



RESUMEN

La auditoría de gestión constituye una serie de exámenes que se realizan, con el propósito de evaluar las condiciones bajo las cuales se han llevado a cabo determinados procesos que atañen a la administración de una organización, en particular, la planificación y logro de sus objetivos, la eficacia, seguridad y economía en la aplicación de procedimientos y por supuesto la detección de irregularidades que se podrían manifestar en la gestión de un período.

El objetivo principal de esta tesis es realizar una auditoría de gestión al sistema de crédito educativo en el Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas IECE, oficina Cuenca, por el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2010, con el fin de realizar un diagnóstico que contribuya a mejorar la eficiencia, efectividad y economía en sus actividades. Dicho examen se aplica al proceso de las operaciones de crédito en vigencia en la entidad a nivel nacional, en las etapas de concesión, desembolso, seguimiento académico y recuperación.

El examen se fundamenta en la gestión de riesgos, criterio que nos permitirá evaluar el control y el riesgo de la entidad, se calificarán los objetivos planteados, mediante la evaluación de los procedimientos de auditoría establecidos y sus resultados, distinguiendo entre los que contribuyen a potencializar o deteriorar la calidad de la gestión.

Se concluirá con las recomendaciones a la administración producto de la evaluación realizada, con el fin de mejorar los procesos que acusen alguna debilidad y fortalecer aquellos de mayor eficiencia.

PALABRAS CLAVES: Auditoría de Gestión, Crédito Educativo, Proceso de Auditoría, Riesgo Empresarial.



ÍNDICE

	Pág.
Resumen.....	1
Introducción.....	7

CAPÍTULO I

DESCRIPCIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

Introducción.....	8
Antecedentes.....	9
Historia del Crédito Educativo en el Ecuador.....	10
Misión.....	10
Visión.....	10
Objetivos Instirucionales.....	11
Estructura orgánica	11
Crédito Educativo.....	14
Filosofía del Crédito Educativo.....	15
Proceso del Crédito Educativo.....	17
Crédito Educativo en Cifras.....	18

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Introducción.....	20
Definición de Auditoría de Gestión.....	21
Características de la Auditoría de Gestión.....	22
Objetivos de la Auditoría de Gestión.....	23
Elementos de la Auditoría de Gestión.....	25
Control y Riesgo Empresarial.....	27
Evidencia y Papeles de Trabajo.....	31



CAPÍTULO III

APLICACIÓN PRÁCTICA

Introducción.....	37
Flujo del proceso de Auditoría de Gestión.....	38
Fase I: Planificación.....	39
Fase II: Ejecución.....	48
Fase III: Comunicación de Resultados.....	55
Informe de Auditoría.....	57

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Introducción.....	81
Conclusiones.....	82
Recomendaciones.....	84

BIBLIOGRAFÍA.....	86
--------------------------	-----------

ANEXOS.....	88
--------------------	-----------



UNIVERSIDAD DE CUENCA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA

***“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL SISTEMA DE CRÉDITO EDUCATIVO
EN EL INSTITUTO ECUATORIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y
BECAS IECE. PERÍODO 2010”***

**TESIS PREVIA A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
CONTADOR PÚBLICO AUDITOR**

AUTOR:

LUIS ROBERTO TENECORA G.

DIRECTORA:

ECON. CATALINA RIVERA O.

**Cuenca – Ecuador
2012**



Reconocimiento de los Derechos de Autor de la Universidad de Cuenca

Luis Roberto Tenecora Gagui, reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su reglamento de Propiedad Intelectual, a publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser requisito para la obtención de mi título de **Contador Público – Auditor**. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor.



Cláusula de Responsabilidad

Luis Roberto Tenecora Gagui, certifica que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor.



INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se enfoca en la realización de una auditoría de gestión al sistema de crédito educativo aplicado en el Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas (IECE). Oficina en Cuenca, en el periodo 2010; para contribuir a mejorar la eficiencia, efectividad y economía en sus actividades.

Para alcanza el objetivo formulado, la investigación se ha estructurado de la siguiente manera: en el primer capítulo se describen las características del crédito educativo, la naturaleza de las actividades y los procesos administrativos y operativos relacionados con la administración del crédito educativo que realiza el IECE, en la Gerencia Regional 6, Oficina Cuenca. En el capítulo dos se presentan los conceptos que forman parte del marco teórico y conceptual que servirá de base para el desarrollo de la tesis, en particular los diferentes componentes de un proceso de auditoría de gestión. En el tercer capítulo se elabora y aplica un programa de auditoría de gestión al proceso de concesión de crédito educativo del IECE, en la oficina de Cuenca. También se evalúa el grado de cumplimiento de la normativa interna y externa a la que está sujeto el proceso de de crédito educativo, si éste responde a los objetivos institucionales y apoya en la gestión de riesgo de la entidad, con eficiencia, eficacia, y economía. En el último capítulo se condensan las conclusiones del examen realizado y se proponen recomendaciones a la administración producto de la evaluación practicada, con el fin de mejorar los procesos que acusen alguna debilidad y potenciar aquellos de mayor eficiencia.

A lo largo del examen se han considerado las bases legales y normativas que le son aplicables a este tipo de evaluaciones en la legislación ecuatoriana.



CAPÍTULO I

DESCRIPCIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

INTRODUCCIÓN

El objetivo del capítulo es describir los rasgos del crédito educativo, la naturaleza de las actividades y los procesos administrativos y operativos relacionados con el crédito educativo que realiza el IECE, en la Gerencia Regional 6, Oficina Cuenca.

Para cumplir con el objetivo se describen los antecedentes, la historia del crédito educativo en el Ecuador, la misión y visión de la entidad, los objetivos institucionales, la estructura orgánica, la filosofía del crédito educativo, el proceso del crédito educativo y el crédito educativo en cifras.



ANTECEDENTES

En razón de que los recursos financieros que las entidades públicas y semipúblicas destinaban para ayudar a estudiantes ecuatorianos, así como las becas ofrecidas tanto por gobiernos amigos como por organismos internacionales, no se ajustaban a normas de distribución equitativa que aseguren que sus beneficios lleguen a las clases más necesitadas de dicho apoyo, en el año de 1971, la entonces Junta Nacional de Planificación y Coordinación creó una comisión presidida por su Director Técnico, Doctor Francisco Vivanco Riofrío, para que con asesoramiento del Banco Internacional de Desarrollo (BID), y del Instituto Colombiano para Estudios en el Exterior (ICETEX), desarrolle un proyecto de ley que permita la creación de una entidad que administre y coordine los recursos destinados a apoyar a los estudiantes.

Con estos antecedentes, el 26 de abril de 1971 el Presidente de la República, Dr. José María Velasco Ibarra, firma el Decreto N° 601 que, publicado en Registro Oficial N° 212 de 1 mismo mes y año, crea el Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas (IECE), como entidad de derecho público, adscrita a la Junta de Planificación y Coordinación Económica, con personería jurídica, autonomía administrativa, patrimonio y fondos propios, con sede en la capital de la República, a fin de que cumpla con los objetivos antes referidos.¹

¹www.iece.fin.ec



HISTORIA DEL CRÉDITO EDUCATIVO EN EL ECUADOR

En el Ecuador, la idea del crédito educativo comenzó a plasmarse a fines de la década del 60. En 1967, se estableció el “Servicio de Anticipos y Becas Estudiantiles” cuyas siglas SABES, sugerían el propósito de invertir en el talento de los ecuatorianos.

En 1971, hace ya 40 años, nace oficialmente el Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas, IECE, cuya labor se ha acrecentado en el tiempo y cuyos frutos son los miles de ecuatorianos que con sus obras dan testimonio de la riqueza intelectual y espiritual que pudieron obtener gracias a la ayuda oportuna de una entidad que basa su accionar en la noble filosofía de la solidaridad.

MISIÓN

El IECE contribuye al desarrollo nacional mediante la generación de productos, servicios financieros y programas de becas orientados a facilitar el acceso de ecuatorianas y ecuatorianos al conocimiento científico y tecnológico que permitan elevar su aporte al mejoramiento de la competitividad de los sectores productivos del país.

VISIÓN

El IECE será el promotor financiero de la educación en Ecuador, maximizando el número de créditos educativos y becas e incrementando las oportunidades de cooperación internacional con el propósito de alcanzar el desarrollo del talento humano ecuatoriano. Sus procesos operativos se caracterizarán por el empleo de tecnología de última generación y la productividad, en los que predominan el interés social y la participación del recurso humano altamente calificado².

² www.iece.fin.ec



OBJETIVOS INSTITUCIONALES

- Promover la admisión, permanencia y culminación de estudios, de los ecuatorianos a los diferentes niveles de educación en el país y en el exterior a través de la concesión del crédito educativo y becas.
- Mejorar continuamente la administración del IECE.
- Mejorar la administración de cartera para disminuir la morosidad.
- Fortalecer la estructura económica-financiera de la entidad y generar nuevas fuentes de financiamiento para los productos del IECE.
- Fortalecer y actualizar las tecnologías de información institucional, logrando el enlace tecnológico a nivel nacional y brindando tecnología de punta a los usuarios.
- Incrementar al 2013, la concesión del crédito educativo en un 50% respecto al monto y en el 20% en cuanto al número operaciones, tomando como línea base el crédito otorgado en el año 2009.

ESTRUCTURA ORGÁNICA

En cuanto a la correspondencia entre los procesos, la estructura y las posiciones de puestos basadas en las competencias de sus ocupantes, el IECE está conformado por los siguientes niveles jerárquicos:

Nivel Directivo:

- Directorio
- Gerente
- Subgerente



Nivel Asesor:	Gerencia de Planificación	
	Gerencia de Asesoría Jurídica	
Nivel Administrativo:	Secretaria General	
	Gerencia Administrativa	
	Gerencia de Recursos Humanos	
	Gerencias de Informática	
	Gerencia Financiera	
Nivel Operativo:	Gerencia de Becas	
	Gerencia de Créditos	
Nivel Desconcentrado:	Agencia Regional 1	
	Agencia Regional 2	
	Agencia Regional 3	
	Agencia Regional 4	
	Agencia Regional 5	
	Agencia Regional 6	Azuay
		Cañar
		Morona Santiago
	Agencia Regional 7	

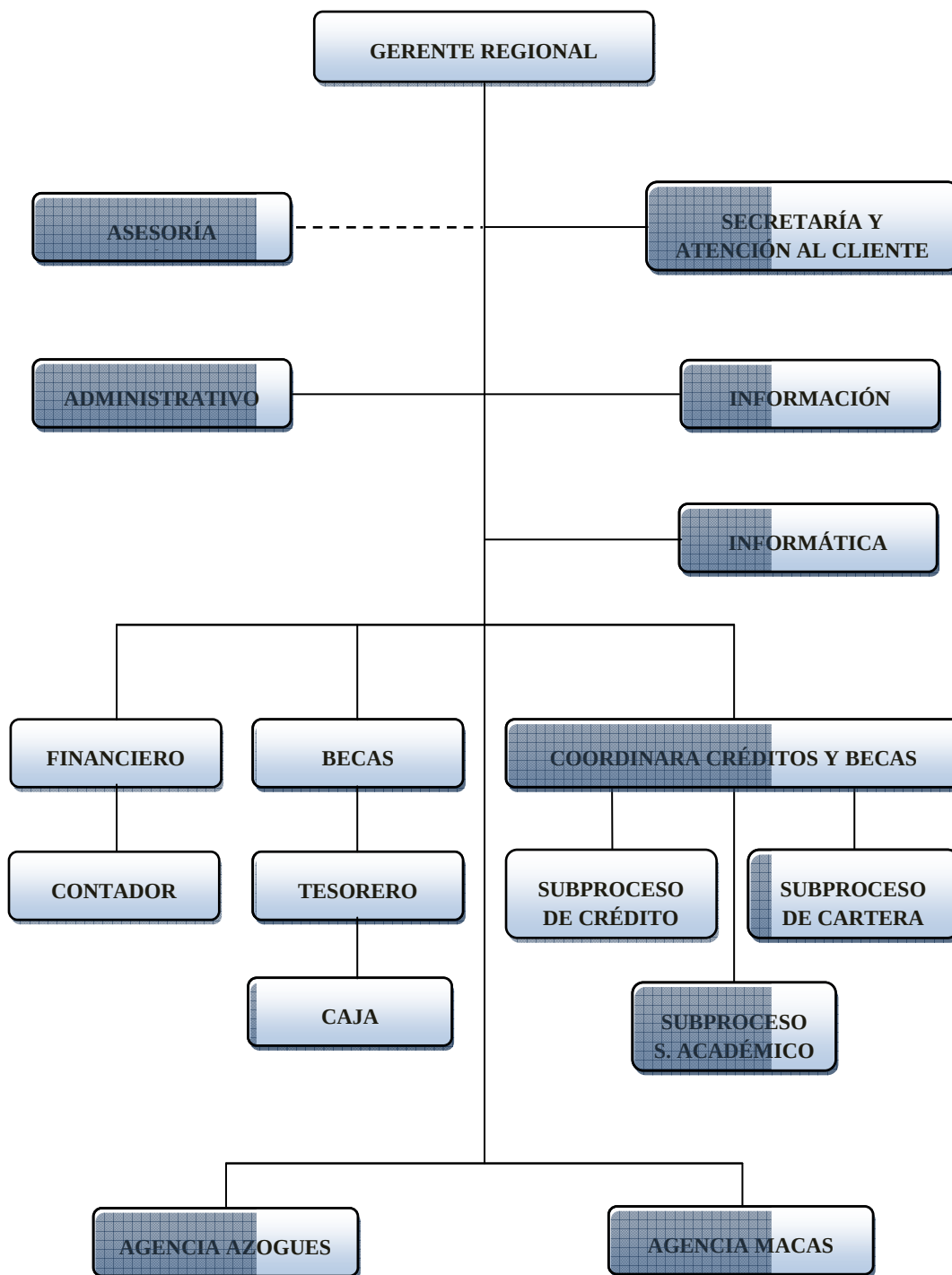
Para el cumplimiento de su misión, objetivos y ejecutar de manera eficiente los procesos institucionales, la Gerencia Regional 6, sede Cuenca mantiene la siguiente estructura orgánica:

Nivel Ejecutivo:	Gerente de Sucursal
Nivel Operativo:	Especialistas y Técnicos en Crédito y Becas



Nivel de Apoyo: Secretaria
 Contabilidad
 Tesorería

IECE - REGIONAL 6 –OFICINA CUENCA





CRÉDITO EDUCATIVO

En palabras de Facundo Cabral, *"Hay una mitad del mundo con una flor en la mano y la otra mitad del mundo, por esa flor esperando"...* esa flor anhelada, la educación, inalcanzable para muchos, mantiene al margen del desarrollo a más de la mitad de la humanidad.

Ecuador es un país que requiere impulsar y promover su proceso educativo; los males que aquejan a los ecuatorianos radican en buena medida en la carencia de los programas educativos. La educación debe ser impartida por el Estado, no obstante, pese a los esfuerzos que éste realiza no alcanza a ofrecer un proceso educativo acorde a las exigencias de los ciudadanos.

Es este el momento de pedir que el Estado asuma debidamente sus requerimientos básicos, e implemente un mecanismo que permita a los estudiantes en las distintas etapas de la secuencia educativa, recurrir a él y compensar las carencias estatales y familiares, este recurso se llama Crédito Educativo.

El capital que maneja una entidad de crédito educativo constituye un fondo de permanente rotación, que genera réditos financieros y sociales. No es un gasto sino una inversión socialmente rentable. Desecha todo concepto paternalista y más bien constituye un proceso educativo en sí mismo, al generar una conciencia de solidaridad social, pues quienes devuelven valores que un día les permitió solventar sus necesidades educativas, saben que ese dinero permitirá brindar igual oportunidad a las generaciones siguientes.

Los principios del crédito educativo son:

- Educar es una inversión rentable financiera y socialmente.



- El crédito educativo es para los más capaces y de menores recursos.
- Es crédito porque se cree en el estudiante, y es crédito también porque se realiza una operación financiera crediticia.
- Es educativo porque se presta dinero al estudiante para educarse. Es educativo también porque se educa al joven en su responsabilidad en dos sentidos: personal, adquiere una deuda y el compromiso de pagarla; y social porque al pagar dicha deuda posibilita a otra persona, igual o más capaz que él, y con condiciones financieras adversas, educarse como él lo hizo.
- El crédito educativo contribuye al desarrollo de los países porque prepara los recursos humanos que necesita y los forma en las áreas consideradas prioritarias para su superación, formando así a los líderes de las naciones.
- El crédito educativo acerca al hombre al conocimiento. Pero este conocimiento debe impregnarse de valores para alcanzar la sabiduría.

El crédito, de cualquier tipo, se basa en el criterio de que el bien que se pretende alcanzar es rentable a corto, mediano o largo plazo, o sea que su rendimiento garantiza la capacidad de endeudarse en el presente para adquirir un bien de uso en el futuro. Bajo esta premisa, el crédito educativo puede definirse como lo ha hecho el colombiano Augusto Franco Albelaez, esto es, como *“un instrumento financiero que anticipa los ingresos futuros del estudiante que le permite la financiación de su educación en el presente”*

FILOSOFÍA DEL CRÉDITO EDUCATIVO

El viejo paradigma, que el estudiar y prepararse era privilegio únicamente de los ricos quedó atrás, ahora quien quiere superarse, quiera mejorar



sus condiciones laborales y por ende su modo de vida, busca un mejor futuro para su familia y país, tiene a su alcance las bondades del crédito educativo, que son recursos administrados bajo los principios de la economía solidaria, favoreciendo de manera concreta a mejorar los niveles de calidad de la educación de los ecuatorianos que optan por ellos

Asignar recursos para invertir en la educación de un ecuatoriano, que cree en sus posibilidades y desea incrementar sus conocimientos y prepararse profesionalmente para mejorar sus condiciones de vida, sólo puede hacerlo alguien que también cree en las posibilidades de esa persona, que está consciente que el esfuerzo unido, es la base para crear mejores días para todos y lograr el tan anhelado desarrollo armonioso de nuestra Patria, lo que nos permitirá competir adecuadamente con el mundo exterior y mejorar el sistema económico que bien o mal nos encontramos viviendo.

“La filosofía del crédito educativo es esencialmente social, pues a través de la concepción operativa, enmarcada en la solidaridad y vivificada por la justicia social, llega a convertirse en un instrumento de superación para la promoción de las clases populares, a través de su acceso a la educación”³

¿Qué es un crédito educativo?

Se considera crédito educativo a los recursos económicos reembolsables que el IECE, entrega a ecuatorianos(as), que habiendo cumplido con los requisitos exigidos por el Instituto, les permite financiar de manera total o parcial los costos que demanda el desarrollo de sus actividades académicas de acuerdo a los rubros que señala el reglamento, y los productos que constan en el Manual de Gestión de Crédito⁴.

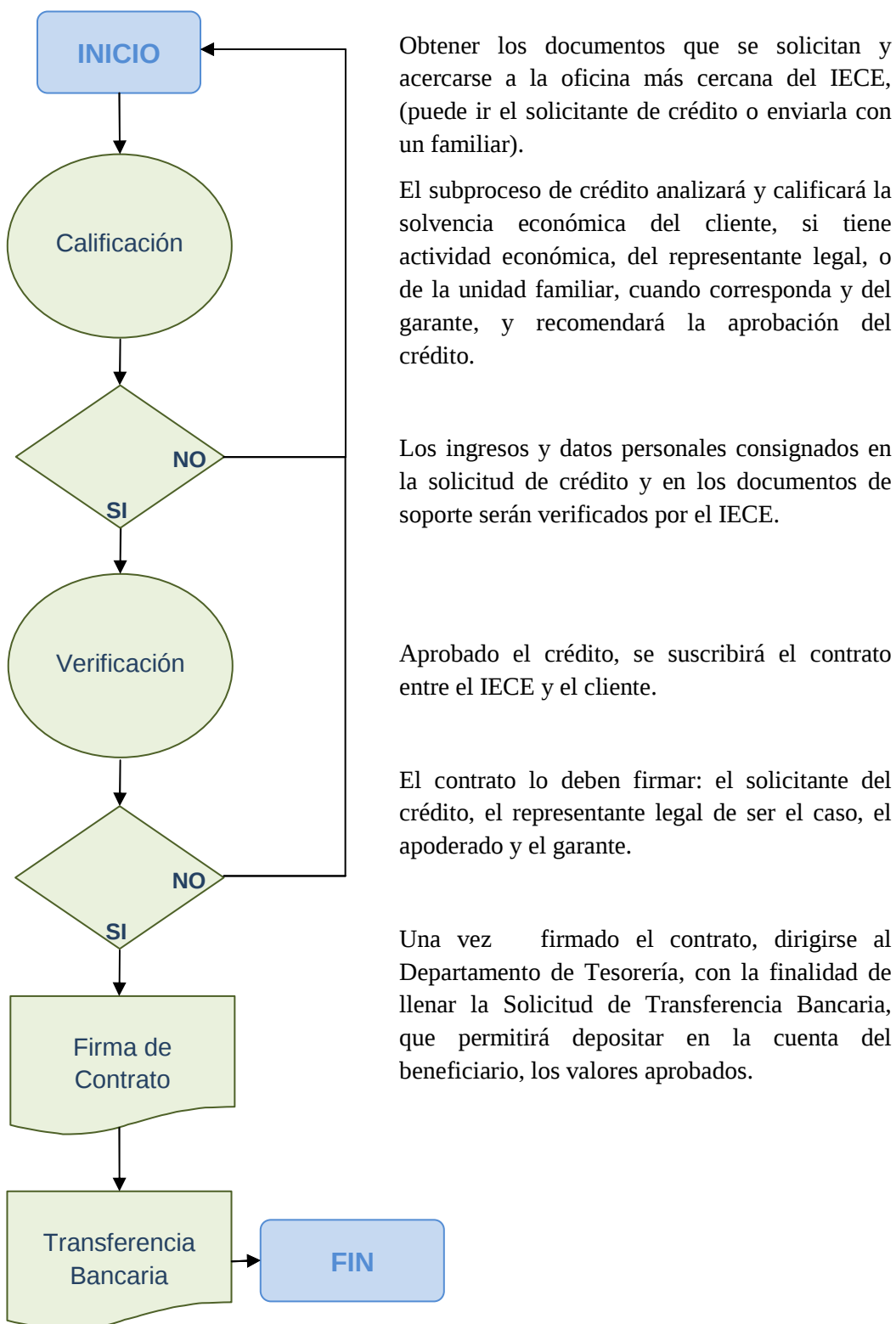
³ IECE, 2002, *Memorias IECE*, Impr. Arte Gráfica, Quito, Pág.12

⁴Reglamento de Crédito Educativo. Art. 1



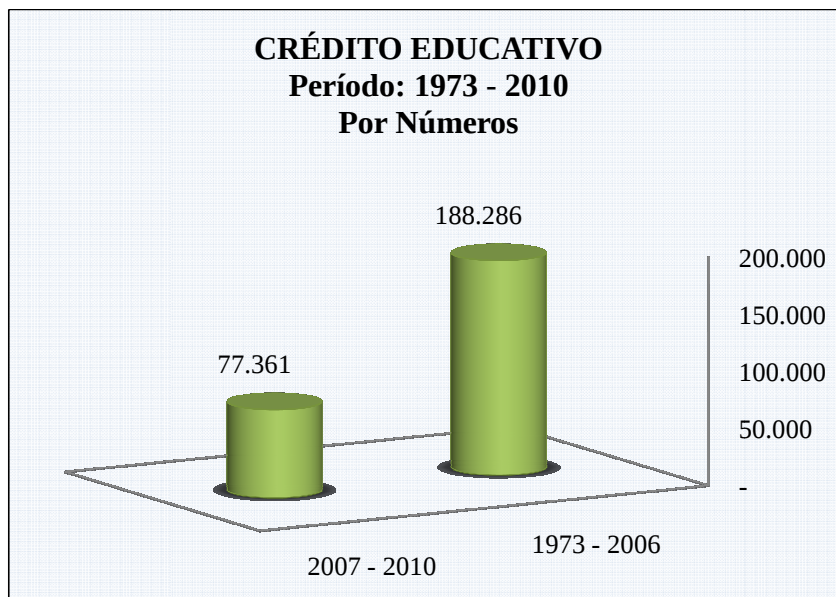
PROCESO DEL CRÉDITO EDUCATIVO

El proceso del crédito educativo en el IECE, está compuesto por los siguientes subprocesos:

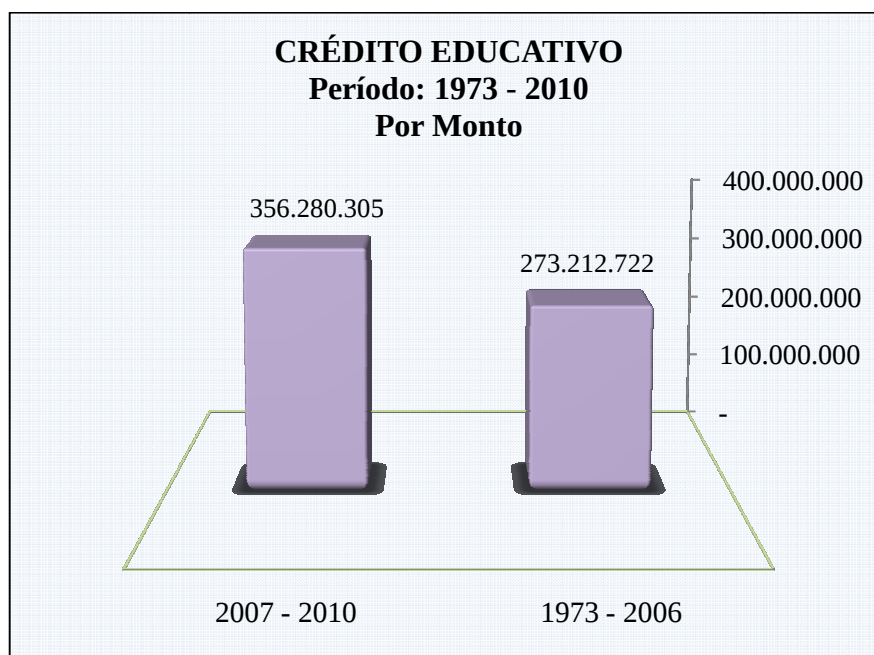




CRÉDITO EDUCATIVO EN CIFRAS



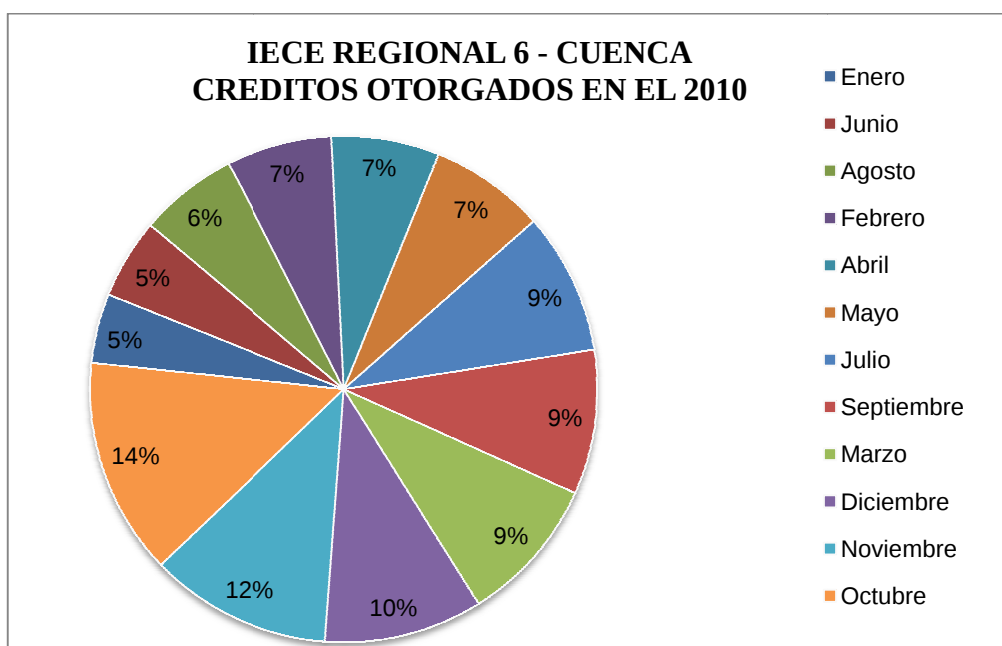
En los 38 años de servicio, cabe destacar el aumento que han tenido los créditos educativos en los últimos años, a partir del 2007; en particular los años 2008 y 2009 donde se alcanza cifras records que bordean los 106 millones de dólares al año.





