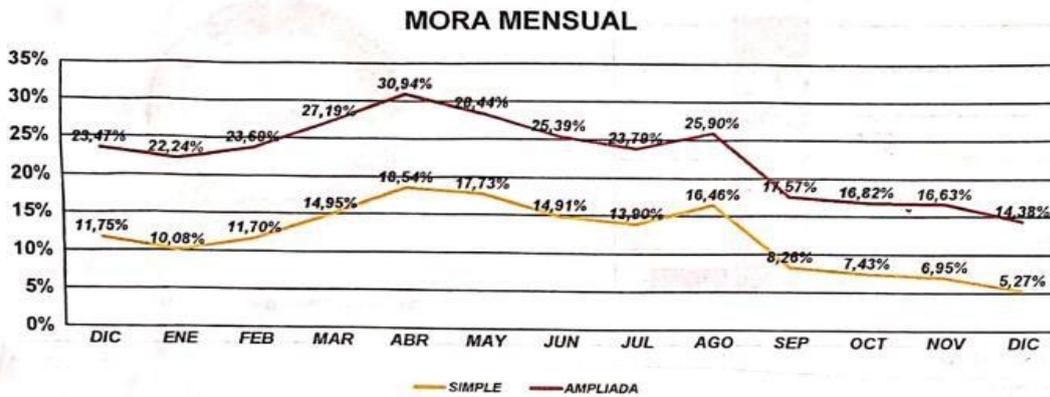
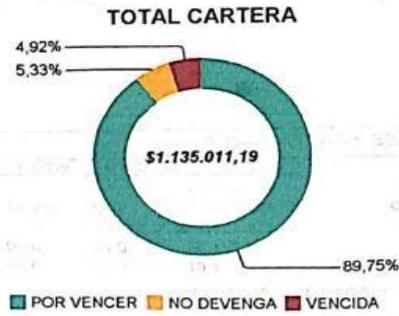
#### MICROCREDITO

	POR VENCER	NO DEVENGA	VENCIDA	INT. DIA	INT. SUSP
DE 1-30	42.439,15	2.450,76	2.413,86		
DE 31-90	72.981,98	4.518,54	4.450,82		
DE 91-180	107.898,36	6.223,55	6.316,00		
DE 91-270			5.827,46		
DE 181-270		12.762,46			
DE 181-360	190.125,69				
MAYOR A 270			4.000,10		
DE 271-360					
MAYOR A 360	605.241,90	34.581,39			
DE 361-720			24.532,21		
MAYOR A 720			8.246,96		
	<b>1.018.687,08</b>	<b>60.536,70</b>	<b>55.787,41</b>	<b>657,51</b>	<b>105,24</b>



## Anexo 6.

INTERESES	PROV.	SUSP.
<b>MICROCREDITO</b>		
Microcredito de acumulacion ampliada	6.904,74	3.388,93
Microcredito de acumulacion simple	5.192,07	2.630,89
Microcredito minorista	556,29	1.626,03
	<b>12.653,10</b>	<b>7.645,85</b>



<u>RANGO</u>	<u>NOPER</u>	<u>MONTO</u>	<u>SALDO</u>
a) 1 a 3	6.00	\$ 2050.00	\$ 1697.75
b) 4 a 6	8.00	\$ 4110.00	\$ 2711.67
c) 7 a 9	5.00	\$ 2650.00	\$ 1934.69
d) 10 a 12	61.00	\$ 70579.70	\$ 55800.08
e) 13 a 15	4.00	\$ 7100.00	\$ 4892.20
f) 16 a 18	37.00	\$ 101818.38	\$ 70266.23
g) 19 a 24	32.00	\$ 120074.04	\$ 76577.71
h) 25 a 36	71.00	\$ 483524.19	\$ 334605.37
i) 37 a 48	26.00	\$ 354465.04	\$ 256405.04
j) 49 a 60	15.00	\$ 253797.56	\$ 217688.44
k) Mayor 60	7.00	\$ 124396.07	\$ 112399.01
	<b>272.00</b>	<b>\$ 1524564.98</b>	<b>\$ 1134978.19</b>

**Nota: Microcreditos por rango de plazo.**

**Anexo 7. Cuestionario de control interno**

**"COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO WUAMALOMA LTDA"**

**Componente: Departamento de crédito y cobranza**

**Cuestionario de Control Interno**

**Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021**

No.	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS			COMENTARIO
		SI	NO	N/A	
<b>A</b>	<b>Entorno de Control</b>				
1	¿El departamento de crédito y cobranza cuenta con un manual de crédito?				
2	¿Los objetivos del departamento de crédito apoyan al cumplimiento de misión y visión de la cooperativa?				
3	¿El personal del departamento cuenta con la experiencia necesaria para realizar su trabajo?				
4	¿Existen políticas y procedimientos adecuados para la solicitud de créditos?				
5	¿El departamento realiza actividades para integrar al personal y reforzar el clima laboral?				
6	¿Se divulga el cumplimiento de las normas de control interno en el departamento ?				
<b>B</b>					
7	¿El comité de crédito analiza el cumplimiento de los procesos crediticios, previa a la solicitud de los mismos?				
8	¿El personal del departamento de crédito realizan análisis adecuado al momento de otorgar créditos?				
9	¿El comité de crédito realiza reportes periódicos sobre la colocación de créditos?				