Si se considera el período 2007 – 2010, estos 4 años representan el 56,6% del total de créditos (monto) de los años de funcionamiento, mientras que los créditos otorgados (cantidad) en este mismo periodo representan el 29,12%.

Por lo que se puede desprender que los créditos de estos últimos años han sido por montos mayores y por números menores a los años anteriores al periodo 2007.



El mes en el que se otorgó el menor número de créditos fue el de enero, donde apenas alcanza el 5% de total entregado en ese mismo año; en tanto, octubre es el mes en que mayor número de créditos se ha otorgado, llegando al 14%.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

INTRODUCCIÓN

El objetivo de este capítulo es presentar el marco teórico y conceptual, referencial de una investigación sobre auditoría de gestión con enfoque de riesgos, que servirá de base para el desarrollo de la tesis, en el que se aborda la definición de auditoría de gestión, sus características, sus objetivos, sus elementos y su importancia, continuando con el control y riesgo empresarial, donde se expresan brevemente la interrelación de la administración de riesgos con la auditoría y finalmente se enfoca la evidencia y papeles de trabajo.



DEFINICIÓN DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Previo la definición de auditoría de gestión, es conveniente señalar la de auditoría:

Auditoría

Auditoría es el examen objetivo, sistemático y profesional de las operaciones financieras o administrativas, efectuado con posterioridad a su ejecución, con la finalidad de verificarlas, evaluarlas y elaborar un informe que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones y en el caso del examen de estados financieros el correspondiente dictamen profesional.⁵

Auditoría de Gestión

La Auditoría de gestión es el examen sistemático y profesional, efectuado por un equipo multidisciplinario, con el propósito de evaluar la gestión operativa y sus resultados, así, como, la eficacia de la gestión de una entidad, programa, proyecto u operación, en relación a sus objetivos y metas; de determinar el grado de economía, efectividad y eficiencia en el uso de los recursos disponibles; establecer los valores éticos de la organización y, el control y prevención de la afectación ecológica; y medir la calidad de los servicios, obras o bienes ofrecidos, y, el impacto socio-económico derivado de sus actividades.⁶

⁵ ILACIF, 1981³, *Manual Latinoamericano de Auditoría Profesional en el Sector Público*, Edit. Dintel Ltda. Bogotá, Pág. 41

⁶ CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO, 2001, *Manual de Auditoría de Gestión*. Pág.



CARACTERÍSTICAS DE LA AUDITORIA DE GESTIÓN

Entre las más sobresalientes, tenemos:

- Es un examen porque la auditoría se la considera como un proceso de estudio de actividades, programas, sistemas etc., que incluye revisiones, evaluaciones, diagnósticos, análisis e investigaciones necesarias.
- Es objetivo, ya el auditor debe tener una madurez de juicio bajo la condición de que sea independiente de las actividades revisadas y siempre manteniendo una independencia de actitud mental. Su opinión debe estar fundamentada en las evidencias que obtiene.
- Es sistemático, debido a que toda labor de auditoría debe estar planeada y programada, bajo una metodología claramente establecida y basada en las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA)
- Es profesional, la persona que efectúa un examen debe poseer cualidades o atributos personales y profesionales especiales, además de que, el auditor o contador público a nivel universitario o afiliado a un organismo profesional que prescriba normas profesionales y un código de ética profesional.
- Se efectúa con posterioridad a las operaciones, pero su valor disminuye directamente en proporción a cualquier demora indebida entre la ejecución de las operaciones y su examen posterior.
- El propósito del examen es la evaluación y verificación de las operaciones examinadas comparándolas con normas de rendimiento, de calidad y cualquier otra norma aplicable, incluyendo las políticas, estrategias, planes, programas, etc., y estableciendo su veracidad, legalidad y propiedad.



OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

La auditoría se efectuará con el propósito de establecer el grado en que las entidades y sus servidores han cumplido adecuadamente con los deberes y atribuciones que les han sido asignados; si tales funciones se han ejecutado de un modo eficiente, efectivo y económico; si los objetivos y las metas propuestas han sido logradas y si la información gerencial producida es correcta y confiable; así como si se han cumplido las disposiciones legales aplicables.⁷

Objetivos Generales

Están referidos a los logros que se pretende alcanzar por la acción de la auditoría en su conjunto o simplemente lo que se espera obtener de un examen, para lo cual el auditor encargado tendrá presente la evaluación de la eficiencia, eficacia y economía.

Los más destacados son:

1. Promover mejoras o reformas constructivas en las operaciones, en los sistemas administrativos y financieros y en el control interno gerencial de las entidades para determinar si se están llevando a cabo, exclusivamente, aquellos programas o actividades legalmente autorizados, conduciéndolos en forma debida y cumpliendo con los objetivos establecidos.
2. Evaluar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a las operaciones, así como los planes, políticas, normas y procedimientos establecidos.
3. Asegurar que los procedimientos implantados sean beneficiosos o de costos justificable.

⁷ ILACIF, 1981³, *Manual Latinoamericano de Auditoría Profesional en el Sector Público*, Edit. Dintel Ltda. Bogotá, Pág. 21



4. Examinar y evaluar los sistemas de control interno gerencial de las entidades determinando, así mismo, el grado de confiabilidad que merece la administración en el ejercicio directo del control sobre los recursos humanos, materiales y financieros.
5. Determinar la suficiencia, oportunidad, utilidad y grado de confiabilidad de la información financiera y administrativa elaborada y utilizada para la toma de decisiones gerenciales internas.
6. Averiguar si los recursos humanos, materiales y financieros son utilizados de manera eficiente, efectiva y económica y si se encuentran adecuadamente controlados.
7. Averiguar si los programas o actividades autorizados y ejecutados siguen cumpliendo los propósitos autorizados en forma eficaz o determinar si existen otras alternativas prácticas a considerarse.
8. Obtener evidencia suficiente para fundamentar conclusiones concretas en los casos de irregularidades descubiertas o divulgadas, manteniendo una actitud positiva al dar énfasis a la eliminación de posibles irregularidades similares en el futuro, más que a la aplicación de sanciones por operaciones del pasado.⁸

Objetivos Específicos

Se refiere a lo que se aspira lograr en cada una de las fases del examen, tiene un mayor grado de concreción, están referidos a lo que se quiere materializar a través de los procedimientos de auditoría, por lo tanto, permiten puntualizar las actividades o procedimientos, técnicas y prácticas de auditoría que se debe aplicar dentro de un examen en cada una de las fases.

⁸ ILACIF, 1981³, *Manual Latinoamericano de Auditoría Profesional en el Sector Público*, Edit. Dintel Ltda. Bogotá, Pág. 36



ELEMENTOS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

Toda entidad requiere de una planificación, de parámetros e indicadores de gestión, el trabajo del auditor ha de ser el de evaluar la gestión de la misma, en cuanto a sus diferentes elementos (las “E” a evaluar). En este punto difieren los autores, algunos sugieren que sean hasta 9 “E”, en este trabajo se considerarán solamente tres:

Economía.- Uso oportuno de los recursos idóneos en cantidad y calidad correctas en el momento previsto, en el lugar indicado, y al precio convenido; es decir, adquisición o producción al menor costo posible, con relación a los programas de la organización y a las condiciones y opciones que presenta el mercado, teniendo en cuenta la adecuada calidad. La responsabilidad gerencial también se define por el manejo de los recursos en función de su rentabilidad (en las actividades que les sea aplicable), el criterio de economía en su administración.

Eficiencia.- Es la relación entre los recursos consumidos y la producción de bienes y servicios, se expresa como porcentaje comparando la relación insumo-producción común estándar aceptable o norma; la eficiencia aumenta en la medida en que un mayor número de unidades se producen utilizando una cantidad dada de insumo. Su grado viene dado de la relación entre los bienes adquiridos o producidos o servicios prestados, con el manejo de los recursos humanos, económicos y tecnológicos para su obtención; incluye la relación de los recursos programados con los realmente utilizados para el cumplimiento de las actividades; por tanto, es la relación entre el rendimiento de los bienes, servicios u otros resultados y los recursos utilizados para producirlos. La eficiencia es lograr que las normas de consumo y de trabajo sean correctas y que la producción y los servicios se ajusten a las mismas; que se



aprovechen al máximo las capacidades instaladas; que se cumplan los parámetros técnicos-productivos, que garanticen la calidad; que las mermas y los desperdicios que se originen en el proceso productivo o en el servicio prestado sean los mínimos; y, que todos los trabajadores conozcan la labor a realizar. Se manifiesta en la misión o finalidad compartida, tener objetivos y políticas, una estructura operativa definida, disponer del personal idóneo, y tener una cultura de perfeccionamiento.

Eficacia.- Es la relación entre los servicios o productos generados y los objetivos y metas programados; es decir, entre los resultados esperados y los resultados reales de los proyectos, programas u otras actividades; por lo que la eficacia es el grado en que una actividad o programa alcanza sus objetivos, metas u otros efectos que se había propuesto; tiene que ver con el resultado del proceso de trabajo de la entidad, por lo que debe comprobarse que la producción o el servicio se haya cumplido en la cantidad y calidad esperadas; y que sea socialmente útil el producto obtenido o el servicio prestado.

La eficacia se determina comparando lo realizado con los objetivos previamente establecidos, o sea la medición del cumplimiento de objetivos y metas. Se mide la eficacia investigando las necesidades de sus clientes actuales y potenciales, como también del desempeño de los competidores actuales y potenciales, la permanente relación con los clientes, la consulta de su grado de satisfacción y la respuesta sus reclamos y sugerencias.⁹

⁹ CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO, 2001, *Manual de Auditoría de Gestión*. Pág.6



CONTROL Y RIESGO EMPRESARIAL

CONTROL

El control es la esencia y está íntimamente relacionado a un régimen democrático de gobierno, la existencia del control debe ser jurídica, serena, eficaz, objetiva e independiente. Con el actuar de la administración de una entidad se comprometen intereses y patrimonios que no necesariamente son personales, sino que pertenecen a múltiples dueños.

Un control se justifica cuando asegura mejor la subordinación de la administración a la norma jurídica y se cautela la adecuada inversión de los fondos de los inversores. Lo que el control persigue es el defender ese patrimonio y que su inversión se ajuste a la ley, y que a la vez sea útil y conveniente; entonces lo que se persigue no es comprobar la existencia de irregularidades, sino evitarlas.

RIESGO EMPRESARIAL

Las entidades tienen la necesidad de identificar los riesgos; a los que se enfrentan para gestionarlos y de esta manera llevarlos a niveles aceptables. El rol de la auditoría de gestión frente a los riesgos empresariales es asegurar que los riesgos claves de la entidad están siendo gestionados apropiadamente y el sistema de control interno funciona correctamente.

Los roles de la auditoría de gestión respecto a la gestión empresarial de riesgos son:

- Brindar aseguramiento sobre los procesos de gestión de riesgos.
- Brindar aseguramiento de que los riesgos son correctamente evaluados.
- Evaluación de los procesos de gestión de riesgo.
- Evaluación del reporte de riesgos claves.



- Revisión del manejo de los riesgos claves.

Administración de Riesgos Empresariales

La administración de riesgos empresariales es un conjunto de acciones (proceso) llevadas a cabo por el directorio, la gerencia y el resto del personal de una entidad, aplicado en la definición de la estrategia y que abarca a toda la entidad, destinado a identificar acontecimientos eventuales que puedan afectar a la entidad y a procurar que los riesgos estén dentro del nivel de riesgo aceptado para proveer una seguridad razonable con respecto al logro de los objetivos de la entidad.

Importancia de la gestión de riesgo empresarial

La premisa implícita en la administración de riesgos empresariales es que las entidades existen con el fin de generar valor agregado a sus grupos de interés. Todas se enfrentan a la incertidumbre, y, el desafío para la gerencia es determinar cuanta incertidumbre la entidad está dispuesta a aceptar en su esfuerzo por aumentar el valor para sus grupos de interés.

La administración de riesgos empresariales aumenta la capacidad para:

Alinear el riesgo aceptado con la estrategia.- En su evaluación de estrategias, la gerencia considera el riesgo aceptado de la entidad en la evaluación de alternativas estratégicas, estableciendo los objetivos relacionados y desarrollando mecanismos para la administración de riesgos aceptados.

Mejora las decisiones de respuesta a los riesgos.- La administración de riesgos empresariales provee rigurosidad para indicar y elegir entre las posibles alternativas de respuesta al riesgo, (eludir, reducir, compartir y aceptar).



Minimizar sorpresas y pérdidas operativas.- En medida que las entidades mejoran la capacidad para identificar acontecimientos eventuales, apreciar riesgos y establecer respuestas, reducen la ocurrencia de sorpresas y su correspondientes costos o pérdidas.

Identificar y gestionar la diversidad de riesgos para toda la entidad.- Cada entidad enfrenta una gran cantidad de riesgos que afectan las diferentes partes de la entidad. La gerencia necesita no solo manejar los riesgos individuales sino también comprender los impactos interrelacionados.

Aprovechar oportunidades.- La gerencia no solo considera exclusivamente los riesgos sino también los acontecimientos eventuales y al considerar un amplio espectro de acontecimientos, puede entender cómo ciertos acontecimientos representan oportunidades.

Racionalizar el uso de recursos.- Cuanto más absoluta sea la información con respecto a los riesgos totales de la entidad, más eficazmente podrá la gerencia apreciar las necesidades generales de capital y mejorar su distribución.¹⁰

Componentes de la Administración de Riesgos Empresariales

La administración de riesgos empresariales consta de ocho componentes relacionados entre sí, que se derivan de la manera en que la gerencia conduce la entidad y cómo están integrados en el proceso de gestión. Estos componentes son:

Ambiente interno.- El ambiente interno abarca el tono de una organización y establece la base de cómo el personal de la entidad percibe y trata los riesgos, incluyendo la filosofía de administración de riesgo y el riesgo aceptado, la integridad, valores éticos y el ambiente en el cual ellos operan.

¹⁰ PEÑA Genaro, 2009, *Guía de Auditoría de Gestión*, (s.l.e.), (s.e.).
LUIS ROBERTO TENECORA G. /2011



Establecimiento de objetivos.- Los objetivos deben existir antes de que la dirección pueda identificar potenciales eventos que afecten su consecución. La Administración de Riesgos Empresariales asegura que la dirección ha establecido un proceso para fijar objetivos y que los objetivos seleccionados apoyan la misión de la entidad, están en línea con ella, además de ser consecuentes con el riesgo aceptado.

Identificación de eventos.- Los eventos internos y externos que afectan a los objetivos de la entidad deben ser identificados, diferenciando entre riesgos y oportunidades. Estas últimas revierten hacia la estrategia de la dirección o los procesos para fijar objetivos.

Evaluación de riesgos.- Los riesgos se analizan considerando su probabilidad de impacto como base para determinar cómo deben ser administrados. Los riesgos son evaluados sobre una base inherente y residual.

Respuesta al riesgo.- La gerencia selecciona las posibles respuestas al riesgo (evitar, aceptar, reducir o compartir los riesgos) desarrollando una serie de acciones para alinearlos con el riesgo aceptado y las tolerancias al riesgo de la entidad.

Actividades de control.- Las políticas y procedimientos se establecen e implantan para ayudar a asegurar que las respuestas a los riesgos se lleven a cabo con efectividad.

Información y comunicación.- La información relevante se identifica, captura y comunica en forma y plazo adecuado para permitir al personal afrontar sus responsabilidades. Una comunicación efectiva debe producir en un sentido amplio, fluyendo hacia abajo, a través y hacia arriba de la entidad.



Monitoreo.- La totalidad de la administración de riesgos empresariales es monitoreada y se efectúan las modificaciones necesarias. Este monitoreo se lleva a cabo mediante actividades permanentes de la gerencia, evaluaciones independientes o ambas actuaciones a la vez.¹¹

EVIDENCIA Y PAPELES DE TRABAJO

EVIDENCIA

La evidencia se define como aquella información o hechos que utiliza el auditor de gestión para comprobar si las actividades que está auditando, se presentan o no de acuerdo con los estándares o criterios establecidos, o también como los hechos que se obtienen durante el trabajo de campo para documentar y justificar las observaciones y conclusiones.

Tipos de Evidencia

Existen diferentes tipos de evidencia que podrían ser obtenidos para soportar las conclusiones y recomendaciones, a saber:

Evidencia física.- Obtenida por observación directa.

Evidencia testimonial.- Obtenida de otros, a través, de las declaraciones orales o escritas en respuestas a las preguntas mediante entrevistas.

Evidencia documentada.- Consiste en archivos, reportes, manuales e instructivos.

Evidencia analítica.- Es construida por el análisis de la información obtenida de otras fuentes. El ejemplo más común en la auditoría de gestión es el análisis: costo-beneficio.

¹¹ PEÑA Genaro, 2009, *Guía de Auditoría de Gestión*, (s.l.e.), (s.e.).



Evidencia electrónica.- Esta se ha convertido en una vasta área. Debido al rápido y constante avance de la información tecnológica, más y más empresas, incluyendo los organismos gubernamentales, están entrando en la era de “no papel”. Para los registros de auditoría, el tradicional rastro auditor ha sido reemplazado por el rastro magnético u óptico, los cuales no son visibles a simple vista. Esto ha generado dificultades, así como retos para el auditor. Entre la evidencia electrónica podemos incluir las siguientes:

- Diagramas de red y hardware
- Mini computador y software
- Despachos y servicios externos, cuadernos de actividades y actas
- Registro de tiempo y asistencia
- Programas de aplicación
- Diagramas de flujo, códigos fuentes y archivos de gastos; y
- Otros registros y multimedia, por ejemplo, correo de voz.

Atributos de la Evidencia

Las cuatro determinantes de la credibilidad de la evidencia son los atributos que debe cumplir: relevancia, competencia, suficiencia y oportunidad.

Relevancia.- La evidencia deber ser relevante en relación con el objetivo de la auditoría, que el auditor está probando antes que pueda ser convincente.

Competencia.- La evidencia es competente, si es conforme a la realidad, es decir la evidencia es competente si es válida. Para que la evidencia sea competente deber ser obtenida de una fuente confiable. En este contexto la competencia se puede pensar en un sinónimo de confiabilidad. Para determinar la confiabilidad de la evidencia existes entre otras estas formas:

- La evidencia obtenida de una fuente creíble e independiente genera más convicción de confiabilidad.



- La evidencia desarrollada bajo un sistema de control interno es probable que sea más confiable que la evidencia obtenida donde está un inexistente control.
- Evidencia directa generada con la observación o el análisis de personal es más confiable que la evidencia indirectamente obtenida.
- La corroboración de la evidencia es una técnica poderosa para aumentar la confiabilidad. Esto implica que el auditor busque diversos tipos de evidencias en diversas fuentes.

Suficiencia.- Se refiere a la cantidad de la evidencia requerida, para emitir una opinión de un objetivo de la auditoría. Los auditores deben preguntarse si ellos tienen suficiente evidencia para persuadir a una persona razonablemente de la validez de los hallazgos de auditoría.

Los dos factores más importantes que determinan la idoneidad de los tamaños de las muestras en las auditorías, son la expectativa de errores por parte del auditor y la eficacia de la estructura de control interno del auditado.

Oportunidad.- La oportunidad de las evidencias de auditoría puede referirse al momento en que son recopiladas o al período que abarca la auditoría. En general, las evidencias son más convincentes cuando se obtienen lo más cerca posible de la fecha de la situación a examinar.¹²

¹²PEÑA Genaro, 2009, Guía de Auditoría de Gestión, (s.l.e.), (s.e.)



PAPELES DE TRABAJO

La evidencia recopilada debe quedar documentada en los papeles de trabajo, que respaldan la labor de la auditoría de gestión, por su puesto siempre bajo un concepto de “papeles de trabajo electrónicos” hasta que sea posible y bajo la premisa de la reducción hasta el máximo posible de la utilización de papel y el uso intensivo de las tecnologías de información. Los papeles de trabajo constituyen el conjunto de piezas documentales o electrónicas (procesador de textos, hojas electrónicas), en los cuales está consignada la evidencia recopilada por el auditor y los resultados de las pruebas realizadas durante la etapa de ejecución; también formarán parte de los papeles de trabajo aquellas piezas documentales o electrónicas obtenidas por el auditor y que no han sido preparadas por él.¹³

Los papeles de trabajo deben contener:

- El programa de auditoría original y las sucesivas modificaciones. Contener índices de referencia cruzadas relacionadas con el programa de auditoría.
- Ser fechados y firmados por quienes lo preparan.
- Ser revisados por el coordinador del equipo de auditores.
- Ser completos y precisos para que sirvan de apoyo a los hallazgos, conclusiones y recomendaciones y, para permitir la naturaleza y el alcance del trabajo realizado.

Propósitos de los Papeles de Trabajo

Los principales propósitos de los papeles de trabajo son los siguientes:

- Registrar las Labores - Proporcionar un registro sistemático y detallado de la labor efectuada al llevar a cabo una auditoría.

¹³ PEÑA Genaro, 2009, *Guía de Auditoría de Gestión*, (s.l.e.), (s.e.).



- Registrar los Resultados - Proporcionar un registro de la información y evidencia obtenidas y desarrolladas, en respaldo de los hallazgos, conclusiones y recomendaciones resultantes de la labor de auditoría.
- Respaldo el informe del Auditor - El contenido de los papeles de trabajo tiene que ser suficiente para respaldar las opiniones, conclusiones y el contenido total del informe de auditoría. Este informe bajo ninguna circunstancia debe contener información o datos no respaldados por los papeles de trabajo.
- Facilitar la Revisión y Supervisión - Los papeles de trabajo son indispensables para la etapa de revisión del informe antes de emitirlo. Permiten a una persona ajena al equipo revisar los detalles del examen registrados en dichos papeles.

Archivos de Papeles de Trabajo

Los archivos de papeles de trabajo para cada labor deben dividirse en dos grupos básicos:

Archivo corriente.- El material que se coloque en el archivo corriente debe estar constituido por la información relacionada principalmente con las fases corrientes de la auditoría y que no se consideran de uso continuo en auditorías posteriores. El tipo de material que debe incluirse en éste archivo es el siguiente:

- Revisiones corrientes del control interno;
- Análisis y otros papeles que respalden el examen y prueba detallada;
- Memorándums de las discusiones con funcionarios de la entidad u otros ejecutivos;
- Correspondencia corriente;
- El programa de auditoría;
- Papeles que se van acumulando en respaldo de los hallazgos;
- Materiales y papeles que se van acumulando durante la preparación del informe, inclusive los borradores.



Archivo Permanente.- Este archivo debe contener la información de interés, utilización continua o necesaria en auditorías subsiguientes.

El archivo permanente debe incluir material de referencia como el siguiente:

- Historial legislativo sobre el establecimiento de la entidad y sus programas y actividades;
- Leyes y reglamentos de aplicación específica a la entidad;
- Política y procedimientos de la entidad;
- Financiamiento;
- Organización y personal;
- Evaluaciones del sistema de control interno;
- Contratos a largo plazo;
- Extractos de actas de: Directorios, Comités y Juntas, etc., de interés permanente;
- Otros manuales, documentos, etc.



CAPÍTULO III

APLICACIÓN PRÁCTICA

“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL SISTEMA DE CRÉDITO EDUCATIVO EN EL INSTITUTO ECUATORIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y BECAS (IECE), OFICINA CUENCA, PERIODO 2010”

INTRODUCCIÓN

Para el desarrollo del examen al sistema de crédito educativo en el Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas (IECE). Periodo 2010, se elaboró y aplicó un programa de auditoría de gestión al proceso de concesión de crédito educativo del IECE en la oficina Regional Cuenca. Se evaluó el grado de cumplimiento de la normativa interna y externa a la que está sujeto el proceso de concesión de crédito educativo y si éste responde a los objetivos institucionales y apoya en la gestión de riesgo de la entidad, con eficiencia, eficacia, y economía.

Las etapas del proceso de la auditoría de gestión incluyen las siguientes:

Planificación, en la que se determinan las áreas de estudio, evaluación de control interno, determinación del riesgo de control, matrices de decisiones por componente y la elaboración de los programas de trabajo.

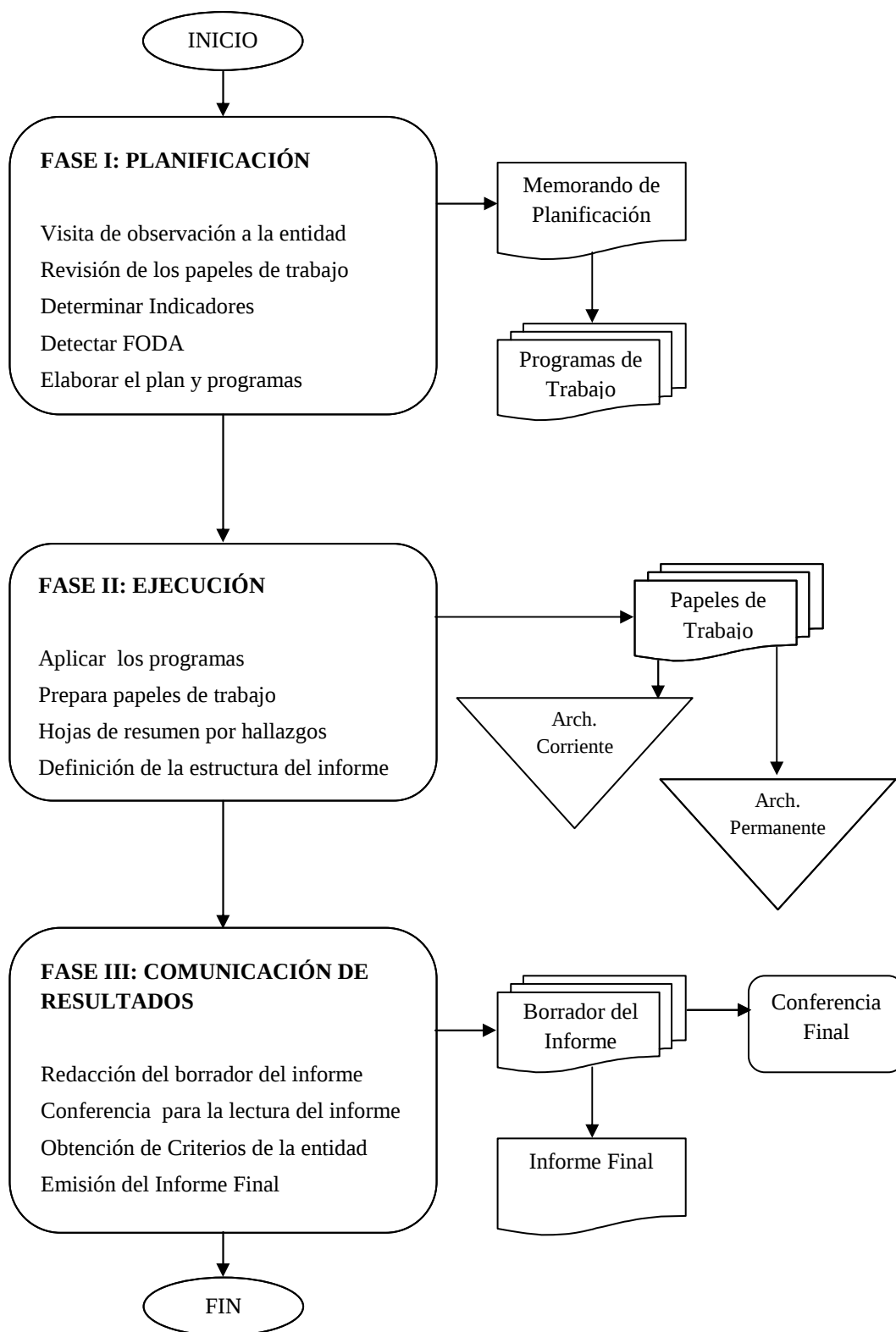
En la etapa de ejecución se desarrollan las pruebas de auditoría, para la recopilación de evidencia suficiente y competente.

Concluyendo con la fase de la comunicación de resultados, dónde se desarrollan los hallazgos de auditoría y se elabora el informe de auditoría que se pone en conocimiento de la entidad auditada para su atención.



FLUJO DEL PROCESO DE LA AUDITORIA DE GESTIÓN

Los procesos aplicados se describen de la siguiente manera:





FASE I: PANIFICACIÓN

El objetivo de la auditoría al sistema de crédito educativo en el Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas (IECE), por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2010 es verificar la propiedad, veracidad y legalidad del Sistema de Crédito Educativo, en las etapas de concesión, desembolso, seguimiento académico y recuperación, y de esta manera contribuir a mejorar la eficiencia, efectividad y economía en sus actividades para proponer recomendaciones a la administración, a fin de ésta mejore los procesos que muestren alguna debilidad y perfeccione aquellos que no.

Las tareas típicas de esta fase son:

1. Visita a las instalaciones, para observar el desarrollo de las actividades y operaciones, y visualizar el funcionamiento en conjunto.
2. Revisión de los archivos corriente y permanente de los papeles de trabajo de auditorías anteriores; y/o recopilación de informaciones y documentación básica para actualizarlos.
3. Determinar los criterios, parámetros e indicadores de gestión, que constituyen puntos de referencia que permitirán posteriormente compararlos con resultados reales de sus operaciones, y determinar si estos resultados son superiores, similares o inferiores a las expectativas.
4. Detectar la fuerzas y debilidades; así como, las oportunidades y amenazas en el ambiente de la Organización, y las acciones realizadas o factibles de llevarse a cabo para obtener ventaja de



las primeras y reducir los posibles impactos negativos de las segundas.

5. Sobre la base de las actividades anteriores, el auditor más experimentado del equipo o grupo de trabajo preparará un Memorando de Planificación.
6. Elaboración de programas detallados y flexibles, confeccionados específicamente de acuerdo con los objetivos trazados.

Esta auditoría se la efectúa como trabajo previo a la obtención del título Contador Público - Auditor por la Universidad de Cuenca, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Escuela de Contabilidad y Auditoría.

El objetivo general de esta fase consiste en obtener un conocimiento integral del objeto de la entidad, dando mayor énfasis a su actividad principal; esto permitirá una adecuada planificación, ejecución y consecución de resultados de auditoría a un costo y tiempo razonable. Se plantearon los siguientes objetivos específicos.

- Analizar la organización estructural y funcional de la entidad, el marco normativo y legislativo, las políticas y procedimientos que rigen al sistema de crédito educativo, a fin de evaluar la consistencia, efectividad y el grado de eficiencia de su aplicación.
- Evaluar las actividades e interrelación que existen entre los subprocesos, y el valor agregado que aporta cada uno de ellos, para determinar el grado de contribución a la consecución de los objetivos de la entidad.
- Identificar los niveles de control, implementado en cada uno de los diferentes subprocesos: Información, comunicación y difusión;



verificación y seguimiento económico y financiero; seguimiento académico; cartera, y asesoría jurídica y coactiva a fin establecer la eficiencia y vulnerabilidad de los mismos

- Determinar y evaluar los instrumentos de cobranzas implementados por la entidad en la recuperación de cartera, con el fin de determinar su efectividad y el impacto en la consecución de los objetivos institucionales.
- Realizar un análisis del sistema tecnológico, para establecer el grado de relación existente entre el sistema de tecnología y los objetivos de la entidad y saber si la información que genera el sistema, es la que la entidad requiere para lograr sus objetivos.

A fin de cumplir con los objetivos trazados es necesario llevar a cabo los siguientes procedimientos:

- Obtener en la unidad responsable de los sistemas administrativos, el organigrama, manual de funciones, reglamento orgánico de gestión por procesos y el reglamento de crédito educativo, analizarlos y concluir respecto de: La estructura y los niveles de la organización, las principales funciones y responsabilidades, la interrelación con otros niveles de la organización.
- Realizar una revisión detallada de los documentos obtenidos y compararlos con la normativa aplicable para evaluar su grado de alineamiento.
- Analizar la correspondencia entre el organigrama, los manuales de funciones con el funcionamiento corriente de la entidad.



- Verificar que se cumpla una adecuada separación de funciones entre las diferentes áreas involucradas en el proceso de crédito de la oficina Cuenca y la matriz.
- Verificar que la información fluye siguiendo la misma estructura organizacional establecida y que los niveles jerárquicos existen y se cumplen.
- Determinar si la información gerencial funciona como una herramienta efectiva para la toma de decisiones, considerando que la información sea consistente, relevante y oportuna para monitorear el proceso y los resultados de la gestión de concesión de crédito en la oficina.
- Verificar que la entidad cuente con políticas y procedimientos formalmente establecidos para regular todos los procesos relacionados con la concesión, seguimiento y recuperación del crédito.
- Realizar un levantamiento general de los procesos y responsabilidades asignados a cada uno de los funcionarios involucrados en la concesión, registro y monitoreo del crédito.
- Aplicar una prueba de recorrido y verificar si el proceso de crédito en la oficina están debidamente diseñado, considerando: las características de los diferentes subprocesos, la secuencia lógica de las actividades, responsables y áreas involucradas.
- Verificar que el proceso evaluado cuente con una separación de funciones que evite fraudes, errores, omisiones y otros eventos de riesgo.



- Conocer el producto final, de cada subproceso, su destino, archivo o medio respaldo.
- Determinar el valor agregado que se genera en cada subproceso del sistema del crédito educativo.
- Evaluar si el sistema de control interno comprende controles administrativos, contables, financieros y tecnológicos adecuados para administrar el riesgo de crédito conforme las políticas y procedimientos vigentes.
- Analizar las vulnerabilidades de cada control existente.
- Determinar el grado de confianza de los controles.
- Determinar si la oficina cuenta con un sistema informático que asegure el adecuado registro contable de las operaciones otorgadas, en sus diferentes componentes, de acuerdo con la normativa aplicable.
- Indagar acerca de los mecanismos con que cuenta la oficina para validar en forma permanente la aplicación correcta de los procesos y procedimientos relativos al otorgamiento, monitoreo y recuperación de los créditos, considerando la frecuencia de validación.
- Evaluar el alcance de las observaciones formuladas por Auditoría Interna, con relación al proceso de crédito en la oficina, considerando la periodicidad de sus exámenes, la oportunidad de sus recomendaciones y la formalización de mecanismos de implementación de ajustes y correctivos.



- Evaluar el grado de respuesta de la administración frente a las observaciones de Auditoría Interna, en cuanto a la oportunidad y efectividad de los procedimientos de ajuste y corrección.
- Investigar si la oficina cuenta con políticas, procesos y procedimientos formales para administración del crédito en las fases de concesión, seguimiento, recuperación y calificación de los créditos.
- Verificar que la estructura organizacional definida para el proceso, se ajuste al tamaño y complejidad de los procesos involucrados en la gestión de cartera de la oficina.
- Verificar que las políticas respecto del otorgamiento de crédito incluyan criterios o características básicas para definir sujetos de crédito aceptables, tipos y características de las garantías admisibles, criterios de calificación de riesgo, recuperaciones, tratamiento de castigos, refinanciamiento y reestructuraciones.
- Verificar que los manuales vigentes para el área detallen las facultades, deberes y responsabilidades de las unidades y funcionarios relacionados con el proceso crediticio.
- Verificar que la oficina (entidad) cuente con un sistema formal de monitoreo del riesgo de crédito que permita un seguimiento permanente de los niveles de exposición.
- Verificar que exista un sistema de información ágil, que establezca los mecanismos para elaborar e intercambiar información oportuna con la oficina matriz y tomar decisiones efectivas respecto de la resolución de situaciones críticas
- Levantar un inventario del software, del hardware, del equipo auxiliar, las redes de comunicaciones y los soportes de información



que se utiliza en el sistema tecnológico de crédito y evaluar su consistencia con los requerimientos del proceso de concesión y administración del crédito.

- Determinar si la oficina (entidad) es independiente de proveedores externos de software, análisis de datos, estudios especializados, entre otros, relacionados con el sistema tecnológico implementado.
- Evaluar las amenazas y salvaguardas existentes en el sistema tecnológico.
- Determinar el tipo de reportes que genera el sistema tecnológico, y si éstos son los requeridos por la entidad para alcanzar los objetivos.

Es importante en toda organización contar con una herramienta que garantice la correcta evaluación de los riesgos a los cuales están sometidos los procesos y actividades de una entidad y por medio de procedimientos de control se pueda evaluar el desempeño de la misma.

El examen está basado en la gestión de riesgos, la cual requiere efectuar la evaluación de los mismos, con el fin de conocer el impacto, y el tratamiento que éstos demandan, así como la probabilidad de ocurrencia. Se utilizarán cuestionarios de calificación de los objetivos establecidos, mediante la evaluación de los procedimientos de auditoría definidos y sus resultados, categorizándolos como fortalezas o debilidades que contribuyen a potencializar o deteriorar la calidad de la gestión.

La auditoria al Sistema de Crédito Educativo del IECE cubrió el proceso de las operaciones de crédito, otorgados para estudios en el país., en las etapas de concesión, desembolso, seguimiento académico y



recuperación, por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2010.

Al finalizar la ejecución de esta primera fase, se obtienen los siguientes productos:

Reporte de Diagnostico Preliminar (Anexo 1)

Es la descripción del conocimiento acumulado; se enumera los principales documentos y se describe de los componentes, este reporte será de uso exclusivo del equipo de auditoría el mismo que será aprobado por el supervisor.

Se pretende entre otros aspectos: mejorar la información y antecedentes del examen, ajustar el objetivo general del examen, ayudar en el establecimiento de objetivos por componente, completar las estrategias, concretar las áreas de intervención y mejorar el alcance.

Análisis Organizacional (Anexo 2)

El análisis situacional tiene que ver con el análisis organizacional de la entidad, se evalúan los objetivos de cada componente y se los clasifica en oportunidades o debilidades dependiendo si estos contribuyen o debilitan la gestión de la entidad, también se los califica como débil, aceptable y fuerte, la calificación obedece a lo siguiente:

Débil.- Este nivel se presenta cuando las actividades del subproceso no se cumplen adecuadamente y este evento representa la posibilidad de que existan errores e irregularidades y conlleva a un riesgo significativo para lograr cumplir con el objetivo.

Aceptable.- Se presenta cuando actividades no tan importantes de un subproceso son pasadas por alto además la posibilidad de



ocurrencia de errores o irregularidades es bajo, y con ello el cumplimiento del objetivo es bastante probable.

Fuerte.- Se presenta cuando todas las actividades del subproceso se cumplen de manera adecuada y donde la posibilidad de ocurrencia de errores o irregularidades es baja y el cumplimiento del objetivo goza de un grado altamente confiable.

Perfil del Proceso (Anexo 3)

Se enfoca el objetivo de cada componente, sus fortalezas y debilidades, el alcance, los resultados obtenidos al ejecutar los procedimientos establecidos y finalmente se describe el tipo de pruebas a aplicarse en la etapa de ejecución de la auditoría.

Objetivos y Estrategia General de la Auditoría –Plan del Examen- (Anexo 4)

Se incluye el nombre del examen, el objetivo general, el motivo, su alcance, la metodología a seguir, sus etapas, un plan de índices y referencia, también se establece un plan de marcas, la terminología a usarse y concluye con los recursos a ser utilizados para el desarrollo del examen.

Documentación e Información útil para la Auditoría

La normativa legal que se obtuvo y que servirá para efectuar la auditoría fue:

1. Manual de Gestión por Procesos
2. Ley Sustitutiva a la Ley del Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas, IECE
3. Reglamento de Crédito Educativo
4. Manual de Gestión de Crédito
5. Ley Orgánica de la Contraloría General Del Estado
6. Reglamento Sustitutivo para la elaboración y trámite de informes de examen especial e informes con indicios de responsabilidad penal,



realizados por las unidades administrativas de control de la Contraloría General del Estado y las unidades de auditoría interna.

7. Normas de Control Interno, emitidas por la Contraloría General del Estado.
8. Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado.

FASE II: EJECUCIÓN

En esa etapa, se ejecuta propiamente la auditoría, pues en esta instancia se aplican los procedimientos de auditoría definidos en la etapa de planificación, de acuerdo con el alcance y los objetivos a evaluar, se desarrollan los hallazgos y se obtienen toda la evidencia necesaria en cantidad y calidad apropiada (suficiente, competente y relevante), basada en los criterios de auditoría y procedimientos definidos en cada programa, para que sustentan las conclusiones y recomendaciones del informe.

Las tareas propias de esta fase son:

1. Aplicación de los programas detallados y específicos para cada componente significativo y escogido para examinarse, que comprende la aplicación de las técnicas de auditoría tradicionales, tales como: inspección física, observación, cálculo, indagación, análisis, etc.
2. Preparación de los papeles de trabajo, que junto a la documentación relativa a la planificación y aplicación de los programas, contienen la evidencia suficiente, competente y relevante.
3. Elaboración de hojas resumen de hallazgos significativos por cada componente examinado, expresados en los comentarios.



4. Definir la estructura del informe de auditoría, con la necesaria referencia a los papeles de trabajo y a la hoja resumen de comentarios, conclusiones y recomendaciones.

De manera similar que la primera fase, para alcanzar el objetivo de la fase se plantearon los siguientes objetivos específicos:

- Evaluar las actividades del subproceso de crédito para analizar el grado de aplicación de la normativa y medir su efecto en las etapas de seguimiento académico y cartera.
- Evaluar que los procedimientos de control durante ésta etapa del crédito educativo, comprenda el análisis y verificación de los datos consignados en la solicitud de .crédito y la documentación de respaldo.
- Evaluar la calidad de gestión en la recuperación de cartera para administrar el riesgo en relación a los créditos otorgados.
- Evaluar la parte automatizada del proceso crediticio para determinar si es consecuente con las necesidades de la entidad.

En función de estos objetivos establecidos se propuso realizar los siguientes procedimientos:

- Determinar que los criterios para medir la capacidad de pago del sujeto de crédito estén acorde con lo establecido en el reglamento de crédito educativo.
- Revisar que las carpetas contenga los datos económicos y personales del cliente, y mantengan correspondencia con la normativa.



- Mediante una revisión por muestreo a los expedientes de los beneficiarios verificar que la información referente a los números telefónicos contenida en la solicitud de crédito sea veraz.
- Determinar las causas para que la verificación telefónica se realice de manera parcial.
- Determinar las repercusiones en los subprocesos de seguimiento académico y de cartera; que representa el cumplimiento parcial de la verificación telefónica.
- Revisar que los expedientes de los beneficiarios, contengan los contratos legalizados y los documentos que validen la transferencia realizada.
- Determinar que el archivo físico de los expedientes, sea adecuado con los requerimientos y necesidades de la oficina y sea acorde con la normativa establecida.
- Revisar que las carpetas contengan el contrato legalizado, así como los reportes académicos establecidos en el contrato de crédito.
- Realizar una revisión selectiva de la documentación de respaldo con el propósito de separar y analizar los aspectos que no son normales y que requieren de una atención especial.
- En base a información obtenida anteriormente comprobar la concordancia de la documentación respaldatoria adjunta a la solicitud de crédito, con la entregada por el beneficiario en forma posterior al desembolso para establecer el grado de cumplimiento por parte del beneficiario.



- Determinar que la negociación de la deuda y las condiciones de pago se encuentren dentro de lo establecido en la normativa legal.
- Determinar que los plazos de recuperación se encuentren acorde con el reglamento vigente a la firma del contrato.
- Comprobar que las gestiones de recuperación de cartera se ajustan a lo establecido en la normativa legal.
- Determinar si los usuarios internos del sistema reciben capacitación de manera oportuna cuando se realiza una actualización o modificación del sistema.
- Comprobar la existencia de un analista de sistemas de manera permanente en la oficina, para solucionar los problemas informáticos referentes al Sistema Integrado de Gestión del Negocio (SIGEN).
- Comprobar si los reportes emitidos por el SIGEN en los módulos de las etapas del crédito educativo, contienen información que se ajuste a la realidad del beneficiario.
- Evaluar si las herramientas y aplicaciones informáticas son suficientes en el proceso crediticio.

Al término de esta fase se obtienen los siguientes productos:

Hoja Resumen de Hallazgos Significativos por cada Componente

Contiene la descripción lógica, completa, ordenada y descriptiva de las desviaciones establecidas, como producto de la aplicación de pruebas y



técnicas de auditoría. Los hallazgos contendrán los siguientes atributos: condición, criterio, causa y efecto, en ese orden.

A continuación se detallan los hallazgos identificados por subproceso:

1. Subproceso de Crédito:

1.1. Verificación parcial de referencias (números telefónicos)

- Existen procedimientos establecidos, sin embargo, la verificación de los números telefónicos contenidos en la solicitud de crédito se realiza en forma parcial y de manera aleatoria, es decir se verifican sólo algunos de ellos.
- El Reglamento de Crédito Educativo establece en su Art. 18.
“...Los ingresos y datos personales consignados en la solicitud de crédito y en los documentos de soporte serán verificados por el IECE en todos los subprocesos del proceso de crédito...”
- La aplicación parcial del procedimiento obedece al hecho de que a cargo de este subproceso se encuentra un solo funcionario y éste se encarga de comprobar toda la información que consta en la solicitud de crédito. Por los números de teléfonos convencionales y celulares que constan en la solicitud se opta por aplicar dicha verificación de manera aleatoria, ya que si se realizara este procedimiento, la concesión de los créditos tomaría más tiempo de lo estipulado.
- Al no aplicar este procedimiento a todos los expedientes, la entidad se expone a un riesgo moderado de no poder localizar al deudor y sus garantes.



2. Subproceso de Seguimiento Académico:

2.1. Retraso en la entrega de documentación

- 816 clientes mantienen un retraso en la entrega de documentación que acredite su culminación o continuación de sus estudios. De los casos presentados sólo 204 han sido procesados.
- El Reglamento de Crédito, en el Art. 25 establece:
“...El IECE suspenderá de manera definitiva los desembolsos en los siguientes casos:
a) Abandono definitivo e injustificado de los estudios...”
- El retraso advertido se atribuye al hecho de que se cuenta con una sola persona para este subproceso, la misma que tiene a su cargo, entre otras funciones, la de receptar los reportes académicos, realizar notificaciones y elaborar resoluciones, pero estas tareas las tiene que realizar de todas las oficinas de la Regional 6 (Cuenca, Azogues y Macas), ya que en las otras oficinas no cuentan con el sistema adecuado para realizar estas tareas.
- La situación señalada ha provocado que el trabajo en la oficina de Cuenca, se haya acumulado y que la revisión se la siga haciendo cada mes, además ha permitido que los beneficiarios en esta condición no sean sancionados de manera oportuna.

3. Subproceso de Cartera:

3.1. Fortalecimiento de la gestión de cobranzas

- La gestión de cobranzas se ha fortalecido, a través de la firma de convenios con instituciones financieras para el proceso de recuperación, los plazos de recuperación se establecen acorde a la normativa.



- Este subproceso se encuentra normado entre otros por el Reglamento de Crédito Educativo, que en el Art. 9. Establece

“...Los créditos a largo plazo iniciarán su recuperación al siguiente día de terminado los seis meses de gracia y hasta la cancelación total de la deuda de acuerdo a la tabla de amortización generada con la cuota mensual que está en capacidad de pagar el deudor. Esta cuota será actualizada dos meses antes del inicio de la recuperación...”

- Existe una administración eficiente de la cartera de crédito, se elaboran informes mensuales sobre el comportamiento de la misma, para su evaluación y toma de correctivos en caso de ser necesario.
- Esta situación permite disminuir los índices de morosidad de la cartera de crédito en recuperación, también permite mejorar la gestión crediticia.

3.2.Limitaciones que afectan la aplicación del Sistema Tecnológico:

- La oficina de Cuenca no cuenta con personal capacitado en el área de informática, y no poseen las herramientas necesarias para solucionar los problemas informáticos. Por otro lado, los usuarios internos del SIGEN no cuentan con capacitación continua respecto a los cambios y el desarrollo de nuevos sistemas informáticos.
- La entidad ha inobservado la NCI 400-10 *“Utilización de los Equipos, Programas e Información Institucional”* la misma que establece que:



“...La máxima autoridad de cada entidad pública o por su delegación los directivos y jefes de las unidades administrativas, establecerán procedimientos para asegurar el uso eficiente, eficaz y económico de los equipos, programas de computación e información computarizada, a través de...

...la capacitación de funcionarios en la utilización de los equipos y programas...”

- Esta situación obedece a la falta de manuales de procedimientos, así como al hecho de que el funcionario responsable no haya recibido algún tipo de capacitación informática durante el desempeño de sus funciones, por parte del personal que desarrolla los sistemas.
- La oficina de Cuenca, al no contar con personal capacitado en el área de informática, aumenta su riesgo tecnológico de manera significativa mediante el incremento de errores informáticos. Por otro lado los usuarios internos del SIGEN, al no contar con capacitación continua sobre los sistemas, tienen problemas en el manejo del mismo.

Papeles de Trabajo (Anexo 5)

Los papeles de trabajo constituyen el conjunto de piezas documentales o electrónicas (procesador de textos, hojas electrónicas), en los cuales está consignada la evidencia recopilada por el auditor y los resultados de las pruebas realizadas durante la etapa de ejecución; también formarán parte de los papeles de trabajo aquellas piezas documentales o electrónicas obtenidas por el auditor y que no han sido preparadas por él.

FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

Además de los informes parciales que puedan emitirse, como aquel relativo al control interno, se preparará un informe final, el mismo que en la auditoría de gestión difiere, pues no sólo que revelará las deficiencias



existentes como se lo hacía en las otras auditorías, sino que también contendrá los hallazgos positivos; pero también se diferencia porque en el informe de auditoría de gestión, en la parte correspondiente a las conclusiones se expondrá en forma resumida, el precio del incumplimiento con su efecto económico, y las causas y condiciones para el cumplimiento de la eficiencia, eficacia y economía en la gestión y uso de recursos de la entidad auditada.

En esta fase, las tareas que se llevan a cabo son las siguientes:

1. Redacción del informe de auditoría, en forma conjunta entre los auditores con funciones de jefe de grupo y supervisor, con la participación de los especialistas no auditores en la parte que se considere necesario.
2. Comunicación de resultados; si bien ésta se cumple durante todo el proceso de la auditoría de gestión para promover la toma de acciones correctivas de inmediato, es menester que el borrador del informe, antes de su emisión, deba ser discutido en una Conferencia Final con los responsables de la Gestión y los funcionarios de más alto nivel relacionados con el examen; esto permitirá, por una parte, reforzar y perfeccionar los comentarios, conclusiones y recomendaciones del auditor; y, por otra, facilitar que los funcionarios cuya gestión se auditó expresen sus puntos de vista y ejerzan su legítima defensa.

El producto de esta fase es el Informe de Auditoría, mismo que se presenta a continuación. Para su elaboración se ha utilizado la metodología del ACUERDO No. 025 – CG; *“Reglamento Sustitutivo para la elaboración y trámite de informes de examen especial e informes con indicios de responsabilidad penal, realizados por las unidades administrativas de control de la Contraloría General del Estado y las unidades de auditoría interna”*



**INSTITUTO ECUATORIANO DE CRÉDITO
EDUCATIVO Y BECAS**

GERENCIA REGIONAL 6, SEDE CUENCA

INFORME

Examen al Sistema de Crédito Educativo de la Gerencia Regional 6, sede Cuenca del Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas, IECE, por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2010.

Cuenca - Ecuador



RELACIÓN DE SIGLAS Y ABREVIATURAS UTILIZADAS

IECE: Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas

NCI: Normas de Control Interno

R.O.: Registro Oficial

SIGEN: Sistema Integrado de Gestión del Negocio

USD: Dólar de los Estados Unidos de Norteamérica



ÍNDICE

CONTENIDO	PÁGINAS
Carta de presentación.....	60
CAPÍTULO I	
INFORMACIÓN INTRODUCTORIA	
Motivos del examen.....	61
Objetivos del examen.....	61
Alcance del examen.....	61
Base legal y reglamentaria.....	61
Estructura orgánica.....	62
Objetivos de la entidad.....	63
Monto de recursos examinados.....	65
CAPÍTULO II	
RESULTADOS DEL EXAMEN	
Cumplimiento de las recomendaciones emitidas por la Contraloría	66
Concentración de tareas en la oficina.....	68
Mora académica y reportes del SIGE.....	70
Ejecución del presupuesto del crédito educativo.....	72
Manejo y soporte del SIGEN.....	74
Verificación parcial de referencias números telefónicos.....	77
ANEXOS.....	79



Anexo 1.- Servidores relacionados

Cuenca, 30 de noviembre del 2011

Ing. Comercial

Henry López Hurtado

GERENTE DE LA REGIONAL 6, DEL IECE

Ciudad.

De mi consideración:

Hemos efectuado el examen al Sistema de Crédito Educativo de la Gerencia Regional 6, sede Cuenca, del Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas IECE, por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2010.

Nuestro examen se efectuó de acuerdo a las Normas Ecuatorianas de Auditoría Gubernamental emitidas por la Contraloría General del Estado. Estas normas requieren que el examen sea planificado y ejecutado para obtener certeza razonable de que la información y la documentación examinada no contienen exposiciones erróneas de carácter significativo, igualmente a las operaciones a las que corresponden, se hayan ejecutado de conformidad con las disposiciones legales reglamentarias vigentes, políticas y demás normas aplicables.

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

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 92 de la ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, las recomendaciones deben ser aplicables de manera inmediata y con carácter de obligatorio.

Atentamente,

Dios, Patria y Libertad,

CPA. Roberto Tenecora

AUDITOR



CAPÍTULO I

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

Motivo del examen

El examen al Sistema de Crédito Educativo de la Gerencia Regional 6, oficina Cuenca del Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas (IECE), se efectuó como trabajo previo a la obtención del título Contador Público - Auditor por la Universidad de Cuenca, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Escuela de Contabilidad y Auditoría.

Objetivo general

Verificar la propiedad, veracidad y legalidad del Sistema de Crédito Educativo, en las etapas de concesión, desembolso, seguimiento académico y recuperación.

Alcance

La auditoria al Sistema de Crédito Educativo del IECE, en la Regional 6, oficina Cuenca, cubrió el proceso de las operaciones de crédito nacional, en las etapas de concesión, desembolso, seguimiento académico y recuperación, por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2010.

Base legal y reglamentaria

La Gerencia Regional 6, sede Cuenca, fue creada el 7 de mayo de 1974.

Con resolución 021-DE-2001 de 20 de julio de 2001, en uso de las atribuciones conferidas en la Ley Constitutiva del IECE, la Directora Ejecutiva delega funciones al titular de la Dirección Regional 2, en esa época con una de las acciones básicas para mejorar la atención a los beneficiarios del crédito educativo y becas, en la provincia del Azuay, cuyas facultades, entre otras, se describen a continuación:



- a) Conceder y pagar, renovar, modificar, suspender, cancelar y recuperar los créditos educativos de conformidad con los reglamentos y normativa interna.

La normativa legal que se utilizó para efectuar la auditoria fue:

1. Reglamento de Crédito Educativo
2. Manual de Gestión de Crédito
3. Ley Orgánica de la Contraloría General Del Estado
4. Reglamento Sustitutivo para la elaboración y trámite de informes de examen especial e informes con indicios de responsabilidad penal, realizados por las unidades administrativas de control de la Contraloría General del Estado y las unidades de auditoría interna.
5. Normas de Control Interno, emitidas por la Contraloría General del Estado.
6. Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado.

Estructura orgánica

La Gerencia Regional 6, sede Cuenca, está conformado por los siguientes niveles de organización:

Nivel Ejecutivo:	Gerente de Sucursal
Nivel Operativo:	Especialistas y Técnicos en Crédito y Becas
Nivel de Apoyo:	Secretaria Contabilidad Tesorería



Objetivos de la entidad

Estratégicos

- Promover la admisión, permanencia y culminación de estudios, de los ecuatorianos a los diferentes niveles de educación en el país y en el exterior a través de la concesión del crédito educativo y becas.
- Mejorar continuamente la administración del IECE, para optimizar y entregar servicios de calidad.
- Mejorar la administración de cartera para disminuir la morosidad.
- Fortalecer la estructura económica-financiera de la entidad y generar nuevas fuentes de financiamiento para los productos del IECE.
- Fortalecer y actualizar las tecnologías de información institucional, logrando el enlace tecnológico a nivel nacional y brindando tecnología de punta a los usuarios.
- Incrementar al 2013, la concesión del crédito educativo en un 50% respecto al monto y en el 20% en cuanto al número operaciones, tomando como línea base el crédito otorgado en el año 2009.

Específicos

- Mantener y ampliar la cobertura de los servicios en todas las provincias.
- Fortalecer las áreas prioritarias definidas por SENPLADES a nivel nacional.



- Incrementar el número de becas nacionales que administra y ejecuta el IECE a nivel nacional.
- Incrementar la oferta de becas internacionales.
- Contar con una estructura orgánica y normatividad actualizada.
- Implementar un Plan de capacitación adecuado a las necesidades institucionales.
- Contar con instrumentos de planificación para la gestión institucional.
- Incorporar en la Entidad la administración integral de riesgos.
- Generar mecanismos de comunicación intra e inter institucional que permitan el posicionamiento de los productos que oferta el IECE.
- Establecer alianzas estratégicas que permitan el fortalecimiento institucional.
- Contar con mecanismos eficientes para una mejor recuperación de la cartera.
- Conseguir nuevas fuentes de financiamiento.
- Contar con sistemas integrados acorde a la nueva tecnología.
- Proveer a la institución el parque informático suficiente.