10	¿Se ha determinado responsables para identificar posibles riesgos en la colocación de créditos?				
11	¿La Gerencia y el comité de crédito se reúnen con el fin de analizar y aprobar los créditos?				
12	¿Existe una cantidad presupuestada para la colocación de crédito?				
13	¿El manual de crédito determina los límites de aprobación de créditos?				
14	¿El sistema de la cooperativa limita el monto que debe colocar el asesor?				
<b>C</b>	<b>Actividades de Control</b>				
15	¿Existen un custodio que proteja los documentos más importantes dentro del departamento?				
16	¿Se analiza rigurosamente el cumplimiento de los procesos que la cooperativa realiza para otorgar créditos?				
17	¿La unidad de crédito tiene la experiencia necesaria para analizar y aprobar los créditos en base a la información presentada por el socio?				
18	¿El asesor de crédito analiza el cumplimiento de la información solicitada al garante?				
19	¿Los procedimientos aplicados en el otorgamiento de créditos son eficientes?				
20	¿El comité de crédito verifica el cumplimiento de las políticas de crédito que señala el manual?				
<b>D</b>	<b>Información y Comunicación</b>				
21	¿Se asignan recursos para mejorar el sistema de información operativo?				
22	¿El comité de crédito cuenta con información sobre las operaciones de crédito?				
23	¿El departamento cuenta con información suficiente y confiable que apoye al seguimiento de los créditos?				

24	¿Existe comunicación adecuada entre los empleados del departamento y los funcionarios de la cooperativa?				
25	¿Se realizan evaluaciones sobre la efectividad de las líneas de comunicación e información dentro del departamento?				
<b>E</b>	<b>Supervisión y monitoreo</b>				
26	¿El departamento cuenta con una persona que supervise el cumplimiento de las políticas?				
27	¿ Se realiza seguimientos al personal sobre la ejecución diaria de las operaciones crediticias ?				
28	¿Los oficiales de crédito realizan seguimiento de los créditos colocados?				
29	¿Al momento de otorgar créditos se entregan las tablas de amortización?				
30	¿El jefe de crédito realiza seguimiento de los informes presentados por parte de los asesores de crédito?				

## Anexo 8. Matriz Nivel de confianza y riesgo

### 1. VALORACIÓN

#### NIVEL DE CONFIANZA

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

Ponderación Total (P.T.)=	29
Calificación Total (C.T.)=	22
Calificación Porcentual (C.P.)=	75,86%

#### NIVEL DE RIESGO

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 79,31\%$$

$$NR =$$

24,14%

### 2. DETERMINACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJA	MODERADA	ALTA
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

## Anexo 9. Entrevistas

### GUIA DE VISITA PREVIA

1.	INFORMACIÓN GENERAL	
1	Nombre de la entidad	Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda.
2	Número de RUC	1802088862001
3	Dirección	Parroquia de Salasaca: Comunidad de Wuamanloma Centro
4	Correo electrónico	<a href="mailto:coacwamanlomaltda@hotmail.com">coacwamanlomaltda@hotmail.com</a>
5	Fecha de visita	11/2022
6	Responsable de contestar la entrevista	Pedro Quinapanta Gerente
7	Entrevistador	Magaly Banshuy

1. ¿La empresa está constituida legalmente?
2. ¿La empresa cuenta con un organigrama estructurado?
3. ¿La empresa cuenta con misión?
4. ¿La empresa cuenta con visión?
5. ¿La empresa cuenta con objetivos?
6. Productos y servicios ofrece la entidad
7. ¿La entidad cuenta con valores corporativos?
8. ¿La empresa cuenta con políticas?
9. ¿La empresa cuenta con una Base legal?
10. ¿La empresa cuenta con un manual de crédito y cobranza?
11. Número de empleados de la entidad
12. ¿La empresa cuenta con FODA?

### Check list de concesión de crédito

**Institución:** Cooperativa De Ahorro Y Crédito Wuamaloma Ltda

**Entrevitado:** Jefe de negocios

- 1 ¿El personal de departamento presenta toda la información del cliente?
- 3 ¿ el asesor de crédito identifica el perfil del socio?
- 4 ¿Se examina la capacidad de pago del cliente?
- 5 ¿Se verifica el monto adecuado para aprobación?
- 6 ¿El asesor de crédito entrega el formato de solicitud de crédito al cliente?
- 7 ¿Se verifica la necesidad del garante ante el monto solicitado?
- 8 ¿Se realiza una inspección al domicilio del cliente?
- 9 ¿Se entrega al comité de crédito la carpeta con toda la información del socio?
- 10 ¿Se realiza reuniones con el personal para aprobar los créditos?