Monto de recursos examinados

La Gerencia Regional 6, sede Cuenca durante el período bajo examen contó con los siguientes recursos financieros para su funcionamiento:

IECE - REGIONAL 6 – CUENCA CEDULA PRESUPUESTARIA DE INGRESOS

Denominación	Presupuestado	Ejecutado
Intereses prestamos (Educativos)	626.244,00	583.210,07
Intereses por otras operaciones	6.500,00	2.608,79
Otros Ingresos no especificados	28.000,00	14.443,20
Honorarios Abog. y Dep. Judic.	10.000,00	5.794,56
Recuperación por Crédito Educativo	1.993.527,00	2.441.860,55
TOTALES:	2.664.271,00	3.047.917,17



CAPÍTULO II

RESULTADOS DEL EXAMEN

1. Cumplimiento de las recomendaciones emitidas por la Contraloría

La Contraloría General del Estado, mediante informe número GG-AI-002-2009 aprobado el 09 de octubre del 2009 y entregado al Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas IECE, examen especial a las Operaciones de Crédito de la Gerencia Regional 6, sede Cuenca, por el período comprendido entre el 1 de enero de 2007 y el 31 de marzo de 2009, del Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas, IECE, emitió 18 recomendaciones. Del seguimiento realizado a éstas se evidenció el cumplimiento de 16 de ellas y el cumplimiento parcial de las siguientes:

Recomendación parcialmente cumplida

“...17. Dispondrá al Gerente de Recursos Humanos incluya en el Plan Anual de Capacitación del año 2010, cursos de capacitación para los funcionarios del área de informática...”

Situación actual: la oficina de Cuenca, de la Gerencia Regional 6, del IECE, cuenta con un Técnico en Crédito y Becas (Analista Programador de Sistemas 1), para que solucione los problemas informáticos, relacionado con el SIGEN, pero éste no cuenta con las herramientas necesarias, ni posee el conocimiento requerido para desempeñar esta función.

Recomendación parcialmente cumplida

“...18. Dispondrá al gerente de Informática proceda a instruir a los usuarios internos mediante un plan de capacitación interna continuo, sobre el manejo del SIGEN...”

Situación actual: los usuarios internos del SIGEN no cuentan con capacitación oportuna respecto a los cambios y actualizaciones del sistema, por lo que tienen dificultades en el manejo del mismo.



El acatamiento parcial de las recomendaciones señaladas provoca que el Gerente General de la entidad haya incurrido en un incumplimiento a las disposiciones del artículo 92 de la ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, que establece lo siguiente:

“...Art. 92.- Recomendaciones de auditoría.- Las recomendaciones de auditoría, una vez comunicadas a las instituciones del Estado y a sus servidores, deben ser aplicadas de manera inmediata y con el carácter de obligatorio...”

Y el literal d) del numeral 1en el Artículo 77 que entre otros aspectos establece:

“...las máximas autoridades de las instituciones del Estado son responsables de los actos, contratos o resoluciones emanados de su autoridad...”

d) Cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales y reglamentarias, las regulaciones y demás disposiciones expedidas por la Contraloría General del Estado...”

Conclusión

El cumplimiento parcial de las recomendaciones constantes en informes anteriores ocasionó que las desviaciones administrativas descritas subsistan.

Recomendación

Al Gerente General

- 1.1 Cumplirá y hará cumplir las recomendaciones constantes tanto en el informe anterior como en el actual, debiendo realizar un seguimiento hasta su efectivo cumplimiento.



2. Concentración de tareas en la oficina

Mediante la evaluación realizada en el área de Seguimiento Académico, del IECE de la Gerencia Regional 6, Oficina Cuenca, se estableció que 816 clientes mantienen un retraso en la entrega de documentación que acredite su culminación o continuación de sus estudios. De los casos presentados sólo 204 han sido procesados, el cumplimiento de esta labor se la hace de manera telefónica y mediante correo electrónico.

La entidad no ha observado lo que establece el artículo 25 del Reglamento de Crédito que, dentro del Capítulo de las suspensiones, señala:

“...El IECE suspenderá de manera definitiva los desembolsos en los siguientes casos:

- a) Abandono definitivo e injustificado de los estudios;*
- b) Adulteración de los documentos;*
- c) Expulsión del centro docente;*
- d) Reprobación de dos períodos académicos, entendiéndose como período académico un año o al ciclo de estudios...”*

El artículo 26, Cobro de la Indemnización, establece:

“...Los casos señalados en los literales a, b, c, y d del Art. 25 se considerarán perjuicios al país, por lo que se declarará vencida la deuda y cobrará una indemnización equivalente al 10% del capital entregado...”

La oficina de Cuenca, de la Gerencia Regional 6, del IECE, cuenta con una sola persona para el subproceso de Seguimiento Académico, misma que tiene a su cargo entre otras funciones la de receptar los reportes académicos, realizar notificaciones y elaborar resoluciones, pero estas tareas las tiene que realizar de todas las oficinas de la Regional 6 (Cuenca, Azogues y Macas), ya que en las otras oficinas no cuentan con el sistema informático adecuado como cumplir con estas funciones.



Tal situación ha provocado que el trabajo en la oficina de Cuenca, se haya acumulado y siga haciéndolo cada mes, además ha permitido que los beneficiarios en esta situación no sean sancionados de manera oportuna.

Conclusión

El subproceso de Seguimiento Académico de la oficina Cuenca tiene a su cargo, entre otras, las siguientes funciones, el de receptar la documentación académica de los beneficiarios del crédito; realizar resoluciones y notificaciones a clientes que se encuentren en mora académica, pero estas tareas lo hace de toda la Gerencia Regional 6 (Cuenca, Azogues y Macas), lo que ha ocasionado que solo 204 de 816 casos de clientes que se encuentran en mora académica, se hayan procesado y esta cantidad va en aumento cada mes y también ha permitido que dichos beneficiarios no sean sancionados de manera oportuna de conformidad a la normativa de crédito vigente.

Recomendaciones

Al Gerente de la Sucursal

- 2.1. Dispondrá al funcionario de seguimiento académico, proceda a la solicitud y recepción de la documentación que acredite la continuación o culminación de los estudios de los beneficiarios del crédito educativo.
- 2.2. Redistribuir las actividades asignadas al funcionario responsable de seguimiento académico, de modo que pueda concentrar su gestión en el desempeño de las obligaciones primarias del cargo, en particular el seguimiento de operaciones en mora y la aplicación de los procedimientos correctivos que disponga la normativa, de manera oportuna, a fin de precautelar los intereses de la entidad.



Al Gerente General

2.3. Dispondrá al Gerente de informática la descentralización del SIGEN, para descongestionar el trabajo en la oficina de Cuenca.

3. Mora académica y reportes del SIGEN

De la evaluación efectuada a la Gerencia Regional 6, oficina Cuenca, en el subproceso de Seguimiento Académico encargado de mantener registros de toda la documentación académica reportada por los beneficiarios de crédito, la cual es necesaria para proceder a los desembolsos de los montos contratados por concepto de crédito educativo, se observa que 22 beneficiarios de crédito no han cumplido con su obligación académica.

Para apoyar a mantener una buena gestión en seguimiento académico, se ha establecido un mecanismo de apoyo, el mismo que consiste en que cuando un cliente se acerque a realizar abonos, de los intereses de los periodos de desembolso o de gracia, el sistema mostrará que dicho cliente se encuentra en mora académica y la persona de caja procede a indicar este particular, para que se acerque a Seguimiento Académico y se le dé a conocer su situación.

Al momento de la firma del contrato el beneficiario del crédito se comprometa a cumplir lo que establece el artículo 22 del Reglamento de Crédito Educativo, mismo que señala:

“...Obligaciones del cliente.-

- a) Presentar al IECE a través del centro docente y por medios legalmente reconocidos la información que le fuere requerido sobre el avance del programa de estudio;...*



- i) *Presentar al IECE copia del documento que demuestre la culminación del programa financiado en las fechas previstas en el contrato de crédito...*

En el artículo 25 del Reglamento de Crédito, que dentro del Capítulo de las suspensiones, señala:

“...El IECE suspenderá de manera definitiva los desembolsos en los siguientes casos:

- e) Abandono definitivo e injustificado de los estudios;*
- f) Adulteración de los documentos;*
- g) Expulsión del centro docente;*
- h) Reprobación de dos períodos académicos, entendiéndose como período académico un año o al ciclo de estudios...”*

El artículo 26, Cobro de la Indemnización, establece:

“...Los casos señalados en los literales a, b, c, y d del Art. 25 se considerarán perjuicios al país, por lo que se declarará vencida la deuda y cobrará una indemnización equivalente al 10% del capital entregado...”

El reporte que emite el sistema informático, de los beneficiarios que se encuentran en mora académica, incluye al de todas las oficinas de la Regional 6, (Cuenca, Azogues y Macas), y la persona de la oficina de Cuenca, debe hacer esta tarea por todas las oficinas, ya que las de Macas y Azogues no tienen el sistema adecuado. En ciertos casos, las carpetas presentan los respaldos físicos, de que las notificaciones ya fueron realizadas sin embargo el cliente aun se mantiene en el incumplimiento de sus obligaciones.

Esta situación genera que ciertos beneficiarios del crédito, entren en recuperación sin haber presentado documento alguno en las fechas



establecidas en el contrato, además que no sean sancionados de conformidad a la reglamentación vigente a la firma del contrato.

Conclusión

En la oficina de Cuenca, 22 beneficiarios se encuentran en mora académica, mismos que no han sido sancionados oportunamente, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de Crédito Educativo vigente a la fecha de suscripción de los respectivos contratos de crédito.

Recomendación

Al Gerente de la Sucursal

- 3.1. Dispondrá al funcionario de Seguimiento Académico, proceda a solicitar la documentación académica que aun no ha sido presentada por los beneficiarios de crédito, caso contrario emitirá la resolución de cobro de la indemnización y dará por terminado el contrato, vencida la obligación y procederá al cobro de la deuda, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Coactivas y Reglamentos de Crédito respectivos.

4. Ejecución del presupuesto del crédito educativo

La oficina de Cuenca, de la Gerencia Regional 6, del IECE concede créditos educativos en función de las asignaciones presupuestarias que anualmente transfiere la Gerencia Financiera del IECE.

La ejecución presupuestaria de los egresos para la concesión de crédito educativo por el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2010, fue el siguiente:



IECE - REGIONAL 6 - CUENCA
ASIGNACIÓN Y EJECUCIÓN DE CRÉDITOS EDUCATIVOS

Períodos	Programado		Ejecutado		% Índice de Cumplimiento	
	Número	Monto	Número	Monto	Número	Monto
I Trimestre	313	1.719.490,00	174	1.006.431,38	56%	59%
II Trimestre	355	1.926.356,00	209	953.436,64	59%	49%
III Trimestre	275	1.525.820,00	196	1.236.745,66	71%	81%
IV Trimestre	347	1.862.513,00	284	1.364.303,50	82%	73%
TOTAL ANUAL	1.290	7.034.179,00	863	4.560.917,18	67%	65%

Al respecto, se observa que durante el año 2010 el índice de cumplimiento de la ejecución presupuestaria del crédito educativo, en lo referente a monto alcanza un 65%, y en cuanto al número de créditos otorgados su consecución fue del 67%.

Deficiencia producida por la inobservancia de lo dispuesto en el literal b) del numeral 1 del Art. 77 Máximas autoridades, titulares y responsables de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, que señala:

“...Disponer que los responsables de las respectivas unidades administrativas establezcan indicadores de gestión, medidas de desempeño u otros factores para evaluar el cumplimiento de fines y objetivos, la eficiencia de la gestión institucional y el rendimiento individual de los servidores...”



Motivo por el cual la oficina no logró alcanzar las metas programáticas establecidas en el Plan Operativo y presupuesto institucional de dicho año, ocasionando que el crédito no haya sido entregado a un mayor número de clientes.

Conclusión

La oficina de Cuenca, de la Gerencia Regional 6, del IECE, concede créditos educativos en función de las asignaciones presupuestarias que anualmente transfiere la Gerencia Financiera del IECE. La ejecución presupuestaria de los egresos para concesión de crédito educativo durante el año 2010, en cuanto al monto fue del 65% y al número fue de 67%, motivo por el cual la oficina no logró alcanzar las metas programáticas establecidas en el Plan Operativo y presupuesto institucional del período.

Recomendaciones

Al Gerente de la Sucursal

- 4.1. Dispondrá a los funcionarios responsables de la ejecución del crédito educativo que, utilizando indicadores de gestión evalúen de manera periódica el cumplimiento de los procesos de concesión del crédito educativo, en función de los Planes Operativos de la entidad.
- 4.2. Requerir que se institucionalice un sistema de información gerencial efectivo al interior de la oficina, de manera que los resultados del monitoreo sean puestos en conocimiento de las autoridades a fin de que tomen correctivos oportunos.

5. Manejo y soporte del SIGEN

La Gerencia Regional 6, oficina Cuenca, cuenta con un técnico en Crédito y Becas (Analista Programador de Sistemas 1) encargado de dar soporte y mantenimiento al Sistema Integrado de Gestión del Negocio SIGEN; sin



embargo, se observa que el mencionado funcionario no cuenta con las herramientas informáticas suficientes de software y hardware, para proceder a reinstalar esta aplicación en los equipos informáticos de la oficina en caso de daño o averías, tampoco posee la suficiente experiencia ni el conocimiento necesario para solucionar cualquier tipo de problema informático con relación al SIGEN.

Esta situación evidencia que la entidad no ha observado las disposiciones de la NCI 400-10 "Utilización de los Equipos, Programas e Información Institucional" que entre otros aspectos establece:

"...La máxima autoridad de cada entidad pública o por su delegación los directivos y jefes de las unidades administrativas, establecerán procedimientos para asegurar el uso eficiente, eficaz y económico de los equipos, programas de computación e información computarizada, a través de:

- 1. Registro y seguimiento de la operación de los mismo;*
- 2. La capacitación de funcionarios en la utilización de los equipos y programas;*
- 3. La evaluación periódica de los objetivos cumplidos mediante la computarización..."*

Esta realidad obedece a la falta de manuales internos de procedimientos, y al hecho de que el funcionario responsable no haya recibido algún tipo de capacitación informática durante el desempeño de sus funciones, por parte del personal que desarrolla los sistemas.

La oficina de Cuenca, al no contar con personal capacitado en el área de informática, aumenta su riesgo tecnológico de manera significativa mediante el incremento de errores informáticos tanto de hardware como de software.



Por otro lado los usuarios internos del SIGEN, al no contar con capacitación continua respecto a los cambios y el desarrollo de nuevos sistemas informáticos, tienen problemas en el manejo del mismo que restan la eficiencia de sus resultados.

Conclusión

El personal de Informática de la Gerencia Regional 6 de Cuenca no cuenta con las herramientas suficientes para proceder a reinstalar aplicaciones en los equipos informáticos en caso de daños o averías, tampoco posee la suficiencia experiencia ni el conocimiento necesario para solucionar cualquier tipo de problemas informáticos referentes al uso del SIGEN y sin que al respecto haya recibido ningún tipo de capacitación en la utilización de los equipos y programas.

Así también los usuarios internos de los sistemas, al no contar con capacitación continua respecto a los cambios y el desarrollo de nuevos sistemas informáticos, tienen dificultades en el manejo de los mismos que afectan la eficiencia de su desempeño.

Recomendaciones

Al Gerente General

- 5.1. Dispondrá al Gerente de Recursos Humanos incluya en el Plan Anual de Capacitaciones cursos de adiestramiento para el personal, dentro del cual deberá considerarse la participación del funcionario del área de informática de la Gerencia Regional 6, oficina Cuenca.
- 5.2. Dispondrá al gerente de Informática proceda a instruir a los usuarios internos mediante un plan de capacitación interna continuo, sobre el manejo del SIGEN.



6. Verificación parcial de referencias (números telefónicos)

En el subproceso de crédito de la Gerencia Regional 6, oficina Cuenca, existen procedimientos establecidos, sin embargo, la verificación de los números telefónicos contenidos en la solicitud de crédito se realiza en forma parcial y de manera aleatoria, es decir se verifican sólo algunos de ellos.

En el Reglamento de Crédito Educativo establece en su Art. 18.

“...Los ingresos y datos personales consignados en la solicitud de crédito y en los documentos de soporte serán verificados por el IECE en todos los subprocesos del proceso de crédito...”

La aplicación parcial del procedimiento obedece al hecho de que a cargo de este subproceso se encuentra un solo funcionario y éste se encarga de comprobar toda la información que consta en la solicitud de crédito. A los números de teléfonos convencionales y celulares que constan en la solicitud, el funcionario de esta área opta por aplicar dicha verificación de manera aleatoria, ya que si realizara este procedimiento de manera completa, la concesión de los créditos tomaría más tiempo de lo estipulado.

Al no aplicar este procedimiento a todos los expedientes, la entidad se expone a un riesgo moderado de no poder localizar al deudor y sus garantes.

Conclusión

El subproceso de crédito cuenta con procedimientos establecidos, pero la verificación de los números telefónicos contenidos en la solicitud de crédito sólo se realiza de algunos de ellos; la situación presentada expone a la entidad a un riesgo moderado de no poder contactar al deudor y sus garantes.



Recomendación

Al Gerente de la Sucursal

- 6.1. Establecer mecanismos que permitan constatar la información que consta en la solicitud de crédito, para disminuir el riesgo de no poder contactar al beneficiario y su garante.



ANEXO I

SERVIDORES RELACIONADOS

Nombres y Apellidos	Cargos	Período de Gestión	
		Desde	Hasta
Doctor	Director Regional	25-Nov-07	21-Jul-08
Trosky Aristóteles Serrano Cayamcela	Gerente de Sucursal	22-Jul-08	31-Jul-10
Ingeniero	Director Regional	1-Ago-10	Continúa
Henry López Hurtado	Gerente de Sucursal	1-Ago-10	Continúa
Ingeniero	Contador de Dirección Regional	15-En-95	2-Mar-08
Gustavo Rómulo León Jara	Especialista en Crédito y Becas B	3-Mar-08	31-Dic-10
Economista	Técnico Financiero 3	15-En-95	02-Mar-08
Brigitte Patricia Guzmán Sánchez	Especialista en Crédito y Becas B	03-Mar-08	Continúa
Señora	Técnico en Crédito y Becas 3	01-Jul-78	02-Mar-08
María Irma Palacios Guerrero	Especialista en Crédito y Becas B	03-Mar-08	Continúa
Señora	Técnico en Crédito y Becas 3	01-Jun-81	02-Mar-08
Mercy Janeth Brito Gordon	Especialista en Crédito y Becas B	03-Mar-08	Continúa



Señora Ana María Pesantez Soto	Técnico en Crédito y Becas 2 Especialista en Crédito y Becas B	01-Jul-84 03-Mar-08	02-Mar-08 Continúa
Señor Edgar Remigio Ruiz Correa	Analista Programador de Sistemas 1 Especialista en Crédito y Becas B	15-Nov-96 03-Mar-08	02-Mar-08 Continúa
Señora Lina Mónica de Lourdes Zúñiga López	Asistente Administrativo 2 Especialista en Crédito y Becas C	01-Mar-94 03-Mar-08	02-Mar-08 Continúa
Señora Diana Susana Salinas Vicuña	Especialista en Crédito y Becas C	30-May-05	Continúa



CAPITULO IV

CONCUSIONES Y RECOMENDACIONES

INTRODUCCIÓN

Una vez cumpliendo el proceso de auditoría de gestión al sistema de crédito educativo en el Instituto Ecuatoriano de Créditos Educativos y Becas, IECE, período 2010, cuyos resultados se registraron en el capítulo anterior, en el presente capítulo se plantean conclusiones y recomendaciones a la administración producto de la evaluación de gestión realizada, con el fin de mejorar los procesos que acusen alguna debilidad y potenciar aquellos de mayor eficiencia

Toda la información obtenida a través de las diferentes etapas de auditoría es la base sobre la cual se fundamentan las conclusiones y recomendaciones que se exponen en este capítulo.



CONCLUSIONES

1. La gestión de cobranzas se ha fortalecido, a través de la firma de convenios con instituciones financieras, el subproceso se encuentra normado entre otros por el Reglamento de Crédito Educativo, también se elaboran informes mensuales sobre el comportamiento de la misma, para su evaluación y toma de correctivos en caso de ser necesario. Esta situación permite disminuir los índices de morosidad, mejorando la gestión crediticia de la entidad.
2. El cumplimiento parcial de las recomendaciones constantes en informes anteriores ocasionó que las desviaciones administrativas descritas subsistan.
3. El subproceso de Seguimiento Académico de la oficina Cuenca, tiene a su cargo entre otras las siguientes funciones, el de receptar la documentación académica de los beneficiarios del crédito; realizar resoluciones y notificaciones a clientes que se encuentren en mora académica, pero estas tareas lo hace de toda la Gerencia Regional 6 (Cuenca, Azogues y Macas), lo que ha ocasionado que solo 204 de 816 casos de clientes (aproximadamente) que se encuentran en mora académica, se hayan procesado y esta cantidad va en aumento cada mes y también ha permitido que dichos beneficiarios no sean sancionados de manera oportuna de conformidad a la normativa de crédito vigente.
4. En la oficina de Cuenca, 22 beneficiarios se encuentran en mora académica, mismos que no han sido sancionados oportunamente, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de Crédito Educativo vigente a la fecha de suscripción de los respectivos contratos de crédito.
5. La oficina de Cuenca, de la Gerencia Regional 6, del IECE, concede créditos educativos en función de las asignaciones



presupuestarias que anualmente transfiere la Gerencia Financiera del IECE. La ejecución presupuestaria de los egresos para concesión de crédito educativo durante el año 2010, en cuanto al monto fue del 65% y al número fue de 67%, motivo por el cual la oficina no logro alcanzar las metas programáticas establecidas en el Plan Operativo y presupuesto institucional del período.

6. El personal de Informática de la Gerencia Regional 6 de Cuenca, no cuenta con las herramientas suficientes para proceder a reinstalar aplicaciones en los equipos informáticos en caso de daños o averías, tampoco posee la suficiencia experiencia ni el conocimiento necesario para solucionar cualquier tipo de problemas informáticos referentes al uso del SIGEN y sin que al respecto haya recibido ningún tipo de capacitación en la utilización de los equipos y programas.
7. Así también los usuarios internos de los sistemas, al no contar con capacitación continua respecto a los cambios y el desarrollo de nuevos sistemas informáticos, tienen dificultades en el manejo de los mismos.



RECOMENDACIONES

Al Gerente General

1. Cumplirá y hará cumplir las recomendaciones constantes tanto en el informe anterior como en el actual, debiendo realizar un seguimiento hasta su efectivo cumplimiento.
2. Dispondrá al Gerente de informática la descentralización del SIGEN, para descongestionar el trabajo en la oficina de Cuenca.
3. Dispondrá al Gerente de Recursos Humanos incluya en el Plan Anual de Capacitaciones, cursos de adiestramiento en los cuales deberá participar el funcionario del área de informática de la Gerencia Regional 6, oficina Cuenca.
4. Dispondrá al gerente de Informática proceda a instruir a los usuarios internos mediante un plan de capacitación interna continuo, sobre el manejo del SIGEN.

Al Gerente de la Sucursal

1. Dispondrá al funcionario de seguimiento académico, proceda a la solicitud y recepción de la documentación que acredite la continuación o culminación de los estudios de los beneficiarios del crédito educativo.
2. Redistribuir las actividades asignadas al funcionario responsable de seguimiento académico, de modo que pueda concentrar su gestión en el desempeño de las obligaciones primarias del cargo, en particular el seguimiento de operaciones en mora y la aplicación de los procedimientos correctivos que disponga la normativa, de manera oportuna, a fin de precautelar los intereses de la entidad.



3. Dispondrá al funcionario de Seguimiento Académico, proceda a solicitar la documentación académica que aun no ha sido presentada por los beneficiarios de crédito, caso contrario emitirá la resolución de cobro de la indemnización y dará por terminado el contrato, vencida la obligación y procederá al cobro de la deuda, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Coactivas y Reglamentos de Crédito respectivos.
4. Dispondrá a los funcionarios responsables de la ejecución del crédito educativo, que a través de indicadores de gestión evalúen de manera periódica el cumplimiento de la concesión del crédito educativo, en función de los Planes Operativos de la entidad.
5. Requerir que se institucionalice un sistema de información gerencial efectivo al interior de la oficina, de manera que los resultados del monitoreo sean puestos en conocimiento de las autoridades a fin de que tomen correctivos oportunos.
6. Establecer mecanismos que permitan constatar la información que consta en la solitud de crédito, para disminuir el riesgo de no poder contactar al beneficiario y su garante.



BIBLIOGRAFÍA

Libros

AMERICAN INSTITUTE Y CERTIFIED PUBLIC ACCOUNTS, 1975,
Declaración Sobre las Normas de Auditoría, Edit. Navarrete,
México.

ARMENDÁRIZ, Octavio, 19942, *Auditoría Operacional*, Edit. Equus
Impresores, México.

COMER, Michael, 1996, *El fraude en la empresa Manual para la
Detención y Prevención*, Edit. Deusto, México.

ESTUPIÑAN Gaitán Rodrigo, 2006, *Control Interno y Fraudes, Análisis de
Informe COSO I y II*, Ecoe Ediciones Ltda., Colombia

FERNÁNDEZ Arema, 1973, *La auditoría Administrativa*, Edit. Diana,
México.

INSTITUTO MEXICANO DE CONTADORES PÚBLICOS, 1952, *Normas
Internas de Auditoría*, Edit. Navarrete, México.

INSTITUTO MEXICANO DE CONTADORES PÚBLICOS, 1993, *Modelo
de Informe del Auditor*, Edit. Navarrete, México.

LAWRENCE Charles, 1972, *Procedimientos de Auditoría*, Edit. Herrero
Hermanos, México.

LERMA, Héctor, 2005, *Presentación de Informes*, Edit. Digiprint,
Colombia.



PEÑA, Genaro, 2009, Guía de Auditoría de Gestión, (s.l.e.), (s.e.), Cuenca – Ecuador.

Revistas

EKOS, *Un ejemplo de Administración Eficiente*, Ekos, 129, Enero de 1999, Quito.

Tesis

CUMBE Rosa, LEÓN Silvia, 1999, Auditoría operativa en la Cerámica Cuenca S.A. y propuestas de correctivos para el mejoramiento de gestión, Universidad de Cuenca.

ORDÓÑEZ Ana, TORRES Marcia, 2008, Auditoría de Gestión a la Empresa Municipal de Servicios de Cementerio Salas de Velaciones y Exequias de la Ciudad de Cuenca, Universidad de Cuenca.

Normativa Legal

Ley del IECE

Acurdo 025

Reglamento de Crédito

Manual de Crédito

Manual de Gestión por Procesos

Manual de Auditoria/Contraloría

Nomas de Control Interno /Contraloría

Internet

<http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/fin/36/audige>

<http://www.iece.fin.ec>

<http://www.contraloria.gov.ec>

<http://www.bibliociencias.cu/gsdll/collect/revistas/index>



ANEXO 1

IECE - REGIONAL 6 - OFICINA CUENCA

AUDITORIA DE GESTIÓN AL SISTEMA DE CRÉDITO EDUCATIVO

AÑO 2010

REPORTE DE DIAGNOSTICO PRELIMINAR

MARZO DEL 2011

Motivo del examen

El examen al Sistema de Crédito Educativo de la Gerencia Regional 6, sede Cuenca del Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas (IECE), se efectuó como trabajo previo a la obtención del título Contador Público - Auditor por la Universidad de Cuenca, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Escuela de Contabilidad y Auditoría.

Objetivo general

Verificar la propiedad, veracidad y legalidad del Sistema de Crédito Educativo, en las etapas de concesión, desembolso, seguimiento académico y recuperación.

Alcance

La auditoria al Sistema de Crédito Educativo del IECE, en la Regional 6, oficina Cuenca, cubrió el proceso de las operaciones de crédito nacional, en las etapas de concesión, desembolso, seguimiento académico y recuperación, por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2010.

CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD Y SU BASE LEGAL

Constituyen la misión y visión del IECE las siguientes:

Misión

Somos una Institución Financiera Pública, dedicada a invertir en el desarrollo del talento humano ecuatoriano, a través de la concesión



del crédito educativo; otorgamiento y administración de becas, para elevar la calidad de vida de los ecuatorianos.

Visión

El IECE será una Institución líder en la concesión del crédito educativo; otorgamiento y la administración de becas, en áreas estratégicas para conseguir el desarrollo del país; con reconocido prestigio, confianza y credibilidad a nivel nacional, basada en una administración transparente, con personal altamente calificado y tecnología de vanguardia

Base Legal

La Gerencia Regional 6, sede Cuenca, fue creada el 7 de mayo de 1974. Con resolución 021-DE-2001 de 20 de julio de 2001, en uso de las atribuciones conferidas en la Ley Constitutiva del IECE, la Directora Ejecutiva delega funciones al titular de la Dirección Regional 2, en esa época con una de las acciones básicas para mejorar la atención a los beneficiarios del crédito educativo y becas, en la provincia del Azuay, cuyas facultades, entre otras, se describen a continuación:

- b) Conceder y pagar, renovar, modificar, suspender, cancelar y recuperar los créditos educativos de conformidad con los reglamento y normativa interna

Las disposiciones legales, reglamentarias y normatividad básica que regulas las actividades de la Gerencia regional 6, Oficina Cuenca entre otras son las siguientes:

1. Ley sustitutiva a la Ley del Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas
2. Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado
3. Ley de Instituciones del Sistema Financiero
4. Reglamento Orgánico de Gestión por Procesos



5. Reglamento de Crédito Educativo
6. Manual de Gestión de Crédito
7. Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado.
8. Normas de Control Interno, emitidas por la Contraloría General del Estado.
9. Reglamento Sustitutivo para la elaboración y trámite de informes de examen especial e informes con indicios de responsabilidad penal, realizados por las unidades administrativas de control de la Contraloría General del Estado y las unidades de auditoría interna.

ESTRUCTURA ORGÁNICA

La Gerencia Regional 6, sede Cuenca, está conformado por los siguientes niveles de organización:

Nivel Ejecutivo	Gerente de Sucursal
Nivel Operativo	Especialistas y técnico en Créditos y Becas
Nivel de Apoyo	Secretaria
	Contabilidad
	Tesorería

RESPONSABILIDADES DE LOS SUBPROCESOS

Las Agencias Provinciales

Son responsables de generar los siguientes productos:

- Reportes de información y orientación sobre los servicios de crédito y becas;
- Informes de análisis de crédito educativo y recomendación sobre la aprobación o negativa de solicitudes;
- Contratos de crédito educativo y de becas;



- Modificaciones de contratos y reportes por cambios de garantes, cuantías entre rubros, cambios de institución educativa, programa de estudios, prórrogas académicas;
- Resoluciones por suspensiones temporales y definitivas de los beneficiarios de crédito educativo y becas, y por cambios de institución educativa, programa de estudios o prórrogas académicas;
- Informes del grado de cumplimiento del plan de actividades de la agencia;
- Reportes de la administración de la cartera de crédito en etapas de desembolso, gracia y recuperación;
- Liquidaciones de los créditos;
- Cuentas individuales de los beneficiarios;
- Tablas de amortización;
- Reportes del comportamiento de la cartera reestructurada;
- Notificaciones a beneficiarios;
- Certificaciones a beneficiarios;
- Inventario actualizado de bienes de larga duración; y,
- Plan de actividades de la agencia.
- Otros productos que sean requeridos por Autoridad competente;

Subproceso de Contabilidad

Este subproceso es responsable de generar los siguientes productos:

- Administrar el Sistema Integrado de Gestión y Administración Financiera
- Estados financieros de la entidad;
- Registros contables;
- Conciliaciones bancarias;
- Control y Registro de la depreciación de activos fijos;
- Informes financieros;
- Informes de implementación de recomendaciones de auditorías interna y externa y organismos de control;



- Informes pertinentes que ayuden a la Administración Integral de Riesgos;
- Plan de actividades del subproceso;
- Archivos físicos y magnéticos de soporte de las operaciones financieras;

Subproceso de Tesorería

Este subproceso es responsable de generar los siguientes productos:

- Transferencias bancarias;
- Roles de pago;
- Flujo de caja mensual;
- Plan de inversiones de los excedentes temporales de caja;
- Informes de recaudaciones;
- Informes de transferencias de fondos por medios electrónicos;
- Informes para Administración de Riesgo de Liquidez;
- Reportes del cumplimiento de las obligaciones tributarias;
- Plan de actividades del subproceso;
- Control, custodia e informe de vencimiento de plazo de garantías, valores, pólizas de seguros y otros de similar naturaleza; y,

Subproceso de Crédito

Responsable del asesoramiento al estudiante para la recepción de solicitud de crédito; elaboración del análisis documental y financiero, verificación de toda la información de la solicitud de crédito, sugerencia de concesión del crédito, impresión del contrato, tabla de amortización y seguro de vida y accidentes, toma de firmas, revisión del contrato de crédito y envío del mismo para su legalización al Gerente de Crédito o persona delegada por el Gerente General. El Ejecutivo de Crédito será responsable desde la recepción de la documentación habilitante del crédito hasta la firma del contrato legalizado por el beneficiario y su garante.

Este subproceso es responsable de generar los siguientes productos:

- Diseño, administración y evaluación del sistema de crédito;



- Reporte de modificaciones de contratos de crédito;
- Reporte de ampliaciones de crédito;
- Reporte de contratos firmados;
- Reportes sobre actualización periódica de la base de datos de centros docentes, áreas de estudio, carreras, especialidades y títulos académicos;
- Plan de actividades del subproceso

Subproceso de Seguimiento Académico

Responsable de la ejecución del contrato de crédito desde el primer desembolso, seguimiento académico durante el período de desembolsos y gracia, verificación y actualización de direcciones domiciliarias y de trabajo y situación académica, elaboración de resoluciones de acuerdo al problema, hasta la culminación de los estudios y finalización del periodo de gracia y traslado a la etapa de recuperación.

El Ejecutivo de SAO será responsable desde la recepción del contrato legalizado con la carpeta con los documentos de respaldo hasta el archivo definitivo del expediente con el cumplimiento académico o resolución correspondiente.

Este subproceso es responsable de generar los siguientes productos:

- Diseño, administración y evaluación del sistema de seguimiento académico de crédito;
- Reportes de suspensiones temporales y definitivas de los beneficiarios de crédito;
- Reportes de resoluciones por cambios de institución educativa, cambio en los programas de estudios, prórrogas académicas y otros cambios en las características de los estudios o en las condiciones particulares del beneficiario del crédito a nivel nacional;
- Reportes de seguimiento académico;
- Reportes de notificaciones a los beneficiarios de crédito educativo;
- Plan de actividades del subproceso.



Subproceso de Cartera

Responsable de gestión para la recuperación del dinero entregado para la realización de los estudios, desde la recuperación del total de los intereses de desembolso y gracia, prima por seguro de desgravamen y el capital y los intereses de la amortización de la deuda en el plazo acordado con el beneficiario o de acuerdo a lo dispuesto en el Reglamento de Crédito. También es responsable de la actualización permanente de direcciones.

El Ejecutivo de Cartera será responsable desde el inicio de la recuperación sea por tiempo normal a través de SIGEN, o por resolución emitida por SAO hasta la cancelación total de la deuda, en trámite normal o paso a Coactivas.

Este subproceso es responsable de generar los siguientes productos:

- Reporte de la Gestión de Cobranza;
- Diseño, administración y evaluación del sistema de cartera;
- Reporte para la administración de riesgo de crédito;
- Información consolidada de Liquidaciones de créditos;
- Reportes de comportamiento de la cartera normal, vencida, en coactivas y reestructurada;
- Reportes para el registro de inventarios de cartera en etapa de desembolso y recuperación, intereses, pago de seguros, transferencia de cuentas a recuperación, transferencia de cartera normal a coactivas y viceversa;
- Reportes sobre el seguimiento de la administración de las pólizas de seguros de los beneficiarios de crédito de la entidad;
- Reportes, seguimiento y evaluación de Notificaciones a beneficiarios de acuerdo a la morosidad;
- Proyecciones de la cartera en desembolsos y recuperación;
- Elaboración de las estructuras de crédito y remisión a los organismos de control;
- Reportes, seguimiento y evaluación de resoluciones por vencimiento de la deuda;



- Plan de actividades del subproceso.



OBJETIVOS INSTITUCIONALES

- Promover la admisión, permanencia y culminación de estudios, de los ecuatorianos a los diferentes niveles de educación en el país y en el exterior a través de la concesión del crédito educativo y becas.
- Mejorar continuamente la administración del IECE, para optimizar y entregar servicios de calidad
- Mejorar la administración de cartera para disminuir la morosidad.
- Fortalecer la estructura económica-financiera de la entidad y generar nuevas fuentes de financiamiento para los productos del IECE.
- Fortalecer y actualizar las tecnologías de información institucional, logrando el enlace tecnológico a nivel nacional y brindando tecnología de punta a los usuarios.
- Incrementar al 2013, la concesión del crédito educativo en un 50% respecto al monto y en el 20% en cuanto al número operaciones, tomando como línea base el crédito otorgado en el año 2009.



FINANCIAMIENTO

La Gerencia Regional 6, sede Cuenca durante el período bajo examen contó con los siguientes recursos financieros para su funcionamiento:

IECE - REGIONAL 6 – CUENCA CEDULA PRESUPUESTARIA DE INGRESOS

Denominación	Presupuestado	Ejecutado
Intereses prestamos (Educativos)	626.244,00	583.210,07
Intereses por otras operaciones	6.500,00	2.608,79
Otros Ingresos no especificados	28.000,00	14.443,20
Honorarios Abog. y Dep. Judic.	10.000,00	5.794,56
Recuperación por Crédito Educativo	1.993.527,00	2.441.860,55
TOTALES:	2.664.271,00	3.047.917,17



ANEXO 2

IECE - REGIONAL 6 - OFICINA CUENCA

AUDITORÍA DE GESTIÓN AL SISTEMA DE CRÉDITO EDUCATIVO

AÑO 2010

MATRIZ DE ANÁLISIS ORGANIZACIONAL

Objetivo	Calificación	Fortalezas	Debilidades
Gobierno Analizar la organización estructural y funcional de la entidad, el marco normativo y legislativo, las políticas y procedimientos que rigen al sistema de crédito educativo, a fin de evaluar la consistencia, efectividad y el grado de eficiencia de su aplicación.	Aceptable	Separación de funciones Personal capacitado Normativa para el subproceso Información ágil y veraz Evaluación de objetivos	No contara con un organigrama No contar con un manual de funciones para la oficina Fallas en el sistema tecnológico
Procesos Evaluar las actividades e interrelación que existen entre los subprocesos, y el valor agregado que aporta cada uno de ellos, para determinar el grado de contribución a la consecución de los objetivos de la entidad.	Fuerte	Políticas y procedimientos establecidos Conocimiento pleno de sus funciones y responsabilidades	



Controles Identificar los niveles de control, implementado en cada uno de los diferentes subprocesos: Información, comunicación y difusión; verificación y seguimiento económico y financiero; seguimiento académico; cartera, y asesoría jurídica y coactiva a fin establecer la eficiencia y vulnerabilidad de los mismos	Débil	Subprocesos automatizados Controles financieros adecuados Controles contables Controles académicos periódicos	Falta de herramientas tecnológicas en el área de contabilidad y el de información comunicación y difusión Cumplimiento parcial de las actividades señaladas en la normativa legal
Cartera Determinar y evaluar los instrumentos de cobranzas implementados por la entidad en la recuperación de cartera, con el fin de determinar su efectividad y el impacto en la consecución de los objetivos institucionales.	Fuerte	Políticas y procedimientos establecidos	
Sistema Tecnológico Realizar un análisis del sistema tecnológico, para establecer el grado de relación existente entre el sistema de tecnología y los objetivos de la entidad y saber si la información que genera el sistema, es la que la entidad requiere para lograr sus objetivos.	Débil	Equipos informáticos en buenas condiciones Salvaguardas confiables Generación de información requerida	No contar con personal suficiente en el área No poseer un plan de capacitación para los usuarios internos Dependencia de la matriz (Quito)
Autor: Roberto Tenecora Supervisor:		Fecha: Noviembre del 2011 Fecha:	



Débil.- Este nivel se presenta cuando las actividades del subproceso no se cumplen adecuadamente y éste evento representa la posibilidad que existan errores e irregularidades y conlleva a un riesgo significativo para logra cumplir con el objetivo.

Aceptable.- Se presenta cuando actividades no tan importantes de un subproceso son pasadas por alto además la posibilidad de ocurrencia de errores o irregularidades es bajo, y con ello el cumplimiento del objetivo es bastante probable.

Fuerte.- Se presenta cuando todas las actividades del subproceso se cumplen de manera adecuada y dónde la posibilidad de ocurrencia de errores o irregularidades es baja y cumplimiento del objetivo goza de un grado altamente confiable.



ANEXO 3

IECE - REGIONAL 6 - OFICINA CUENCA

AUDITORÍA DE GESTIÓN AL SISTEMA DE CRÉDITO EDUCATIVO

PERFIL DEL PROCESO

GOBIERNO

El objetivo es analizar la organización estructural y funcional de la entidad, el marco normativo y legislativo, las políticas y procedimientos que rigen al sistema de crédito educativo, a fin de evaluar la consistencia, efectividad y el grado de eficiencia de su aplicación.

La evaluación al sistema de gobierno del IECE, oficina Cuenca, comprende a la normativa legal utilizada en el proceso crediticio, a la existencia de una correcta separación de funciones y a los sistemas de comunicación establecidos y su eficiencia

La evaluación del segmento de gobierno, muestra que se cuenta con un marco normativo que regula a todo el proceso crediticio, también el factor humano demuestra tener vastos conocimientos en su área para ejecutar las actividades de manera eficiente en cada subproceso. Los subprocesos están debidamente separados y se cuenta con evaluación de cumplimiento de objetivos de manera periódica. Las debilidades encontradas demuestran que la parte automatizada registra fallas y las soluciones deben darse desde la matriz (Quito), la oficina no cuenta con un manual de funciones y responsabilidades y tampoco con un organigrama estructural para ejecutar de manera eficiente los procesos institucionales. En base a éste análisis el segmento de gobierno tiene la calificación de aceptable; la auditoría a practicarse pretende evaluar los subprocesos de concesión, seguimiento académico y cartera, para lo cual se aplicarán pruebas de cumplimiento.



PROCESOS

Su objetivo es evaluar las actividades e interrelación que existen entre los subprocesos, y el valor agregado que aporta cada uno de ellos, para determinar el grado de contribución a la consecución de los objetivos de la entidad.

La auditoría evaluará la existencia de políticas y procedimientos establecidos, la asignación de funciones y responsabilidades, las actividades realizadas y el producto generado luego de cada actividad y su valor agregado.

La evaluación de los procesos del IECE en la oficina de Cuenca, denota que sus fortalezas es tener y conocer la normativa y procedimientos que usan en todo el proceso del crédito educativo, además las funciones de cada subproceso están definidas y se cumplen de manera adecuada.

La auditoría a practicarse alcanzará a los subprocesos de crédito, seguimiento académico y cartera, para todos los subprocesos se aplicarán pruebas de cumplimiento.

CONTROLES

El objetivo es identificar los niveles de control, implementado en cada uno de los diferentes subprocesos: Información, comunicación y difusión; verificación y seguimiento económico y financiero; seguimiento académico; cartera, y asesoría jurídica y coactiva a fin establecer la eficiencia y vulnerabilidad de los mismos.

El examen cubrirá el control interno, las vulnerabilidades de los sistemas, el grado de confianza de los controles y el sistema informático utilizado para realizar las actividades dentro de la entidad.

En la parte de controles el IECE, oficina Cuenca, es fuerte, debido a que el proceso del crédito se encuentra automatizado en 85%, se tiene también controles administrativos, contables y financieros que permiten



administra de manera adecuada el riesgo del crédito en todas sus fases. Las debilidades que presenta ésta área son el de contar con las herramienta tecnológicas en contabilidad y en información, comunicación y difusión, y el cumplimiento de manera parcial la verificación telefónica en el subproceso de crédito.

Según la evaluación realizada, los controles merecen una calificación de débil, y el alcance de la auditoria será en todos los subprocesos del crédito educativo. Se aplicarán pruebas de sustantivas.

CARTERA

Con el objetivo de determinar y evaluar los instrumentos de cobranzas implementados por la entidad en la recuperación de cartera, con el fin de determinar su efectividad y el impacto en la consecución de los objetivos institucionales.

Para alcanzar el objetivo planteado la auditoría cubrirá la estructura organizacional y los criterios para definir a los sujetos de crédito, tipos y características de las garantías y la información generada sea ágil para a toma de decisiones en situaciones críticas.

En ésta área su fortaleza es el contar con políticas y procedimientos establecidos que sirven para monitorear el riesgo crediticio de manera permanente, por que se califica como fuerte.

La auditoría alcanzará al subproceso de recuperación de cartera normal y vencida, y aplicará pruebas de cumplimiento.

SISTEMA TECNOLÓGICO

En este sistema el objetivo es realizar un análisis del sistema tecnológico, para establecer el grado de relación existente entre el sistema de tecnología y los objetivos de la entidad y saber si la información que genera el sistema, es la que la entidad requiere para lograr sus objetivos.



Se cubrirá la independencia de la oficina con respecto al software utilizado, sus amenazas y salvaguardas, al equipamiento utilizado y los reportes generados por éste sistema.

Las fortalezas que presenta ésta área son el de contar con equipos informáticos en buenas condiciones, salvaguardas confiables y de generar la información requerida por los usuarios internos para cumplir con sus actividades. Las principales falencias que presenta la oficina Cuenca, es el no tener a un especialista en el área, no contar con un plan de capacitación para los usuarios internos cuando el sistema sufre cambios o actualizaciones además de ello existe una dependencia completa de la matriz por lo que no se puede dar solución a los problemas cuando estos se presentan, esto conlleva a calificarlo como débil.

El alcance que se pretenda dar en la auditoría es la afectación en el cumplimiento de los objetivos, la misión y visión, del IECE, y se aplicaran pruebas sustantivas.



ANEXO 4

IECE - REGIONAL 6 - OFICINA CUENCA

AUDITORÍA DE GESTIÓN AL SISTEMA DE CRÉDITO EDUCATIVO

AÑO 2010

PLAN DE TRABAJO DEL EXAMEN

JUNIO DEL 2011

EXAMEN

Auditoría de Gestión al Sistema de Crédito Educativo de la Gerencia Regional 6, sede Cuenca del Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas, IECE, por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2010.

MOTIVO DEL EXAMEN

El examen al Sistema de Crédito Educativo de la Gerencia Regional 6, oficina Cuenca del Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas (IECE), se efectuó como trabajo previo a la obtención del título Contador Público - Auditor por la Universidad de Cuenca, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Escuela de Contabilidad y Auditoría.

OBJETIVO GENERAL

Verificar la propiedad, veracidad y legalidad del Sistema de Crédito Educativo, en las etapas de concesión, desembolso, seguimiento académico y recuperación.

ALCANCE

La auditoria al Sistema de Crédito Educativo del IECE, en la Regional 6, oficina Cuenca, cubrirá el proceso de las operaciones de crédito nacional, en las etapas de concesión, desembolso, seguimiento académico y



recuperación, por el período comprendido desde el 1 de enero al 31 de diciembre del 2010.

Las aéreas dentro del proceso de crédito educativo a ser evaluadas son las de: crédito, seguimiento académico, cartera y la de sistemas tecnológicos. En todas ellas se aplicará pruebas de cumplimiento a excepción en la de sistemas tecnológico en ésta se aplicar pruebas de cumplimiento y sustantivas, el período a evaluar será el comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2010.

METODOLOGÍA DEL EXAMEN

ENFOQUE

Este tipo de auditorías tienen un enfoque de gestión de riesgos, por tanto se concibe como una Auditoria de Economía y Eficiencia, porque está considerada como una adquisición económica de los recursos (insumos) y su utilización efectiva o provechosa en la producción de bienes, servicios u obras en la calidad y cantidad esperados y que sean socialmente útiles y cuyos resultados sean medibles por su calidad e impacto.

Es una Auditoría de Eficacia porque está orientada a determinar el grado en que una entidad, está cumpliendo los objetivos, preestablecidos, expresados en términos de cantidad, calidad, tiempo, costo, etc.





Están expuestas, a un riesgo todas las organizaciones independientemente de su naturaleza, tamaño y razón social. La auditoría basada en la gestión de riesgos, entiende que el análisis de riesgo no pretende predecir el futuro. Su objetivo es el de comprender y administrar efectivamente la incertidumbre que rodea los planes y las decisiones.

Una vez que se obtiene un conocimiento suficiente de las actividades de la entidad, se evalúa a la misma por componentes o áreas para lo cual se elaboran objetivos y se definen los procedimientos de auditoría para cada una de ellas, la elaboración de los procedimientos obedecen a la calificación que se dé a los objetivos, estos pueden ser categorizándolos como fortalezas o debilidades en función de su grado de cumplimiento. Se considerará tres niveles fuerte, aceptable y débil.

Débil.- Éste nivel se presenta cuando las actividades del subproceso no se cumplen adecuadamente y éste evento representa la posibilidad que existan errores e irregularidades y conlleva a un riesgo significativo para logra cumplir con el objetivo.

Aceptable.- Se presenta cuando actividades no tan importantes de un subproceso son pasadas por alto además la posibilidad de ocurrencia de errores o irregularidades es bajo, y con ello el cumplimiento del objetivo es bastante probable.

Fuerte.- Se presenta cuando todas las actividades del subproceso se cumplen de manera adecuada y dónde la posibilidad de ocurrencia de errores o irregularidades es baja y cumplimiento del objetivo goza de un grado altamente confiable.



A partir de la calificación del objetivo se califican cada una de las aéreas evaluadas, para definir la extensión e intensidad de las pruebas de auditoría que se aplicarán, tanto de cumplimiento como sustantivas.

FASE I: PLANIFICACIÓN

El objetivo de esta fase: que consiste en obtener un conocimiento integral del objeto de la entidad, dando mayor énfasis a su actividad principal; esto permitirá una adecuada planificación, ejecución y consecución de resultados de auditoría a un costo y tiempo razonables.

Las tareas típicas de esta fase son:

7. Visita a las instalaciones, para observar el desarrollo de las actividades y operaciones, y visualizar el funcionamiento en conjunto.
8. Revisión de los archivos corriente y permanente de los papeles de trabajo de auditorías anteriores; y/o recopilación de informaciones y documentación básica para actualizarlos.
9. Determinar los criterios, parámetros e indicadores de gestión, que constituyen puntos de referencia que permitirán posteriormente compararlos con resultados reales de sus operaciones, y determinar si estos resultados son superiores, similares o inferiores a las expectativas.
10. Detectar las fuerzas y debilidades; así como, las oportunidades y amenazas en el ambiente de la Organización, y las acciones realizadas o factibles de llevarse a cabo para obtener ventaja de las primeras y reducir los posibles impactos negativos de las segundas.



11. A base a las actividades anteriores, el auditor más experimentado del equipo o grupo de trabajo preparará un Memorando de Planificación.

12. Elaboración de programas detallados y flexibles, confeccionados específicamente de acuerdo con los objetivos trazados.

Al finalizar la ejecución de esta primera fase, se obtienen los siguientes productos:

- Reporte de Diagnostico Preliminar
- Análisis Organizacional
- Perfil de Proceso
- Objetivos y estrategia general de la auditoría
- Documentación e información útil para la planificación

FASE II: EJECUCIÓN

En esa etapa, se ejecuta propiamente la auditoría, pues en esta instancia se aplican los procedimientos de auditoría definidos en la etapa de planificación, de acuerdo con el alcance y los objetivos a evaluar, se desarrollan los hallazgos y se obtienen toda la evidencia necesaria en cantidad y calidad apropiada (suficiente, competente y relevante), basada en los criterios de auditoría y procedimientos definidos en cada programa, para que sustentan las conclusiones y recomendaciones del informe.

Las tareas propias de esta fase son:

5. Aplicación de los programas detallados y específicos para cada componente significativo y escogido para examinarse, que comprende la aplicación de las técnicas de auditoría tradicionales, tales como: inspección física, observación, cálculo, indagación, análisis, etc.



6. Preparación de los papeles de trabajo, que junto a la documentación relativa a la planificación y aplicación de los programas, contienen la evidencia suficiente, competente y relevante.
7. Elaboración de hojas resumen de hallazgos significativos por cada componente examinado, expresados en los comentarios.
8. Definir la estructura del informe de auditoría, con la necesaria referencia a los papeles de trabajo y a la hoja resumen de comentarios, conclusiones y recomendaciones.

Al término de esta fase se obtienen los siguientes productos:

- Hoja Resumen de Hallazgos Significativos por cada Componente
- Papeles de Trabajo

FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

Además de los informes parciales que puedan emitirse, como aquel relativo al control interno, se preparará un informe final, el mismo que en la auditoría de gestión difiere, pues no sólo que revelará las deficiencias existentes como se lo hacía en las otras auditorías, sino que también, contendrá los hallazgos positivos; pero también se diferencia porque en el informe de auditoría de gestión, en la parte correspondiente a las conclusiones se expondrá en forma resumida, el precio del incumplimiento con su efecto económico, y las causas y condiciones para el cumplimiento de la eficiencia, eficacia y economía en la gestión y uso de recursos de la entidad auditada.

En esta fase, las tareas que se llevan a cabo son las siguientes:

3. Redacción del informe de auditoría, en forma conjunta entre los auditores con funciones de jefe de grupo y supervisor, con la



participación de los especialistas no auditores en la parte que se considere necesario.

4. Comunicación de resultados; si bien esta se cumple durante todo el proceso de la auditoría de gestión para promover la toma de acciones correctivas de inmediato, es menester que el borrador del informe antes de su emisión, deba ser discutido en una Conferencia Final con los responsables de la Gestión y los funcionarios de más alto nivel relacionados con el examen; esto le permitirá por una parte reforzar y perfeccionar sus comentarios, conclusiones y recomendaciones; pero por otra parte, permitir que expresen sus puntos de vista y ejerzan su legítima defensa.

El producto de esta fase es:

- El Informe de Auditoría

PLAN DE ÍNDICES Y REFERENCIAS

EJ	Ejecución
IECE	Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas
IECE:	Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas
NCI:	Normas de Control Interno
P/T	Papeles de Trabajo
PL	Planificación
R.O.	Registro Oficial
SIGEN	Sistema Integrado de Gestión del Negocio
USD	Dólar de los Estados Unidos de Norteamérica

PLAN DE MARCAS.

Son claves de auditoría, signos particulares y distintivos que los auditores utilizan para señalar el tipo de trabajo realizado de manera que el alcance



del trabajo quede perfectamente establecido. Estas marcas permiten conocer qué partidas fueron objeto de la aplicación de los procedimientos de auditoría.

Las marcas de auditoría a utilizarse son:

Marcas	Descripción
α	Analizado
Σ	Cálculos
?	Circularizado
$\neq$	Comparado
✓	Comprobado
—	Conciliado
?i	Confirmación – Respuesta Afirmativa
?u	Confirmación – Respuesta Negativa
$\wedge$	Indagado
Ø	Inspeccionado
✂	Ligado
©	Notas Explicativas
ж	Observado
<	Rastreado
<u>?</u>	Sin Respuesta



TERMINOLOGÍA

Actividad.- Conjunto de tareas que se ejecutan dentro de un proceso o subproceso, para generar un producto o servicio.

Cliente Externo.- Persona natural o jurídica, que recibe los productos finales que genera la entidad.

Cliente Interno.- Unidad administrativa que recibe o emplea los productos que genera otra unidad, al interior de la organización.

Insumo.- Productos o información que proporciona el proveedor a sus clientes para la generación de un producto final.

Proceso.- Conjunto de subprocesos y/o actividades que emplean insumos, agrega valor y suministran un producto o servicio al cliente externo o interno, utilizando recursos de la institución.

Producto Final.- Producto y/o servicio que genera la entidad en beneficio de los clientes.

Proveedor.- Unidades que proporcionan información al interior de la organización, para la ejecución de un proceso.

Subproceso.- Conjunto de actividades que emplean insumos, agregan valor y suministran un producto o servicio al cliente externo o interno, utilizando recursos de la institución.

Tarea.- Acción específica que se ejecuta dentro de un proceso o subproceso, por parte de un individuo o grupo de individuos.



Valor Agregado.- Nivel de contribución de una actividad para satisfacer las expectativas del cliente.



RECURSOS PARA EL EXAMEN

Recursos Humanos:

Nombres	Denominación	Días /Hombre
Luis Roberto Tenecora	Jefe de Equipo	70

Recursos Materiales:

CANTIDAD	DETALLE
250	Hojas de papel bond A4
1	Cartucho de impresora
10	Carpetas de papel
1	Perforadora
1	Engrampadora
1	Computadora

Recursos Financieros:

DETALLE	VALOR
Viáticos	300,00



CRONOGRAMA DE TRABAJO

Actividad Proceso	Fase	Desarrollo	Comunicación de Resultados	Total
PLANIFICACIÓN				10
Auditor Sénior				
Auditor Junior				
EJECUCIÓN				45
Auditor Sénior				
Auditor Junior				
COMUNICACIÓN DE RESULTADOS				15
Auditor Sénior				
Auditor Junior				
Total				70



ANEXO 5

IECE - REGIONAL 6 - OFICINA CUENCA

AUDITORÍA DE GESTIÓN AL SISTEMA DE CRÉDITO EDUCATIVO

TABLA DE PAPELES DE TRABAJO

Nº	Nombre	Contenido	Tipo
P/T PL – 01	Programa de auditoría: Fase planificación	Objetivos por componentes, procedimientos de auditoría, y los resultados de la etapa de planificación.	Electrónico
P/T PL – 02	Recopilación de la normativa legal del sistema de crédito	Manual de gestión de crédito y el reglamento de crédito educativo.	Electrónico
P/T PL – 03	Revisión de la normativa obtenida	Conclusión sobre la normativa obtenida comparada con la normativa aplicable y la evaluación de su grado de alineamiento.	Electrónico
P/T PL – 04	Correspondencia entre la normativa con el funcionamiento corriente de la entidad.	Evaluación, conclusión y recomendación a la evaluación realizada a la correspondencia entre el organigrama, los manuales de funciones con el funcionamiento de la entidad.	Electrónico
P/T PL – 05	Verificar de la separación de funciones.	Resultado de la verificación de la separación de funciones entre las diferentes áreas involucradas en el proceso de crédito de la oficina Cuenca y la matriz.	Electrónico
P/T PL – 06	Flujo de Información	Verificación de que la información fluye siguiendo la misma estructura organizacional establecida y que los niveles jerárquicos existen y se cumplen. Se establecen una conclusión y una recomendación.	Electrónico
P/T PL – 07	Información como herramienta para la toma de decisiones	Resultado de comprobar que la información gerencial funciona como una herramienta efectiva para la toma de decisiones, considerando que la información sea consistente, relevante y oportuna para monitorear el proceso crediticio.	Electrónico



P/T PL – 08	Descripción de procesos y responsabilidades	Descripción general de los procesos y responsabilidades asignados a cada uno de los funcionarios involucrados en la concesión, registro y monitoreo del crédito	Electrónico
P/T PL – 09	Prueba de Recorrido	Resultados de aplicar una prueba de recorrido para verificar que proceso de crédito en la oficina están debidamente diseñado, considerando: las características de los diferentes subprocesos, la secuencia lógica de las actividades, responsables y áreas involucradas.	Electrónico
P/T PL – 10	Producto final de los subprocesos	Descripción del producto final, de cada subproceso, su destino, archivo o medio respaldo.	Electrónico
P/T PL – 11	Valor agregado de los subprocesos	Descripción del valor agregado que se genera en cada subproceso del sistema del crédito educativo.	Electrónico
P/T PL – 12	Evaluación de controles	Conclusión de la evaluación del sistema de control interno de la entidad a fin de comprobar que este comprenda controles administrativos, contables, financieros y tecnológicos adecuados para administrar el riesgo de crédito conforme las políticas y procedimientos vigentes.	Electrónico
P/T PL – 13	Vulnerabilidades de los controles	Descripción general de las vulnerabilidades de cada control existente. Así como la respectiva recomendación.	Electrónico
P/T PL – 14	Sistema informático	Resultado de la valuación a la oficina para ver si esta cuenta con un sistema informático que asegure el adecuado registro contable de las operaciones otorgadas, en sus diferentes componentes, de acuerdo con la normativa aplicable.	Electrónico
P/T PL – 15	Mecanismos para una correcta aplicación de la normativa	Conclusión y recomendación sobre los mecanismos que cuenta la oficina para validar en forma permanente la aplicación correcta de los procesos y procedimientos relativos al otorgamiento, monitoreo y recuperación de los créditos, considerando la frecuencia de validación.	Electrónico
P/T	Alcance de la observaciones de	Apreciación del alcance de las observaciones formuladas por Auditoría Interna, con relación al proceso de crédito en la oficina, considerando la	Electrónico



PL – 16	Auditoría	periodicidad de sus exámenes, la oportunidad de sus recomendaciones y la formalización de mecanismos de implementación de ajustes y correctivos.	
P/T PL – 17	Grado de respuesta de la administración a las observaciones de Auditoría	Resultado de evaluar el grado de respuesta de la administración frente a las observaciones de Auditoría Interna, en cuanto a la oportunidad y efectividad de los procedimientos de ajuste y corrección.	Electrónico
P/T PL – 18	Sistema de monitoreo del riesgo crediticio	Formulación de la conclusión y una recomendación luego de verificar sobre si la oficina cuenta con un sistema formal de monitoreo del riesgo de crédito que permita un seguimiento permanente de los niveles de exposición.	Electrónico
P/T PL – 19	Inventario de Software y Hardware	Detalle del software, hardware, equipo auxiliar, redes de comunicaciones y soportes de información que se tiene el sistema tecnológico.	Electrónico
P/T PL – 20	Proveedores de Software	Establecimiento de que si la oficina es independiente de proveedores externos de software, análisis de datos, estudios especializados, entre otros, relacionados con el sistema tecnológico implementado.	Electrónico
P/T PL – 21	Amenazas y salvaguardas	Descripción de las amenazas y salvaguardas existentes en el sistema tecnológico.	Electrónico
P/T PL – 22	Entrevista al especialista de créditos y becas B	Objetivo y resultados obtenidos como resultados de la entrevista sostenida con el especialista de créditos y becas B	Electrónico
P/T PL - 23	Normativa Legal Aplicable	Organigrama estructural de la entidad, Manual de gestión por proceso.	Electrónico
P/T PL - 24	Normativa legal del sistema crediticio	Proyecto del Organigrama estructural y funcional de la oficina Cuneca.	Físico
P/T PL - 25	Ejecución del crédito educativo	Cuadro de créditos educativos, tanto los programados como los ejecutados en número y montos	Físico
P/T PL - 26	Índice de morosidad de cartera	Detalle de la cartera total, cartera norma, cartera castigas.	Físico



P/T PL - 27	Funciones y responsabilidades	Detalle de las funciones que deben desempeñar los funcionarios de seguimiento académico y el especialista de créditos y becas B.	Físico
P/T EJ - 01	Programa de auditoría: Fase planificación	Objetivos por componentes, procedimientos de auditoría, y los resultados obtenidos en la etapa de ejecución	Electrónico
P/T EJ - 02	Calificación del ingreso líquido	Formulario para determinar el ingreso líquido del solicitante y garantes	Físico
P/T EJ-03	Controles de requisitos académicos y económicos del cliente	Detalle de la comprobación de los requisitos académicos y económicos de las carpetas de los beneficiarios con lo establecido en el manual de gestión de crédito.	Físico
P/T EJ-04	Controles de requisitos académicos y económicos del cliente	Descripción de los créditos que no cumplen con lo establecido en Manual de Gestión de Crédito.	Físico
P/T EJ-05	Verificación telefónica	Causas determinadas por lo que la verificación telefónica se realiza de manera parcial.	Electrónico
P/T EJ-06	Verificación telefónica	Descripción de las repercusiones en los subprocesos de seguimiento académico y de cartera; que representa el cumplimiento parcial de la verificación telefónica	Electrónico
P/T EJ-07	Reforma al manual de gestión de crédito	Resolución emitida por la gerencia de crédito sobre de firmas del cónyuge en los contratos de crédito.	Físico
P/T EJ-08	Estado del archivo físico de expedientes	Descripción del estado actual del archivo físico de los expedientes, de los beneficiarios del crédito educativo.	Electrónico
P/T EJ-09	Tabla de amortización	Resultado de la evaluación de la negociación de la deuda y las condiciones de pago frente a lo que establece en la normativa legal.	Electrónico



P/T EJ-10	Gestión de cartera	Conclusiones sobre la gestión de recuperación de cartera en comparación con lo establecido en la normativa legal.	Electrónico
P/T EJ-11	Respuesta de la administración a las recomendaciones de auditoría	Evaluación del grado de respuesta de la administración frente a las observaciones de Auditoría Interna, en cuanto a la oportunidad y efectividad de los procedimientos de ajuste y corrección.	Electrónico
P/T EJ-12	Ejecución presupuestaria de créditos	Resultado de la evaluación la ejecución presupuestaria de los egresos para la concesión de crédito educativo del año 2010	Electrónico
P/T EJ-13	Cedula presupuestaria de ingreso	Cédula de ingresos de enero al diciembre del 2010	Físico



PAPELES DE TRABAJOS ELECTRÓNICOS

IECE - REGIONAL 6 - OFICINA CUENCA

AUDITORÍA DE GESTIÓN AL SISTEMA DE CRÉDITO EDUCATIVO

PROGRAMA DE TRABAJO: FASE PLANIFICACIÓN

MARZO - 2011

P/T

PL – 01

Objetivo	Calificación	Procedimiento	Resultados	Recomendación	Ref. P/T
1. GOBIERNO Analizar la organización estructural y funcional de la entidad, el marco normativo y legislativo, las políticas y procedimientos que	Débil	1.1 Obtener en la unidad responsable de los sistemas administrativos, el organigrama, manual de funciones, reglamento orgánico de gestión por procesos y el reglamento de crédito educativo, analizarlos y concluir respecto de: La estructura y los niveles de la organización. Las principales funciones y responsabilidades. La interrelación con otros niveles de la organización	El marco legal y normativo al que se rige la oficina, es afín con el dictado por la entidad, no obstante existen para ciertos subsistemas especificaciones particulares establecidas por el Gerente Regional. La estructura organizacional se encuentra definida tan sólo de manera general, por lo que la oficina ha elaborado un borrador de organigrama de acuerdo a las funciones que se cumplen en éste establecimiento, lo que ha permitido cumplir y ejecutar de manera parcial los procesos.	Elaborar un organigrama estructural de acuerdo a las funciones y estructura de la oficina, para lograr el cumplimiento de su misión, objetivos y ejecutar de manera eficiente los procesos institucionales.	P/T PL – 02



rigen al sistema de crédito educativo, a fin de evaluar la consistencia, efectividad y el grado de eficiencia de su aplicación.	Fuerte	1.2 Realizar una revisión detallada de los documentos obtenidos y compararlos con la normativa aplicable para evaluar su grado de alineamiento.	El proceso global para la otorgación de los créditos, que incluye el factor humano como la estructura, mantiene transparencia y es inequívoco en relación a lo estipulado con la normativa propuesta. Logrando realizarlos con satisfacción y confiabilidad en un tiempo razonable.		P/T PL – 03
	Aceptable	1.3 Analizar la correspondencia entre el organigrama, los manuales de funciones con el funcionamiento corriente de la entidad.	Las áreas ejecutoras contempladas en el proceso de crédito y cada uno de sus responsables están aptos y ejecutan con seguridad sus labores para contribuir con éxito al logro de los objetivos de la entidad, confirmando de esta manera el fiel cumplimiento del estatuto legal aplicable.	Establecer de manera específica para cada subsistema, las funciones y responsabilidades de acuerdo con el Reglamento Orgánico de Gestión por Procesos.	P/T PL – 04
	Aceptable	1.4 Verificar que se cumpla una adecuada separación de funciones entre las diferentes áreas involucradas en el proceso de crédito de la oficina Cuenca y la matriz.	Cada cargo existente en la oficina se encuentra fielmente representado por la adecuada persona, que sabe aplicar sus conocimientos en su respectiva área, sin involucrarse de manera directa, en otras actividades pertenecientes a otros subsistemas, lo que produce un óptimo funcionamiento, logrando así cumplir con el proceso crediticio. Sin embargo el subsistema tecnológico no cuenta con un funcionario que asuma las actividades de ésta área.	Gestionar la contratación, para la oficina, de un funcionario para el subsistema tecnológico, y así suplir los problemas informáticos que pudiesen presentarse y evitar un potencial riesgo para el cumplimiento de los objetivos.	P/T PL – 05
	Fuerte	1.5 Verificar que la información fluye siguiendo la misma estructura organizacional establecida y que los niveles jerárquicos existen y se cumplen.	Al encontrarse cada dependencia, asumida por un personal idóneo y este a su vez dedicado a su estricta función, siendo esto el resultado de la obediencia de su jefe inmediato superior, lo que representa que los canales de información que se ha establecido responde a las exigencias de la oficina.		P/T PL – 06



	Fuerte	1.6 Determinar si la información gerencial funciona como una herramienta efectiva para la toma de decisiones, considerando que la información sea consistente, relevante y oportuna para monitorear el proceso y los resultados de la gestión de concesión de crédito en la oficina.	La información consistente que culmina en el área de gerencia, es analizada y verificada a cabalidad, con lo cual su responsable emite un resultado oportuno al sistema del crédito educativo, permitiendo mantener la imagen responsable de la Institución.		P/T PL – 07
2. PROCESOS Evaluar las actividades e interrelación que existen entre los subprocesos, y el valor agregado que aporta cada uno de ellos, para determinar el grado de contribución a la consecución de los objetivos de la entidad.	Fuerte	2.1 Verificar que la entidad cuente con políticas y procedimientos formalmente establecidos para regular todos los procesos relacionados con la concesión, seguimiento y recuperación del crédito.	La entidad posee normativa que regula todo el proceso del crédito, y sumado a que su personal se rige con transparencia y capacidad formativa con total apego las políticas y procedimientos señalados en la normativa vigente, de manera que el proceso crediticio se desarrolla de manera regular en cada una de sus etapas.		P/T PL – 23
	Fuerte	2.2 Realizar un levantamiento general de los procesos y responsabilidades asignados a cada uno de los funcionarios involucrados en la concesión, registro y monitoreo del crédito.	Las actividades precisadas en el Reglamento de Gestión por Procesos, son manejadas con total criterio y sus responsables definen minuciosamente los detalles de los subprocesos, para lograr los objetivos trazados por la entidad.		P/T PL – 08
	Débil	2.3 Aplicar una prueba de recorrido y verificar si el proceso de crédito en la oficina están debidamente diseñado, considerando: las características de los diferentes subprocesos, la secuencia lógica de las actividades, responsables y áreas involucradas.	En la etapa de concesión del crédito, la actividad descrita en el Art. 31, del Manual de Gestión de Crédito, literal h, que corresponde a la verificación telefónica se la realiza de manera verbal, cuando la normativa establece que se debe de realizar la confirmación, mediante una llamada telefónica a los números contenidos en la solicitud de crédito, este procedimiento es consecuencia de la falta de capacitación, lo que podría acarrear dificultad al momento de realizar la recuperación del crédito.	Aprobar la concesión de créditos de conformidad con lo que establece el Manual de Gestión de Crédito, para evitar en las etapas posteriores posibles eventos que dificulten dar continuidad al proceso de crédito.	P/T PL – 09



	Fuerte	2.4 Verificar que el proceso evaluado cuente con una separación de funciones que evite fraudes, errores, omisiones y otros eventos de riesgo.	El desempeño de cada uno de sus funcionarios determina el éxito logrado, porque están involucrados en sus respectivas labores de trabajo, siendo la posibilidad de error o irregularidad de un mínimo porcentaje, por lo tanto el proceso de crédito es regulado y evaluado de manera fidedigna.		P/T PL – 23
	Aceptable	2.5 Conocer el producto final, de cada subproceso, su destino, archivo o medio respaldo.	Los resultados generados en cada una de las fases del proceso crediticio es debidamente protegida, fijándose como archivos digitales, imprimiendo la información, así como también sacando respaldos en discos.	Implementar un sistema de archivo de los expedientes acorde a la realidad y necesidades de la oficina, misma que contemple una ordenación que facilite su manejo	P/T PL – 10
	Aceptable	2.6 Determinar el valor agregado que se genera en cada subproceso del sistema del crédito educativo.	Siendo la misión de la entidad la entrega de créditos educativos, ésta desde allí ya apoya a que las necesidades de los estudiantes y profesionales sean satisfechas, más no se podría lograr éste acometido sin la realización de las diferentes actividades que se desarrollan en cada etapa de éste proceso financiero, ya que cada una de ella está diseñada para contribuir a alcanzar los objetivos de la entidad satisfaciendo de manera plena las expectativas del cliente.	Dotar a los subprocesos de contabilidad y al de Información, comunicación y difusión, con herramientas adecuadas, para que cumplan sus actividades en el tiempo previsto y así tener una adecuada gestión de la entidad.	P/T PL – 11



CONTROLES Identificar los niveles de control, implementado en cada uno de los diferentes subprocesos: Información, comunicación y difusión; verificación y seguimiento económico y financiero; seguimiento académico; cartera, y asesoría jurídica y coactiva a fin establecer la eficiencia y vulnerabilidad de los mismos.	Aceptable	3.1 Evaluar si el sistema de control interno comprende controles administrativos, contables, financieros y tecnológicos adecuados para administrar el riesgo de crédito conforme las políticas y procedimientos vigentes.	La oficina cuenta con una eficaz administración, y la aplicación de las políticas establecidas es estricta y juiciosa. En el área contable la herramienta tecnológica es insuficiente para cubrir los requerimientos que ésta presenta ya que la contabilidad es soportada en una hoja de electrónica de cálculo lo aumenta la posibilidad de cometer errores.	Implementar un sistema contable que automatice y consolide las operaciones presupuestarias y patrimoniales, y así alcanzar mayor agilidad en ésta área y mantener un riesgo razonable sobre el proceso crediticio.	P/T PL – 12
	Aceptable	3.2 Analizar las vulnerabilidades de cada control existente.	El subproceso de crédito ejecuta ciertas actividades de manera parcial incumpliendo con lo que establece el Manual de Gestión de Crédito.	Realizar cada actividad del proceso crediticio, de conformidad con lo establecido en el Manual de Gestión de Crédito. En la etapa de concesión se debe realizar la verificación telefónica y en la de seguimiento académico se debe validar los datos contenidos en la documentación sustentatoria, con la presentada luego del desembolso.	P/T PL – 13
	Aceptable	3.3 Determinar el grado de confianza de los controles.	La organización con la que se desenvuelve el personal de la Institución, el real ejercicio administrativo y la capacidad ejecutora de cada una de sus etapas, determinan el grado de confiabilidad aceptable del proceso de crédito.	Establecer parámetros de gestión para los subsistemas involucrados en el proceso de crédito y tener un monitoreo constante del mismo para lograr implementar las correcciones necesarias en el	P/T PL – 22



				tiempo oportuno.	
	Acceptable	3.4 Determinar si la oficina cuenta con un sistema informático que asegure el adecuado registro contable de las operaciones otorgadas, en sus diferentes componentes, de acuerdo con la normativa aplicable.	La contabilidad de la Institución se encuentra soportada en una hoja de cálculo electrónica, si bien el hardware es suficiente no así el software lo que induce a que las actividades realizadas en ésta área tomen más tiempo de lo necesario y aumente el nivel de riesgo de cometer un error.	Actualizar el software contable, coherente con las exigencias del área para que ésta desarrolle sus actividades de manera normal y pueda generar información confiable y oportuna que ayude al proceso de la toma de decisiones.	P/T PL – 14
	Acceptable	3.5 Indagar acerca de los mecanismos con que cuenta la oficina para validar en forma permanente la aplicación correcta de los procesos y procedimientos relativos al otorgamiento, monitoreo y recuperación de los créditos, considerando la frecuencia de validación.	En los subsistemas se plantean objetivos cada cierto periodo, el sistema tecnológico se ve afectado por actualizaciones aunque las mismas no vienen acompañas con una capacitación para los usuarios de dicho sistema, lo que produce una discontinuidad de las actividades.	Implementar un plan de capacitación para los usuarios internos del sistema, mismo que preste las garantías necesarias para solventar los inconvenientes que aquejan a la entidad cuando el SIGEN sufre algún cambio o actualización.	P/T PL – 15



	Fuerte	3.6 Evaluar el alcance de las observaciones formuladas por Auditoría Interna, con relación al proceso de crédito en la oficina, considerando la periodicidad de sus exámenes, la oportunidad de sus recomendaciones y la formalización de mecanismos de implementación de ajustes y correctivos.	El alcance de la última auditoría practicada, cubrió el análisis de cuenta de cartera de crédito lo que permito a la entidad corregir las falencias encontradas, lo se traduce en un aumento de la eficiencia y eficacia en las actividades cumplidas por este ente.		P/T PL – 16
	Aceptable	3.7 Evaluar el grado de respuesta de la administración frente a las observaciones de Auditoría Interna, en cuanto a la oportunidad y efectividad de los procedimientos de ajuste y corrección.	Las recomendaciones establecidas por auditoria se han cumplido de manera parcial, ya el sistema de contable aún no cuenta con sistema que integre la ejecución patrimonial con la presupuestaria y el sistema archivo todavía presenta falencias, y esto impide desarrollar las actividades a un ritmo normal.	Ejecutar las recomendaciones de auditoría según el cronograma de cumplimiento establecido, mismas que ayudan a mejorar la eficiencia e imagen de la entidad.	P/T PL – 17
4. CARTERA Determinar y evaluar los instrumentos de cobranzas implementados por la entidad en la recuperación de cartera, con el fin de determinar su efectividad y el impacto en la consecución de los objetivos institucionales.	Fuerte	4.1 Investigar si la oficina cuenta con políticas, procesos y procedimientos formales para administración del crédito en las fases de concesión, seguimiento, recuperación y calificación de los créditos.	La oficina cuenta con la normativa que regula el proceso del crédito educativo, permitiendo que éste fluya sin presentar inconvenientes que puedan afectar a la consecución de los objetivos institucionales.		P/T PL – 23
	Fuerte	4.2 Verificar que la estructura organizacional definida para el proceso, se ajuste al tamaño y complejidad de los procesos involucrados en la gestión de cartera de la oficina.	La estructura definida para la oficina, presenta una adecuada concordancia con el tamaño y las funciones que realiza ésta área, ajustándose a los requerimientos necesarios para cumplir con satisfacción las expectativas de los clientes.		P/T PL – 23



	Aceptable	4.3 Verificar que las políticas respecto del otorgamiento de crédito incluyan criterios o características básicas para definir sujetos de crédito aceptables, tipos y características de las garantías admisibles, criterios de calificación de riesgo, recuperaciones, tratamiento de castigos, refinanciamiento y reestructuraciones.	Las políticas se concretaran a la situación actual del sujeto de crédito, mas no prevé una posible situación de riesgo en un futuro, esta situación se refleja en el monto de la cartera vencida, que se encuentra dentro de los límites permitidos, asegurando una continuidad del proceso.	Establecer políticas y mecanismos que ayuden a tener una recuperación de cartera de manera más eficiente.	P/T PL – 23
	Fuerte	4.4 Verificar que los manuales vigentes para el área detallen las facultades, deberes y responsabilidades de las unidades y funcionarios relacionados con el proceso crediticio.	El proceso crediticio se encuentra normado desde su inicio hasta su culminación, mismo que contempla funciones y responsabilidades para los responsables de cada sistema, tal situación es la que prevé la normativa, con lo se asegura que el proceso siga la trayectoria establecida.		P/T PL – 23
	Fuerte	4.5 Verificar que la oficina (entidad) cuente con un sistema formal de monitoreo del riesgo de crédito que permita un seguimiento permanente de los niveles de exposición.	El área mantiene un sistema objetivo que regula, la exposición al riesgo crediticio, lo que ha permitido tener un bajo grado de cartera vencida, dicho sistema permite establecer y corregir aspectos negativos de forma oportuna.		P/T PL – 18
	Fuerte	4.6 Verificar que exista un sistema de información ágil, que establezca los mecanismos para elaborar e intercambiar información oportuna con la oficina matriz y tomar decisiones efectivas respecto de la resolución de situaciones críticas	La información que genera esta área es corroborada con la contabilidad, que son remitidas al área gerencial, que una vez evaluada se envía a la matriz, y ésta información es destinada a apoyar el proceso de toma de decisiones.		P/T PL – 19



5. SISTEMA TECNOLÓGICO Realizar un análisis del sistema tecnológico, para establecer el grado de relación existente entre el sistema de tecnología y los objetivos de la entidad y saber si la información que genera el sistema, es la que la entidad requiere para lograr sus objetivos.	Débil	5.1 Levantar un inventario del software, del hardware, del equipo auxiliar, las redes de comunicaciones y los soportes de información que se utiliza en el sistema tecnológico de crédito y evaluar su consistencia con los requerimientos del proceso de concesión y administración del crédito.	La dotación de herramientas informáticas a la entidad es acorde a sus requerimientos, a excepción del sistema de contabilidad, y el de información comunicación y difusión, lo involucra que las actividades de éstas áreas se lleven con dificultad generando contratiempos en su ejecución.	Dotar de los instrumentos necesarios, para el subproceso de información, comunicación y difusión y el de contabilidad, para general que las actividades se cumplan de manera ágil y eficiente.	P/T PL – 19
	Débil	5.2 Determinar si la oficina (entidad) es independiente de proveedores externos de software, análisis de datos, estudios especializados, entre otros, relacionados con el sistema tecnológico implementado.	La entidad utiliza un software, “SIGEN”, Sistema Integrado de Gestión de Negocios, el mismo que es administrado por analistas de la entidad, cuyo funcionamiento en la oficina no es óptimo, provocando una discontinuidad en las actividades de la entidad.	Contratar a un analista de sistemas de manera permanente en la oficina, para dar solución a los problemas informáticos que se presentan y genera confianza demás sistemas dependientes de éste.	P/T PL – 20
	Débil	5.3 Evaluar las amenazas y salvaguardas existentes en el sistema tecnológico.	El sistema tecnológico posee las suficientes salvaguardas y no existen amenazas potenciales de riesgo. A excepción a que el personal no posee una capacitación oportuna lo que ha provocado una paralización de los sistemas dependientes del tecnológico.	Capacitar al personal de manera oportuna cuando se realiza una actualización o modificación del SIGEN, asegurando la continuidad de las actividades.	P/T PL – 21



	Aceptable	5.4 Determinar el tipo de reportes que genera el sistema tecnológico, y si éstos son los requeridos por la entidad para alcanzar los objetivos.	Los reportes muestran información consolidada, mientras que en otras áreas la información no corresponde a la situación real, lo que produce que el beneficiario se vea afectado y genera situaciones que dañan la imagen de la entidad.	Gestionar la descentralización de la oficina de Macas, Coordinar con la matriz para que realicen ajustes al SIGEN, y así generar reportes acordes a la situación actual de cada beneficiario.	P/T PL – 21
Fuente: Reglamento Orgánico de Gestión por Procesos; Manual de Gestión de Crédito; Reglamento de Crédito Educativo; Representantes de los subproceso de: Información, Comunicación y Difusión, de Crédito (Concesión), de Seguimiento Académico, de Cartera y del subproceso de Coactivas.					
Autor: Roberto Tenecora			Fecha: Marzo del 2011		
Supervisor:			Fecha:		



INSTITUTO ECUATORIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y BECAS

REGIONAL 6 – OFICINA CUENCA

SISTEMA DE CRÉDITO EDUCATIVO

AÑO 2010

P/T – PL – 02

OBJETIVO

Obtener la base legal de la entidad y del sistema de crédito educativo, tales como el organigrama, manual de funciones, reglamento orgánico por procesos y el reglamento de crédito educativo, para analizarlos y concluir respecto de:

La estructura y los niveles de la organización.

Las principales funciones y responsabilidades.

ALCANCE

Normativa Aplicable al Proceso del Crédito Educativo:

Organigrama Estructural, Manual de Funciones, Reglamento Orgánico de Gestión por Procesos y el Manual de Gestión de Créditos.

FUENTE

Unidad responsable de los sistemas administrativos; pagina web de la entidad www.iece.fin.ec

TÉCNICA

Indagación

CONCLUSIÓN / RESULTADO

Se concluyo que la entidad posee un organigrama estructural y funcional mismo que se circunscribe a la matriz, la oficina de Cuenca, los ha elaborado un borrador de organigrama de acuerdo a las funciones que cumple la institución.



Que en el Reglamento Orgánico de Gestión por Proceso, se encuentran la mayoría de las funciones que se desarrollan en la Oficina. Para ciertos subsistemas como lo es el Subproceso de crédito y Seguimiento académico, a más de lo señalado en éste reglamento, existen especificaciones particulares dictadas por el Gerente Regional.

Que el proceso de crédito educativo cuenta con una normativa a seguir, esto es el Manual de Gestión de Crédito, también se pudo constatar que llevan un seguimiento estricto de las políticas y la normativa, en sus diferentes etapas que sigue del crédito.

Que el sistema estructural así como los niveles de organización en la oficina se halla debidamente acorde al esquema diseñado a nivel nacional.

Que la funcionalidad de los principales entes de la institución es metódica y organizada en cuanto a llenar los registros respectivos de cada caso, pudiendo establecerse que son sometidos a las normativas anteriormente descritas.

RECOMENDACIÓN

Elaborar un organigrama estructural de acuerdo a las funciones y estructura de la oficina, para lograr el cumplimiento de su misión, objetivos y ejecutar de manera eficiente los procesos institucionales.

Elaborado por: Roberto Tenecora

Fecha: Marzo del 2011

Supervisado por:

Fecha: Abril del 2011



INSTITUTO ECUATORIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y BECAS

REGIONAL 6 – OFICINA CUENCA

SISTEMA DE CRÉDITO EDUCATIVO

AÑO 2010

P/T – PL – 03

OBJETIVO

Realizar una revisión detallada de los documentos obtenidos y compararlos con la normativa aplicable para evaluar su grado de alineamiento.

ALCANCE

Normativa Aplicable al Proceso del Crédito Educativo:

Organigrama Estructural, Manual de Funciones, Reglamento Orgánico de Gestión por Procesos y el Manual de Gestión de Créditos.

FUENTE

Organigrama Estructural, Manual de Funciones, Reglamento Orgánico de Gestión por Procesos y el Manual de Gestión de Créditos.

TÉCNICA

Comparación

CONCLUSIÓN / RESULTADO

El proceso global para la otorgación de los créditos, que incluye el factor humano como la estructura, mantiene transparencia y es inequívoco en relación a lo estipulado con la normativa propuesta. Logrando realizarlos con satisfacción y confiabilidad en un tiempo razonable.

Elaborado por: Roberto Tenecora

Fecha: Marzo del 2011

Supervisado por:

Fecha: Abril del 2011



INSTITUTO ECUATORIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y BECAS

REGIONAL 6 – OFICINA CUENCA

SISTEMA DE CRÉDITO EDUCATIVO

AÑO 2010

P/T – PL – 04

OBJETIVO

Analizar la correspondencia entre el organigrama, los manuales de funciones con el funcionamiento corriente de la entidad.

ALCANCE

Normativa Aplicable al Proceso del Crédito Educativo:

Organigrama Estructural, Manual de Funciones, Reglamento Orgánico de Gestión por Procesos y el Manual de Gestión de Créditos.

FUENTE

Organigrama Estructural, Manual de Funciones, Reglamento Orgánico de Gestión por Procesos y el Manual de Gestión de Créditos.

TÉCNICA

Análisis e Indagación

CONCLUSIÓN / RESULTADO

Las áreas ejecutoras contempladas en el proceso de crédito y cada uno de los funcionarios están aptos y ejecutan con seguridad sus labores para contribuir con éxito al logro de los objetivos de la entidad, confirmando de esta manera el fiel cumplimiento del estatuto legal aplicable.

Las funciones y responsabilidades desarrolladas en cada área se encuentran descritas en el Reglamento Orgánico de Gestión por Procesos, por lo que sus representantes se guían en él, y en ciertos casos ésta guía resulta insuficiente ya que las actividades varían en cada



agencia, y ello conlleva a que el proceso no fluya de manera normal impidiendo cumplir las exigencias de los clientes.

RECOMENDACIÓN

Establecer de manera específica para cada subsistema, las funciones y responsabilidades de acuerdo con el Reglamento Orgánico de Gestión por Procesos.

Elaborado por: Roberto Tenecora

Fecha: Marzo del 2011

Supervisado por:

Fecha: Abril del 2011



INSTITUTO ECUATORIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y BECAS

REGIONAL 6 – OFICINA CUENCA

SISTEMA DE CRÉDITO EDUCATIVO

AÑO 2010

P/T – PL – 05

OBJETIVO

Verificar que se cumpla una adecuada separación de funciones entre las diferentes áreas involucradas en el proceso de crédito de la oficina Cuenca y la matriz.

ALCANCE

Proceso de Crédito: Subproceso de Información, Comunicación y Difusión, Subproceso de Crédito (Concesión), Subproceso de Seguimiento Académico, Subproceso de Cartera.

FUENTE

Subproceso de Información, Comunicación y Difusión, Subproceso de Crédito (Concesión), Subproceso de Seguimiento Académico, Subproceso de Cartera.

TÉCNICA

Análisis e Indagación

CONCLUSIÓN / RESULTADO

Cada cargo existente en la oficina se encuentra fielmente representado por la adecuada persona, que sabe aplicar sus conocimientos en su respectiva área, sin involucrarse de manera directa, en otras actividades pertenecientes a otros subsistemas, lo que produce un óptimo funcionamiento, logrando así cumplir con el proceso crediticio. Sin



embargo el subsistema tecnológico no cuenta con un funcionario que asuma las actividades de ésta área.

En ciertas ocasiones el responsable del subsistema de Información, comunicación y difusión, asume las funciones del subsistema tecnológico, dichas funciones según el Reglamento Orgánico de Gestión por Procesos no competen a la persona que las ejecuta, sin lograr solucionar los problemas presentados en ésta área, lo que provoca que el proceso de otorgación de los créditos se detenga traduciéndose en un cumplimiento de objetivos por debajo de las expectativas los clientes externos y de los requeridos por la entidad.

RECOMENDACIÓN

Gestionar la contratación, para la oficina, de un funcionario para el subsistema tecnológico, y así suplir los problemas informáticos que pudiesen presentarse y evitar un potencial riesgo para el cumplimiento de los objetivos.

Elaborado por: Roberto Tenecora

Fecha: Marzo del 2011

Supervisado por:

Fecha: Abril del 2011



INSTITUTO ECUATORIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y BECAS

REGIONAL 6 – OFICINA CUENCA

SISTEMA DE CRÉDITO EDUCATIVO

AÑO 2010

P/T – PL – 06

OBJETIVO

Verificar que la información fluye siguiendo la misma estructura organizacional establecida y que los niveles jerárquicos existen y se cumplen.

ALCANCE

Proceso de Crédito: Subproceso de Información, Comunicación y Difusión, Subproceso de Crédito (Concesión), Subproceso de Seguimiento Académico, Subproceso de Cartera.

FUENTE

Sr. Edgar Ruiz Correa, encargado del subproceso de: Información comunicación y difusión.

TÉCNICA

Indagación

CONCLUSIÓN / RESULTADO

Al encontrarse cada dependencia, asumida por un personal idóneo y este a su vez dedicado a su estricta función, siendo esto el resultado de la obediencia de su jefe inmediato superior, lo que representa que los canales de información que se ha establecido responde a las exigencias de la oficina.

Elaborado por: Roberto Tenecora

Fecha: Marzo del 2011

Supervisado por:

Fecha: Abril del 2011



INSTITUTO ECUATORIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y BECAS

REGIONAL 6 – OFICINA CUENCA

SISTEMA DE CRÉDITO EDUCATIVO

AÑO 2010

P/T – PL – 07

OBJETIVO

Determinar si la información gerencial funciona como una herramienta efectiva para la toma de decisiones, considerando que la información sea consistente, relevante y oportuna para monitorear el proceso y los resultados de la gestión de concesión de crédito en la oficina.

ALCANCE

Proceso de Crédito: Subproceso de Información, Comunicación y Difusión.

FUENTE

Sr. Edgar Ruiz Correa, encargado del subproceso de: Información comunicación y difusión.

TÉCNICA

Indagación

CONCLUSIÓN / RESULTADO

La información consistente que culmina en el área de gerencia, es analizada y verificada a cabalidad, con lo cual su responsable emite un resultado oportuno al sistema del crédito educativo, permitiendo mantener la imagen responsable de la Institución.

Elaborado por: Roberto Tenecora

Fecha: Marzo del 2011

Supervisado por:

Fecha: Abril del 2011



INSTITUTO ECUATORIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y BECAS

REGIONAL 6 – OFICINA CUENCA

SISTEMA DE CRÉDITO EDUCATIVO

AÑO 2010

P/T – PL – 08

OBJETIVO

Realizar un levantamiento general de los procesos y responsabilidades asignados a cada uno de los funcionarios involucrados en la concesión, registro y monitoreo del crédito.

ALCANCE

Proceso de Crédito: Subproceso de Información, Comunicación y Difusión, Subproceso de Crédito (Concesión), Subproceso de Seguimiento Académico, Subproceso de Cartera.

FUENTE

Responsables del Subproceso de información, comunicación y difusión; del Subproceso de crédito educativo, del Subproceso de seguimiento académico, y del Subproceso de Cartera

Manual de Gestión de Crédito

TÉCNICA

Indagación y Observación

Subproceso de información, comunicación y difusión

Entregar información detallada a los clientes externos sobre los servicios que ofrece la entidad.

Registro diario de los asistentes a las charlas que la oficina ofrece, a través de un formulario preestablecido.

Subproceso de crédito educativo



Responsable del asesoramiento al estudiante para la recepción de solicitud de crédito; elaboración del análisis documental y financiero, verificación de toda la información de la solicitud de crédito, sugerencia de concesión del crédito, impresión del contrato, tabla de amortización y seguro de vida y accidentes, toma de firmas, revisión del contrato de crédito y envío del mismo para su legalización al Gerente de Crédito o persona delegada por el Gerente General. El Ejecutivo de Crédito (1) será responsable desde la recepción de la documentación habilitante del crédito hasta la firma del contrato legalizado por el beneficiario y su garante.

Subproceso de seguimiento académico

Responsable de la ejecución del contrato de crédito desde el primer desembolso, seguimiento académico durante el período de desembolsos y gracia, verificación y actualización de direcciones domiciliarias y de trabajo y situación académica, elaboración de resoluciones de acuerdo al problema, hasta la culminación de los estudios y finalización del periodo de gracia y traslado a la etapa de recuperación. El Ejecutivo de SAO (1) será responsable desde la recepción del contrato legalizado con la carpeta con los documentos de respaldo hasta el archivo definitivo del expediente con el cumplimiento académico o resolución correspondiente.

Subproceso de Cartera

Responsable de gestión para la recuperación del dinero entregado para la realización de los estudios, desde la recuperación del total de los intereses de desembolso y gracia, prima por seguro de desgravamen y el capital y los intereses de la amortización de la deuda en el plazo acordado con el beneficiario o de acuerdo a lo dispuesto en el Reglamento de Crédito. También es responsable de la actualización permanente de direcciones. El Ejecutivo de Cartera (1) será responsable desde el inicio de la recuperación sea por tiempo normal a través de SIGEN, o por resolución emitida por SAO hasta la cancelación total de la deuda, en trámite normal o paso a Coactivas.



CONCLUSIÓN / RESULTADO

Las actividades precisadas en el Reglamento de Gestión por Procesos, son manejadas con total criterio y sus responsables definen minuciosamente los detalles de los subprocesos, para lograr los objetivos trazados por la entidad.

Elaborado por: Roberto Tenecora

Fecha: Marzo del 2011

Supervisado por:

Fecha: Abril del 2011



INSTITUTO ECUATORIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y BECAS

REGIONAL 6 – OFICINA CUENCA

SISTEMA DE CRÉDITO EDUCATIVO

AÑO 2010

P/T – PL – 09

OBJETIVO

Aplicar una prueba de recorrido y verificar si el proceso de crédito en la oficina están debidamente diseñado, considerando: las características de los diferentes subprocesos, la secuencia lógica de las actividades, responsables y áreas involucradas.

ALCANCE

Proceso de Crédito: Subproceso de Crédito (Concesión)

FUENTE

Subproceso de información, comunicación y difusión y el Subproceso de crédito.

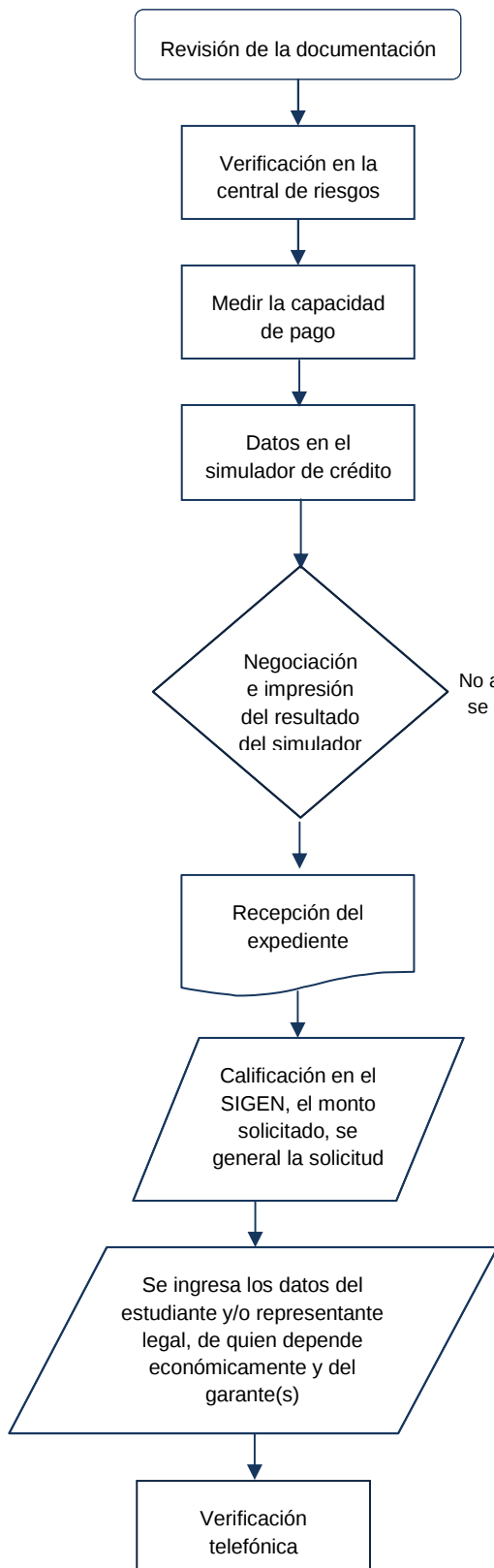
TÉCNICA

Rastreo



FLUJO GRAMA DEL PROCESO DE CRÉDITO

Del subproceso de crédito



Revisión de la Documentación:

1. Formulario "solicitud de crédito"
2. Documentos de orden personal:
3. Documentos de orden académico

Revisión en la Central de Riesgos

Con el número de la cédula se verifica, la situación financiera en el buró de crédito del estudiante y/o representante legal, de quien depende económicamente y, garante (es).

Medir la Capacidad de Pago

1. Orientar al cliente sobre las opciones de crédito que existe.
2. Analizar los ingresos y gastos mensuales.
3. Calcular el monto del crédito para el cual califica el estudiante, teniendo en cuenta los ingresos y gastos de estudiante y/o representante legal, garante y de quien depende económicamente el estudiante.
4. Se ingresa los datos en el simulador de crédito para verificar si es sujeto de crédito y llegar a un acuerdo.
5. imprimir dos ejemplares del resultado del simulador. Entregando al estudiante y el oficial de crédito recepta la firma en otra.

Recepción del Expediente de Crédito

Se recibe el expediente de crédito, con toda la documentación de respaldo y se procede al ingreso en el sistema

Calificación en el SIGEN del Monto Solicitado

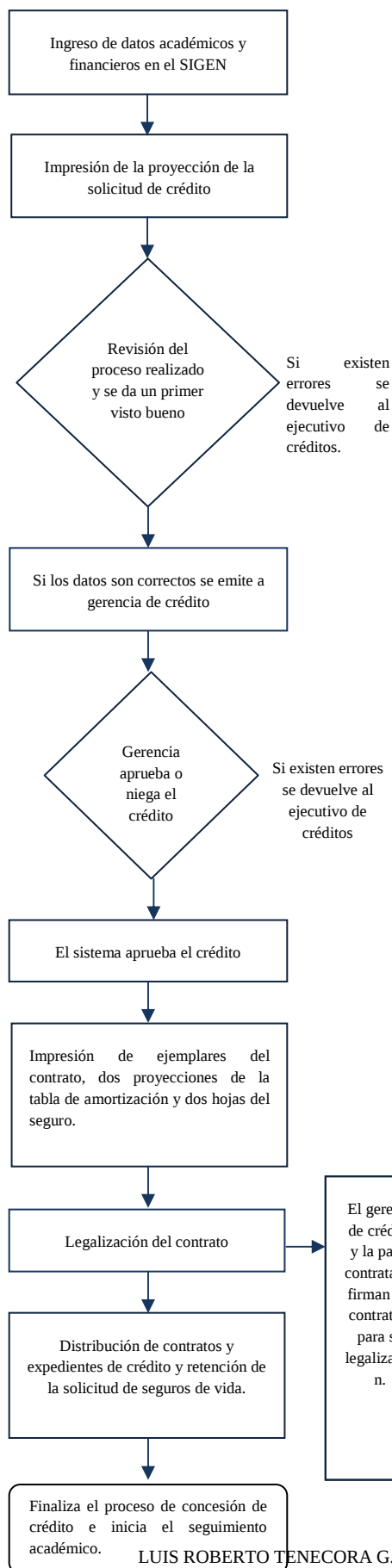
1. Módulo de crédito se escoge APERTURA, la MODALIDAD DE CRÉDITO, Financiamiento total o largo plazo), el PROGRAMAD E ESTUDIOS, Incorporara l sistema, MONTO SOLICITADO, se escoge el tipo de garantía.
2. Se procede a insertar números de cédula, nombres, ingresos mensuales, fechas de nacimiento del estudiante y/o representante legal, garante y de quien dependa económicamente el estudiante y, si el caso de los cónyuges.
3. Se valida la información ingresada y se genera el número de la solicitud de crédito.

Ingreso de Datos de Estudiante y, /o Representante Legal o de Quien Depende Económicamente y Garante (S)

Se selecciona el tipo de cliente que se va a proceder a alimentare el sistema con la información que se solicita que es la que se detalla: fecha y cantón de nacimiento, estado civil, género, dirección y teléfonos del domicilio y trabajo, correo electrónico, información económica del estudiante, y/o del representante legal, o de quien depende económicamente y garante(s), y cuenta bancaria en donde se realizarán los desembolsos del crédito.

Verificación Telefónica

Se verifica telefónicamente a todos los números telefónicos constantes en la solicitud de crédito, convencionales celulares y las cuentas en las que se realizarán los desembolsos.



Ingreso de Datos Académicos Financieros al SIGEN

1. Se escoge la opción FINANCIAR Financiamiento; se escoge al cliente ya sea con el número de solicitud, cédula o nombre del estudiante.
2. Ingreso de la información académica esto es: centro docente, carrera, especialidad, título a obtener, duración de estudios, número de reportes académicos, fecha de finalización de los estudios, fechas de primer y segundo reporte , y la periodicidad en la debe presentar sus obligaciones académicas. Grabar y salir.
3. Generar el financiamiento del crédito, de acuerdo a lo solicitado por el estudiante, tomando en cuenta el número de períodos que le falta por terminar la carrera, insertando los rubros que solicita. Grabar y salir.
4. PROYECCIÓN: Se verifica que el financiamiento se encuentre acorde a lo solicitado en montos, fechas, períodos, y rubros. Grabar y salir.
5. ANÁLISIS: esta pantalla despliega todo lo ingresado en la parte académica.

Impresión de la Proyección de la Solicitud de Crédito

Impresión, Validación y firma de responsabilidad del ejecutivo de crédito sobre el proceso realizado

Revisa el Proceso Realizado y da un Primer Visto Bueno

1. Revisión del expediente y sugiere su aprobación o negación del crédito solicitado, físicamente y en el sistema.
2. Emitir listado de los expedientes con el primer visto bueno para la Gerencia de Crédito.

Aprobación Definitiva del Proceso de Crédito

Revisión del expediente físicamente y en el sistema y aprueba o niega definitivamente el crédito solicitado.

Archivo Temporal de Expedientes

Los expedientes cuyas solicitudes están aprobadas son archivados temporalmente hasta la legalización del contrato de crédito correspondiente para su entrega a SAO.

Impresión del Contrato, 2 Proyecciones, De La Tabla de Amortización y 2 Hojas de Seguros, 3 Ejemplares del Contrato

1. Imprimir el contrato, validar los datos en el mismo, esto es números de cédulas, nombres, especialidad, carrera, monto.
2. Explicar las condiciones del crédito y receptor firmas verificando con la cédula de ciudadanía y papeleta de votación, del beneficiario, garante, representante legal o apoderado;
3. Dar el pase en el sistema, al final del día emitir un listado de los contratos impresos y envía a la Gerencia de Crédito para su legalización

Legalización del Contrato por Gerencia de Crédito

1. El Gerente de Crédito firma los 3 ejemplares del contrato de crédito.
2. Se legaliza en el sistema el contrato, envío para su desglose a SAO.

Seguros de Vida

1. Retención de 1 copia del seguro.
2. A fin de mes ordena alfabéticamente y emitir listado y coteja con los contratos legalizados.
3. Elabora oficio y envío a la aseguradora, con los respectivos anexos.

Distribución de contratos y expedientes de crédito

Distribución de los expedientes y 3 ejemplares del contrato a SAO.



CONCLUSIÓN / RESULTADO

El proceso de crédito es manejado con responsabilidad y de manera secuencial, manifestándose orden y control apropiado a la documentación receptada por parte de sus funcionarios, esta aseveración no es posible realizarla en la etapa de concesión de los créditos, ya que la actividad descrita en el Art. 31, del Manual de Gestión de Crédito, literal h (verificación telefónica) se está ejecutando de manera diferente al señalado en el mencionado Manual. El personal responsable de esta actividad da como hecho cierto la comprobación verbal que realiza, al momento de la calificar al cliente externo, si es sujeto de crédito. Más no se realiza una confirmación de la información contenida en la solicitud de crédito, mediante una llamada telefónica a los números contenidos en la solicitud, este procedimiento es consecuencia de la falta de capacitación por parte de la entidad hacia su personal, lo que podría acarrear dificultad al momento de realizar la recuperación del crédito.

RECOMENDACIÓN

Aprobar la concesión de créditos de conformidad con lo que establece el Manual de Gestión de Crédito, para evitar en las etapas posteriores posibles eventos que dificulten dar continuidad al proceso de crédito.

Elaborado por: Roberto Tenecora

Fecha: Marzo del 2011

Supervisado por:

Fecha: Abril del 2011



INSTITUTO ECUATORIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y BECAS
REGIONAL 6 – OFICINA CUENCA
SISTEMA DE CRÉDITO EDUCATIVO
AÑO 2010

P/T – PL – 10

OBJETIVO

Conocer el producto final, de cada subproceso, su destino, archivo o medio respaldo.

ALCANCE

Subproceso de información, comunicación y difusión; el Subproceso de crédito educativo y el Subproceso de seguimiento académico

FUENTE

Subproceso de información, comunicación y difusión; el Subproceso de crédito educativo y el Subproceso de seguimiento académico

TÉCNICA

Indagación

Subproceso de información, comunicación y difusión

Esta instancia entre las varias funciones tiene a su cargo dentro del proceso de crédito educativo:

Entregar información detallada a los clientes externos sobre los servicios que ofrece la entidad tal como:

- Que es un crédito educativo
- Rubros que cubre el crédito educativo
- Montos que cubre el crédito educativo



- Plazos
- Tasas
- Formas de desembolsos
- Requisitos, según los casos presentados
- Llenado de formularios

Estas charlas se dan, dos por día, a las 10H00 y 15H00.

Registro diario de los asistentes a las charlas que la oficina ofrece, a través de un formulario preestablecido.

Subproceso de crédito educativo.

El reporte de la calificación en la central de riesgo

Calificación de ser sujeto del crédito educativo

Información consolidada, la misma que contiene fechas y números de reportes académicos que debe entregar el estudiante; el monto solicitado; las fechas y montos de desembolsos.

Todos los respaldos son impresos, la información ingresada al sistema queda guardada y por ningún motivo puede ser eliminada.

Su destino de la carpeta es: seguimiento académico.

Subproceso de seguimiento académico

Recibe la carpeta de subproceso de seguimiento académico, y luego de recepcionar los reportes académicos, la carpeta pasa a archivo general que es responsabilidad de subproceso de cartera.



CONCLUSIÓN / RESULTADO

Los resultados generados en cada una de las fases del proceso crediticio es debidamente protegida, fijándose como archivos digitales, imprimiendo la información, así como también sacando respaldos en discos.

RECOMENDACIÓN

Implementar un sistema de archivo de los expedientes acorde a la realidad y necesidades de la oficina, misma que contemple una ordenación que facilite su manejo

Elaborado por: Roberto Tenecora

Fecha: Marzo del 2011

Supervisado por:

Fecha: Abril del 2011



INSTITUTO ECUATORIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y BECAS

REGIONAL 6 – OFICINA CUENCA

SISTEMA DE CRÉDITO EDUCATIVO

AÑO 2010

P/T – PL – 11

OBJETIVO

Determinar el valor agregado que se genera en cada subproceso del sistema del crédito educativo.

ALCANCE

Subproceso de información, comunicación y difusión; el Subproceso de crédito educativo, el Subproceso de seguimiento académico y Subproceso de Cartera.

FUENTE

Subproceso de información, comunicación y difusión; el Subproceso de crédito educativo y el Subproceso de seguimiento académico, Subproceso de Cartera.

TÉCNICA

Observación e Indagación

CONCLUSIÓN / RESULTADO

Siendo la misión de la entidad la entrega de créditos educativos, ésta desde allí ya apoya a que las necesidades de los estudiantes y profesionales sean satisfechas, más no se podría lograr éste acometido sin la realización de las diferentes actividades que se desarrollan en cada etapa de éste proceso financiero, ya que cada una de ella está diseñada para contribuir a alcanzar los objetivos de la entidad satisfaciendo de manera plena las expectativas del cliente. No obstante al esfuerzo realizado por cada persona en su respectiva área, algunos subsistemas necesitan de la asignación de más recursos materiales.



RECOMENDACIÓN

Dotar a los subprocesos de contabilidad y al de Información, comunicación y difusión, con herramientas adecuadas, para que cumplan sus actividades en el tiempo previsto y así tener una adecuada gestión de la entidad.

Elaborado por: Roberto Tenecora

Fecha: Marzo del 2011

Supervisado por:

Fecha: Abril del 2011



INSTITUTO ECUATORIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y BECAS

REGIONAL 6 – OFICINA CUENCA

SISTEMA DE CRÉDITO EDUCATIVO

AÑO 2010

P/T – PL – 12

OBJETIVO

Evaluar si el sistema de control interno comprende controles administrativos, contables, financieros y tecnológicos adecuados para administrar el riesgo de crédito conforme las políticas y procedimientos vigentes.

ALCANCE

Proceso de Crédito: Subproceso de Información, Comunicación y Difusión, Subproceso de Crédito (Concesión), Subproceso de Seguimiento Académico, Subproceso de Contabilidad

FUENTE

Subproceso de información, comunicación y difusión; el Subproceso de crédito educativo y el Subproceso de seguimiento académico, Subproceso de Contabilidad

TÉCNICA

Observación e Indagación

CONCLUSIÓN / RESULTADO

La oficina cuenta con una eficaz administración, y la aplicación de las políticas establecidas es estricta y juiciosa lo que ha permitido que se ejecute cada subproceso con el mayor grado de seguridad reduciendo a un mínimo porcentaje la presentación de un evento que afecte de manera negativa al proceso del crédito. El sistema informático carece de una persona que resuelva los problemas presentados en éste subsistema. En



el área contable la herramienta tecnológica es insuficiente para cubrir los requerimientos que ésta presenta.

RECOMENDACIÓN

Implementar un sistema contable que automatice y consolide las operaciones presupuestarias y patrimoniales, y así alcanzar mayor agilidad en ésta área y mantener un riesgo razonable sobre el proceso crediticio.

Elaborado por: Roberto Tenecora

Fecha: Marzo del 2011

Supervisado por:

Fecha: Abril del 2011



INSTITUTO ECUATORIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y BECAS

REGIONAL 6 – OFICINA CUENCA

SISTEMA DE CRÉDITO EDUCATIVO

AÑO 2010

P/T – PL – 13

OBJETIVO

Analizar las vulnerabilidades de cada control existente.

ALCANCE

Proceso de Crédito: Subproceso de Información, Comunicación y Difusión, Subproceso de Crédito (Concesión), Subproceso de Seguimiento Académico.

FUENTE

Subproceso de información, comunicación y difusión; el Subproceso de crédito educativo y el Subproceso de seguimiento académico

TÉCNICA

Indagación

Subproceso de información, comunicación y difusión

Falta de material didáctico

Subproceso de crédito educativo.

La verificación telefónica, no se la realiza como lo establece el Manual de Gestión de Crédito. El personal responsable de esta actividad da como hecho cierto la comprobación verbal que realiza, al momento de la calificar al cliente externo, si es sujeto de crédito. Más no se realiza una validación de la información contenida en la solicitud de crédito, mediante una llamada telefónica a los números contenidos en la solicitud.



La revisión de los documentos contenidos en la carpeta son analizados sólo de manera visible y cálculos, más no se ingresan datos al sistema, ya que la persona a cargo de esta tarea no tiene perfil para ingresar datos al sistema y volverlos a verificarlos.

La firma del contrato de crédito, no se realiza como lo establece el Manual de Gestión de Crédito; Específicamente no se solicita el certificado de votación.

Subproceso de seguimiento académico

Al momento de recibir las facturas cuando el crédito se da para elementos de estudios, no se verifica que el monto sea el que consta en la factura, y tampoco que los artículos sean los mismos para lo cual se solicito el crédito.

CONCLUSIÓN / RESULTADO

Se estableció que los márgenes de riesgo son evaluados e interpretados en cada subproceso, debiendo acentuar que ciertas tareas del Manual de Gestión de Crédito no se cumplen a cabalidad lo provoca una posible situación de riesgo en las etapas posteriores.

RECOMENDACIÓN

Realizar cada actividad del proceso crediticio, de conformidad con lo establecido en el Manual de Gestión de Crédito. En la etapa de concesión se debe realizar la verificación telefónica y en la de seguimiento académico se debe validar los datos contenidos en la documentación sustentatoria, con la presentada luego del desembolso.

Elaborado por: Roberto Tenecora

Fecha: Marzo del 2011

Supervisado por:

Fecha: Abril del 2011



INSTITUTO ECUATORIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y BECAS

REGIONAL 6 – OFICINA CUENCA

SISTEMA DE CRÉDITO EDUCATIVO

AÑO 2010

P/T – PL – 14

OBJETIVO

Determinar que la oficina cuenta con un sistema informático que asegure el adecuado registro contable de las operaciones otorgadas, en sus diferentes componentes, de acuerdo con la normativa aplicable.

ALCANCE

Subproceso de contabilidad

FUENTE

Subproceso de contabilidad: CPA. Karen Garzón

TÉCNICA

Indagación y Observación

CONCLUSIÓN / RESULTADO

La contabilidad de la Institución se encuentra soportada en hoja de cálculo electrónica, si bien el hardware es suficiente no así el software lo que induce a que las actividades realizadas en ésta área tomen más tiempo de lo necesario y aumente el nivel de riesgo de cometer un error.



RECOMENDACIÓN

Actualizar el software contable, coherente con las exigencias del área para que ésta desarrolle sus actividades de manera normal y pueda generar información confiable y oportuna que ayude al proceso de la toma de decisiones.

Elaborado por: Roberto Tenecora

Fecha: Marzo del 2011

Supervisado por:

Fecha: Abril del 2011



INSTITUTO ECUATORIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y BECAS

REGIONAL 6 – OFICINA CUENCA

SISTEMA DE CRÉDITO EDUCATIVO

AÑO 2010

P/T – PL – 15

OBJETIVO

Indagar acerca de los mecanismos con que cuenta la oficina para validar en forma permanente la aplicación correcta de los procesos y procedimientos relativos al otorgamiento, monitoreo y recuperación de los créditos, considerando la frecuencia de validación.

ALCANCE

Subproceso de Crédito y Cartera

FUENTE

Subproceso de crédito y cartera

TÉCNICA

Indagación y Observación

CONCLUSIÓN / RESULTADO

En los subsistemas se plantean objetivos cada cierto periodo, el sistema tecnológico se ve afectado por actualizaciones aunque las mismas no vienen acompañas con una capacitación para los usuarios de dicho sistema, lo que produce una discontinuidad de las actividades.



RECOMENDACIÓN

Implementar un plan de capacitación para los usuarios internos del sistema, mismo que preste las garantías necesarias para solventar los inconvenientes que aquejan a la entidad cuando el SIGEN sufre algún cambio o actualización.

Elaborado por: Roberto Tenecora

Fecha: Marzo del 2011

Supervisado por:

Fecha: Abril del 2011



INSTITUTO ECUATORIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y BECAS

REGIONAL 6 – OFICINA CUENCA

SISTEMA DE CRÉDITO EDUCATIVO

AÑO 2010

P/T – PL – 16

OBJETIVO

Evaluar el alcance de las observaciones formuladas por Auditoría Interna, con relación al proceso de crédito en la oficina, considerando la periodicidad de sus exámenes, la oportunidad de sus recomendaciones y la formalización de mecanismos de implementación de ajustes y correctivos.

ALCANCE

Informe de Auditoría presentado por la contraloría General del Estado

FUENTE

Subproceso de Asesoría legal y coactivas

TÉCNICA

Indagación y Observación

CONCLUSIÓN / RESULTADO

El alcance de la última auditoría practicada, cubrió el análisis de cuenta de cartera de crédito lo que permito a la entidad corregir las falencias encontradas, lo se traduce en un aumento de la eficiencia y eficacia en las actividades cumplidas por este ente.

Elaborado por: Roberto Tenecora

Fecha: Marzo del 2011

Supervisado por:

Fecha: Abril del 2011



INSTITUTO ECUATORIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y BECAS

REGIONAL 6 – OFICINA CUENCA

SISTEMA DE CRÉDITO EDUCATIVO

AÑO 2010

P/T – PL – 17

OBJETIVO

Evaluar el grado de respuesta de la administración frente a las observaciones de Auditoría Interna, en cuanto a oportunidad y efectividad de los procedimientos de ajuste y corrección.

FUENTE

Las observancias de auditoría, han sido cumplidas, conforme el cronograma de cumplimiento de recomendaciones. En cuanto a las recomendaciones a la gerencia regional.

TÉCNICA

Subproceso de Asesoría legal y coactivas

CONCLUSIÓN / RESULTADO

Las recomendaciones establecidas por auditoria se han cumplido de manera parcial, ya el sistema de contable aún no cuenta con sistema que integre la ejecución patrimonial con la presupuestaria y el sistema archivo todavía presenta falencias, y esto impide desarrollar las actividades a un ritmo normal.

RECOMENDACIÓN

Ejecutar las recomendaciones de auditoría según el cronograma de cumplimiento establecido, mismas que ayudan a mejorar la eficiencia e imagen de la entidad.

Elaborado por: Roberto Tenecora

Fecha: Marzo del 2011

Supervisado por:

Fecha: Abril del 2011



INSTITUTO ECUATORIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y BECAS

REGIONAL 6 – OFICINA CUENCA

SISTEMA DE CRÉDITO EDUCATIVO

AÑO 2010

P/T – PL – 18

OBJETIVO

Verificar que la oficina (entidad) cuente con un sistema formal de monitoreo del riesgo de crédito que permita un seguimiento permanente de los niveles de exposición.

ALCANCE

Subproceso de Cartera

FUENTE

Subproceso de coordinación de créditos

TÉCNICA

Indagación

CONCLUSIÓN / RESULTADO

El área mantiene un sistema objetivo que regula, la exposición al riesgo crediticio, lo que ha permitido tener un bajo grado de cartera vencida, dicho sistema permite establecer y corregir aspectos negativos de forma oportuna.

Elaborado por: Roberto Tenecora

Fecha: Marzo del 2011

Supervisado por:

Fecha: Abril del 2011



INSTITUTO ECUATORIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y BECAS

REGIONAL 6 – OFICINA CUENCA

SISTEMA DE CRÉDITO EDUCATIVO

AÑO 2010

P/T – PL – 19

OBJETIVO

Levantar un inventario del software, del hardware, del equipo auxiliar, las redes de comunicaciones y los soportes de información que se utiliza en el sistema tecnológico de crédito y evaluar su consistencia con los requerimientos del proceso de concesión y administración del crédito.

ALCANCE

Subsistema Tecnológico.

FUENTE

Sr. Edgar Ruiz Correa, encargado del subproceso de: Información comunicación y difusión.

TÉCNICA

Indagación e Inspección

APLICACIONES (SOFTWARE)

SIGEN (Sistema Integrado de Negocios)

La aplicación viene dada desde la ciudad de matriz de Quito.

DATOS / INFORMACIÓN

La información generada por el sistema sirve para la gestión interna y publicaciones.

EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO (HARDWARE)

Informática personal (PC)



Impresión

Soporte de la red

REDES DE COMUNICACIÓN

Red telefónica

Internet

SOPORTES DE INFORMACIÓN

CD - ROM

Material impreso

EQUIPAMIENTO AUXILIAR

Generadores eléctricos

Cableado

Mobiliarios

INSTALACIONES

Edificio

PERSONAL

Usuarios internos

Administradores de sistemas

Administrador de comunicaciones



CONCLUSIÓN / RESULTADO

La dotación de herramientas informáticas a la entidad es acorde a sus requerimientos, a excepción del sistema de contabilidad, y el de información comunicación y difusión, lo involucra que las actividades de éstas áreas se lleven con dificultad generando contratiempos en su ejecución.

RECOMENDACIÓN

Dotar de los instrumentos necesarios, para el subproceso de información, comunicación y difusión y el de contabilidad, para general que las actividades se cumplan de manera ágil y eficiente.

Elaborado por: Roberto Tenecora

Fecha: Marzo del 2011

Supervisado por:

Fecha: Abril del 2011



INSTITUTO ECUATORIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y BECAS

REGIONAL 6 – OFICINA CUENCA

SISTEMA DE CRÉDITO EDUCATIVO

AÑO 2010

P/T – PL – 20

OBJETIVO

Determinar si la oficina (entidad) es independiente de proveedores externos de software, análisis de datos, estudios especializados, entre otros, relacionados con el sistema tecnológico implementado.

ALCANCE

Subsistema Tecnológico.

FUENTE

Sr. Edgar Ruiz Correa, encargado del subproceso de: Información comunicación y difusión.

TÉCNICA

Indagación

CONCLUSIÓN / RESULTADO

La entidad utiliza un software, “SIGEN”, Sistema Integrado de Gestión de Negocios, el mismo que es administrado por analistas de la entidad, cuyo funcionamiento en la oficina no es óptimo, provocando una discontinuidad en las actividades de la entidad.



RECOMENDACIÓN

Contratar a un analista de sistemas de manera permanente en la oficina, para dar solución a los problemas informáticos que se presentan y genera confianza demás sistemas dependientes de éste.

Elaborado por: Roberto Tenecora

Fecha: Marzo del 2011

Supervisado por:

Fecha: Abril del 2011



INSTITUTO ECUATORIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y BECAS

REGIONAL 6 – OFICINA CUENCA

SISTEMA DE CRÉDITO EDUCATIVO

AÑO 2010

P/T – PL – 21

OBJETIVO

Determinar el tipo de reportes que genera el sistema tecnológico, y si éstos son los requeridos por la entidad para alcanzar los objetivos.

ALCANCE

Subsistema Tecnológico.

FUENTE

Sr. Edgar Ruiz Correa, encargado del subproceso de: Información comunicación y difusión.

TÉCNICA

Indagación y Observación

CONCLUSIÓN / RESULTADO

Los reportes generados por éste sistema, solo muestra información consolidada de la tareas cumplidas, debido a que la oficina de Macas es dependiente de nuestro sistema. Mientras que el área de seguimiento académico el reporte generado no es acorde a la situación académica del beneficiario, lo que produce que el cliente se perjudique y genere una mala imagen hacia la entidad.



RECOMENDACIÓN

Gestionar la descentralización de la oficina de Macas, Coordinar con la matriz para que realicen ajustes al SIGEN, y así generar reportes acordes a la situación actual de cada beneficiario.

Elaborado por: Roberto Tenecora

Fecha: Marzo del 2011

Supervisado por:

Fecha: Abril del 2011



INSTITUTO ECUATORIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y BECAS

REGIONAL 6 – OFICINA CUENCA

SISTEMA DE CRÉDITO EDUCATIVO

AÑO 2010

P/T – PL – 22

FECHA

15 de marzo del 2010

PARTICIPANTES

Nombre: Eco. Patricia Guzmán **Cargo:** Especialista de créditos y becas
B

Nombre: Roberto Tenecora **Cargo:**

OBJETIVO

Conocer estadísticas sobre montos y rubros de créditos educativos otorgados por la oficina durante el año 2010.

TEMAS A TRATAR

Montos de créditos concedidos

Rubros que cubre el crédito educativo

Morosidad en cartera

CONCLUSIÓN / RESULTADO

Mediante la entrevista se conoció que los objetivos planteados para el año 2010, en cuanto a entrega de créditos no se ha logrado, además que el índice de morosidad que presenta la oficina es uno de los bajos a comparación con las demás oficinas del país.

DOCUMENTACIÓN RECIBIDA

Montos de crédito entregados en el año 2010

Reporte de morosidad de cartera



IECE - REGIONAL 6 - OFICINA CUENCA

AUDITORÍA DE GESTIÓN AL SISTEMA DE CRÉDITO EDUCATIVO

PROGRAMA DE TRABAJO: FASE EJECUCIÓN

NOVIEMBRE DEL 2011

P/T
EJ – 01

Objetivo	Calificación	Procedimiento	Resultados	Recomendación	Ref. P/T
1. Subproceso de Crédito Evaluar las actividades del subproceso de crédito para analizar el grado de aplicación de la normativa y medir su efecto en las etapas de seguimiento académico y cartera.	Fuerte	1.1 Determinar que los criterios para medir la capacidad de pago del sujeto de crédito estén acorde con lo establecido en el reglamento de crédito educativo.	Se da particular importancia al análisis de la capacidad de pago tanto del beneficiario, de quien dependa económicamente, así como del garante, que permitan recuperar el capital y los intereses en el plazo acordado.		P/T EJ-02
	Fuerte	1.2 Revisar que las carpetas contenga los datos económicos y personales del cliente, y mantengan correspondencia con la normativa.	Las carpetas que fueron objeto de una revisión, cumplen con lo establecido en el Reglamento de Crédito Educativo.		P/T EJ-03
	Fuerte	1.3 Mediante una revisión por muestreo a los expedientes de los beneficiarios verificar que la información referente a los números telefónicos contenida en la solicitud de crédito sea veraz.	Al realizar la verificación telefónica de los beneficiarios del crédito, los datos contemplados en la solicitud fueron verdaderos.		P/T EJ-04



	Fuerte	1.4 Determinar las causas para que la verificación telefónica se realice de manera parcial.	Para la concesión del crédito, la verificación telefónica se la realiza de manera aleatoria.	Apoyar la tarea la verificación telefónica en las siguientes etapas del crédito educativo, para evitar el riesgo de no poder localizar a las personas que firman el contrato crediticio	P/T EJ-05
	Aceptable	1.5 Determinar las repercusiones en los subprocesos de seguimiento académico y de cartera; que representa el cumplimiento parcial de la verificación telefónica.	La actualiza de datos del beneficiario como de sus garantes re realiza antes de iniciar la recuperación. Seguimiento Académico recepta la información y realiza la actualización en el sistema, cada vez que el cliente hace entrega de algún reporte académico.	Apoyar la tarea la verificación telefónica en las siguientes etapas del crédito educativo, para evitar el riesgo de no poder localizar a las personas que firman el contrato crediticio	P/T EJ-06
	Fuerte	1.6 Revisar que los expedientes de los beneficiarios, contengan los contratos legalizados y los documentos que validen la transferencia realizada.	La documentación contenida en los expedientes de los clientes, tienen los contratos legalizados de conformidad con la normativa, vigente a la suscripción del contrato.		P/T EJ-07
2. Subproceso de Seguimiento Académico Evaluar que los procedimientos de control durante ésta etapa del crédito educativo, comprenda el análisis y verificación de los datos consignados en la solicitud de .crédito y la documentación de respaldo.	Aceptable	2.1 Determinar que le archivo físico de los expedientes, sea adecuado con los requerimientos y necesidades de la oficina y sea acorde con la normativa establecida.	Los expedientes de los clientes, se encuentran en archivadores ordenados de forma alfabética. Sin embargo el espacio físico resulta ser ya insuficiente.	Ampliar el espacio físico para el archivo de los expedientes de los beneficiarios de crédito, para agilizar los procesos en el subsistema de Seguimiento Académico.	P/T EJ-08
	Débil	2.2 Revisar que las carpetas contengan el contrato legalizado, así como los reportes académicos establecidos en el contrato de crédito.	De la revisión realizada a los expedientes de los beneficiarios, se noto que contenían los contratos legalizados, más no los reportes	Receptar la documentación que acredite la continuación o culminación de los estudios de los beneficiarios	P/T EJ-04



			académicos.	del crédito educativo.	
	Débil	2.3 Realizar una revisión selectiva de la documentación de respaldo con el propósito de separar y analizar los aspectos que no son normales y que requieren de una atención especial.	De la revisión realizada se pudo constatar que varias carpetas no tienen los documentos que acrediten la culminación o continuación de los estudios del beneficiario, por lo que Seguimiento Académico realiza las notificaciones de todos los clientes de las oficinas de Cuenca, Azogues y Morona Santiago.	Descentralizar el SIGEN, para descongestionar el trabajo en la oficina de Cuenca	P/T EJ-03
	Fuerte	2.4 En base a información obtenida anteriormente comprobar la concordancia de la documentación respaldatoria adjunta a la solicitud de crédito, con la entregada por el beneficiario posterior al desembolso para establecer el grado de cumplimiento por parte del beneficiario.	Los beneficiarios han cumplido de manera satisfactoria con la entrega de documentos (Facturas de compra de elementos de estudio) después de recibir los desembolsos.		P/T EJ-04
3. Subproceso de Cartera Evaluar la calidad de gestión en la recuperación de cartera para administrar el riesgo en relación a los créditos otorgados.	Fuerte	3.1 Determinar que la negociación de la deuda y las condiciones de pago se encuentren de lo establecido en la normativa legal.	Previa al inicio de la recuperación se solicita información financiera al deudor, para establecer su capacidad de pago y determinar las cuotas y el plazo.		P/T EJ-09



	Fuerte	3.2 Determinar que los plazos de recuperación se encuentren acorde con el reglamento vigente a la firma del contrato	Los plazos de los créditos que se encuentran en la etapa de recuperación están acorde a lo establecido en el Reglamento de Crédito.		P/T EJ-09
	Fuerte	3.3 Comprobar que las gestiones de recuperación de cartera se ajustan a lo establecido en la normativa legal.	La gestión de cobranzas se ha fortalecido, a través de firma de convenios con instituciones financieras para el proceso de recuperación.		P/T EJ-10
4. Sistema Tecnológico Evaluar la parte automatizada del proceso crediticio para determinar si es consecuente con las necesidades de la entidad.	Débil	4.1 Determinar si los usuarios internos del sistema reciben capacitación de manera oportuna cuando se realiza una actualización o modificación del sistema.	Los usuarios internos de los sistemas, al no contar con capacitación continua respecto a los cambios y el desarrollo de nuevos sistemas informáticos, tienen dificultades en el manejo de los mismos.	Instruir a los usuarios internos mediante un plan de capacitación interna continuo, sobre el manejo del SIGEN	P/T EJ-16
	Débil	4.2 Comprobar la existencia de un analista de sistemas de manera permanente en la oficina, para solucionar a los problemas informáticos referentes al SIGEN.	La oficina cuenta con un técnico en Crédito y Becas (Analista Programador de Sistemas), persona que no cuenta con las herramientas necesarias tampoco posee la suficiente experiencia ni el conocimiento necesario para solucionar cualquier problema informático referentes al uso del SIGEN.	Capacitar al programador y dotar de las herramientas necesarias para que dé solución a los problemas informáticos.	P/T EJ-13
	Fuerte	4.3 Comprobar si los reportes emitidos por el SIGUEN en los módulos de las etapas del crédito educativo, contenga información que se ajuste a la realidad del beneficiario.	Los reportes emitidos por el sistema informático rebela información suficiente como para cumplir con las funciones asignadas a cada puesto.		P/T EJ-13



	Débil	4.4 Evaluar si las herramientas y aplicaciones informáticas son suficientes en el proceso crediticio.	El sistema tecnológico no es acorde con las necesidades de la entidad.	Desarrollar un sistema acorde a la realidad institución.	P/T EJ-13
Fuente: Reglamento Orgánico de Gestión por Procesos; Manual de Gestión de Crédito; Reglamento de Crédito Educativo; Representantes de los subproceso de: Crédito (Concesión), de Seguimiento Académico, de Cartera y del subproceso de Coactivas, Contabilidad.					
Autor: Roberto Tenecora			Fecha: Noviembre del 2011		
Supervisor:			Fecha:		



INSTITUTO ECUATORIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y BECAS

REGIONAL 6 – OFICINA CUENCA

SISTEMA DE CRÉDITO EDUCATIVO

AÑO 2010

P/T – EJ – 05

OBJETIVO

Determinar las causas para que la verificación telefónica se realice de manera parcial.

ALCANCE

Subproceso de crédito

FUENTE

Responsable del subproceso de crédito

TÉCNICA

Indagación

CONCLUSIÓN / RESULTADO

Para la concesión del crédito, la actividad de la verificación telefónica se la realiza de manera aleatoria, debido por la cantidad de datos que se debe de revisar en la solicitud de crédito tanto del solicitante como del garante y de quién depende económicamente de ser caso.

RECOMENDACIÓN



Apoyar la tarea la verificación telefónica en las siguientes etapas del crédito educativo, para evitar el riesgo de no poder localizar a las personas que firman el contrato crediticio.

Elaborado por: Roberto Tenecora **Fecha:** Noviembre del 2011

Supervisado por: **Fecha:** Noviembre del 2011



INSTITUTO ECUATORIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y BECAS

REGIONAL 6 – OFICINA CUENCA

SISTEMA DE CRÉDITO EDUCATIVO

AÑO 2010

P/T – EJ – 06

OBJETIVO

Determinar las repercusiones en los subprocesos de seguimiento académico y de cartera; que representa el cumplimiento parcial de la verificación telefónica.

ALCANCE

Subproceso de crédito y cartera

FUENTE

Responsable del subproceso de crédito y cartera

TÉCNICA

Indagación

CONCLUSIÓN / RESULTADO

La actualización de datos del beneficiario como de sus garantes se realiza antes de iniciar la recuperación. Seguimiento Académico recepta la información y realiza la actualización en el sistema, cada vez que el cliente hace entrega de algún reporte académico.

Elaborado por: Roberto Tenecora **Fecha:** Noviembre del 2011

Supervisado por: **Fecha:** Noviembre del 2011



INSTITUTO ECUATORIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y BECAS
REGIONAL 6 – OFICINA CUENCA
SISTEMA DE CRÉDITO EDUCATIVO - AÑO 2010

P/T – EJ – 08

OBJETIVO

Determinar que el archivo físico de los expedientes, sea adecuado con los requerimientos y necesidades de la oficina y sea acorde con la normativa establecida.

ALCANCE

Subproceso de seguimiento académico

FUENTE

Responsable del subproceso de seguimiento académico

TÉCNICA

Observación, Indagación

CONCLUSIÓN / RESULTADO

Los expedientes de los clientes, se encuentran en archivadores ordenados de forma alfabética. Sin embargo el espacio físico resulta ser ya insuficiente.

RECOMENDACIÓN

Ampliar el espacio físico para el archivo de los expedientes de los beneficiarios de crédito, para agilizar los procesos en el subsistema de Seguimiento Académico.

Elaborado por: Roberto Tenecora **Fecha:** Noviembre del 2011

Supervisado por: **Fecha:** Noviembre del 2011



INSTITUTO ECUATORIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y BECAS

REGIONAL 6 – OFICINA CUENCA

SISTEMA DE CRÉDITO EDUCATIVO

AÑO 2010

P/T – EJ – 09

OBJETIVO

Determinar que la negociación de la deuda y las condiciones de pago se encuentren de lo establecido en la normativa legal.

ALCANCE

Subproceso de cartera

FUENTE

Responsable del subproceso de cartera

TÉCNICA

Indagación

CONCLUSIÓN / RESULTADO

Previo al inicio de la recuperación se solicita información financiera al deudor, para establecer su capacidad de pago y determinar las cuotas y el plazo.

Elaborado por: Roberto Tenecora **Fecha:** Noviembre del 2011

Supervisado por: **Fecha:** Noviembre del 2011



INSTITUTO ECUATORIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y BECAS

REGIONAL 6 – OFICINA CUENCA

SISTEMA DE CRÉDITO EDUCATIVO

AÑO 2010

P/T – EJ – 10

OBJETIVO

Comprobar que las gestiones de recuperación de cartera se ajustan a lo establecido en la normativa legal.

ALCANCE

Subproceso de cartera

FUENTE

Responsable del subproceso de cartera

TÉCNICA

Indagación

CONCLUSIÓN / RESULTADO

La gestión de cobranzas se ha fortalecido, a través de firma de convenios con instituciones financieras para el proceso de recuperación.

Elaborado por: Roberto Tenecora **Fecha:** Noviembre del 2011

Supervisado por: **Fecha:** Noviembre del 2011



INSTITUTO ECUATORIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y BECAS

REGIONAL 6 – OFICINA CUENCA

SISTEMA DE CRÉDITO EDUCATIVO

AÑO 2010

P/T – EJ – 11

OBJETIVO

Evaluar el grado de respuesta de la administración frente a las observaciones de Auditoría Interna, en cuanto a la oportunidad y efectividad de los procedimientos de ajuste y corrección.

ALCANCE

Recomendaciones del informe de Auditoría, número GG-AI-002-2009 aprobado el 09 de octubre del 2009.

FUENTE

Unidad responsable de los sistemas administrativos; pagina web de la entidad www.iece.fin.ec

TÉCNICA

Indagación, Comprobación

CONCLUSIÓN / RESULTADO

El cumplimiento parcial de las recomendaciones constantes en informes anteriores ocasionó que las desviaciones administrativas descritas subsistan.

RECOMENDACIÓN



Cumplir y hacer cumplir las recomendaciones constantes tanto en el informe anterior como en el actual, debiendo realizar un seguimiento hasta su efectivo cumplimiento.

Elaborado por: Roberto Tenecora **Fecha:** Noviembre del 2011

Supervisado por: **Fecha:** Noviembre del 2011



INSTITUTO ECUATORIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y BECAS

REGIONAL 6 – OFICINA CUENCA

SISTEMA DE CRÉDITO EDUCATIVO

AÑO 2010

P/T – EJ – 12

OBJETIVO

Evaluar la ejecución presupuestaria de los egresos para la concesión de crédito educativo por el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2010, para determinar el nivel de cumplimiento del mismo.

ALCANCE

Subproceso de Contabilidad

FUENTE

Subproceso de Contabilidad

TÉCNICA

Indagación, Comprobación

CONCLUSIÓN / RESULTADO

La oficina de Cuneca, de la Gerencia Regional 6, del IECE, concede créditos educativos en función de las asignaciones presupuestarias que anualmente transfiere la Gerencia Financiera del IECE. La ejecución presupuestaria de los egresos para concesión de crédito educativo durante el año 2010, en cuanto al monto fue del 65% y al número fue de 67%, motivo por el cual la oficina no logro alcanzar las metas programáticas establecidas en el Plan Operativo y presupuesto institucional del período.



RECOMENDACIÓN

Dispondrá a los funcionarios responsables de la ejecución del crédito educativo, que a través de indicadores de gestión evalúen y de manera periódica el cumplimiento de la concesión del crédito educativo en función de los Planes Operativos de la entidad.

Elaborado por: Roberto Tenecora **Fecha:** Noviembre del 2011

Supervisado por: **Fecha:** Noviembre del 2011



INSTITUTO ECUATORIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y BECAS

REGIONAL 6 – OFICINA CUENCA

SISTEMA DE CRÉDITO EDUCATIVO

AÑO 2010

P/T – EJ – 13

OBJETIVO

Evaluar si la oficina cuenta con las herramientas y personal suficiente, como para solventar cualquier problema informático que pueda surgir en lo referente al manejo y soporte del SIGUEN.

ALCANCE

Subproceso de Informática

FUENTE

Subproceso de Informática

TÉCNICA

Indagación, Comprobación

CONCLUSIÓN / RESULTADO

La oficina de Cuenca, de la Regional 6, del IECE, cuenta con un técnico en Crédito y Becas (Analista Programador de Sistemas), la persona encargada de esta tarea, no cuenta con las herramientas necesarias tampoco posee la suficiente experiencia ni el conocimiento necesario para solucionar cualquier problema informático referentes al uso del SIGEN y no ha recibido ningún tipo de capacitación en la utilización de los equipos y programas.

Así también los usuarios internos de los sistemas, al no contar con capacitación continua respecto a los cambios y el desarrollo de nuevos sistemas informáticos, tienen dificultades en el manejo de los mismos.



RECOMENDACIÓN

Dispondrá al Gerente de Recursos Humanos la contratación de un técnico en Crédito y Becas (Analista Programador de Sistemas), para la Gerencia Regional 6.

Dispondrá al gerente de Informática proceda a instruir a los usuarios internos mediante un plan de capacitación interna continuo, sobre el manejo del SIGEN.

Elaborado por: Roberto Tenecora **Fecha:** Noviembre del 2011

Supervisado por: **Fecha:** Noviembre del 2011