



RESUMEN

La tesis contiene un breve marco teórico que permite esquematizar las principales fases del proceso de Auditoría. El proceso comprende básicamente la evaluación de la Planificación Preliminar, Planificación Específica, Ejecución del Trabajo de Campo y la Comunicación de Resultados.

Dentro del estudio práctico está dirigida a desarrollar una Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Ltda., específicamente en el área de Créditos y Cobranzas, con el objeto de evaluar los procesos de otorgamiento y recuperación de créditos de la Cooperativa a través de la verificación de los procedimientos existentes, la revisión del cumplimiento de la normativa legal y la evaluación del control interno.

Finalmente bajo nuestra responsabilidad procederemos a emitir recomendaciones de acuerdo a los diferentes hallazgos encontrados en el desarrollo del examen.

PALABRAS CLAVE

AUDITORIA DE GESTION
PLANIFICACION
EJECUCION
HALLAZGO
INFORME DE AUDITORIA



INDICE

| | Pág. |
|---|------|
| 1. INTRODUCCION..... | 07 |
| CAPÍTULO I | |
| 1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO BAÑOS LTDA. | |
| 1.1 Antecedentes..... | 09 |
| 1.2 Misión de la Cooperativa..... | 10 |
| 1.3 Visión de la Cooperativa..... | 10 |
| 1.4Objetivos..... | 11 |
| 1.5 Estructura Administrativa..... | 11 |
| 1.6 Actividades..... | 13 |
| 1.7 Base Legal..... | 14 |
| CAPÍTULO II | |
| 2. MARCO TEÓRICO | |
| 2.1 Auditoría de Gestión..... | 16 |
| 2.2 Objetivos de la Auditoría de Gestión..... | 16 |
| 2.3 Proceso de la Auditoría de Gestión..... | 18 |
| 2.3.1 Planificación..... | 18 |
| 2.3.2 Ejecución..... | 25 |
| 2.3.3 Conclusión..... | 27 |
| 2.4 Técnicas de Auditoria..... | 28 |
| 2.5 Marcas de Auditoria..... | 30 |
| CAPITULO III | |
| 3. PROCESO DE LA AUDITORIA DE GESTION AL AREA DE CREDITOS Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS LTDA. | |
| 3.1 Orden de Trabajo..... | 34 |
| 3.2 Planificación Estratégica del Examen..... | 36 |
| 3.3 Fases..... | 46 |
| 3.3.1 Planificación Preliminar..... | 46 |
| 3.3.2 Planificación Específica..... | 61 |
| 3.3.3 Ejecución..... | 66 |
| 3.4 Conclusiones y Recomendaciones..... | 79 |
| 3.5 Anexos..... | 90 |
| 3.6 Bibliografía..... | 174 |



UNIVERSIDAD DE CUENCA
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Escuela de Contabilidad Superior y Auditoría

“Auditoría de Gestión al Sistema de Créditos y Cobranzas de la
Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Ltda. del período comprendido
del 1 de enero al 31 de diciembre del 2010

Tesis previa a la obtención del
Título de Contador Público y
Auditor C.P.A.

AUTORAS:

Azucena Montero T.
Nancy Vélez A.

DIRECTOR:

Ing. Genaro Peña C.

**Cuenca – Ecuador
2011**



AUTORÍA

Marlene Azucena Montero Tepán y Nancy Vélez Arias , reconocemos y aceptamos el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de **Contador Público Auditor**. El uso que la Universidad de Cuenca hiciera de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor.

Marlene Azucena Montero Tepán y Nancy Vélez Arias, certifican que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.



DEDICATORIA:

Quiero dedicar este trabajo a DIOS quien fue el que tomó el control de mi vida y me inspiró en cada paso que di para cumplir con esta meta importante.

A mis padres y abuelos por ser los pilares fundamentales de mi vida, especialmente a mi abuelita Rosita Guaman quién falleció cuando estuve desarrollando esta Tesis, pero me dio fuerza para seguir adelante.

A mi esposo por su amor y apoyo incondicional.

Azucena Montero

Dedico primeramente a Dios por estar en todo momento conmigo a mis padres por contar con ellos incondicionalmente por darme todo el apoyo en los momentos difíciles, y haberme motivado a seguir mis estudios, a mis hermanos a mi abuelita por estar siempre conmigo dándome el mejor de los apoyos a mi compañera de tesis Azucena Montero por sus palabras de aliento para continuar siempre adelante y a mi querido esposo por su apoyo especial que me ha sabido brindar.

Nancy Vélez A.



AGRADECIMIENTO

Agradecemos a los docentes de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de Cuenca por habernos compartido sus conocimientos en las aulas.

A todos quienes forman la Cooperativa de Ahorro y Créditos Baños Ltda. especialmente al Econ. Rafael Patiño quien con su amistad y apoyo incondicional valoró nuestro trabajo y nos abrió las puertas de tan noble institución.

A Manuel Montero C. quien nos recomendó en la Cooperativa, y nos brindó aliento en las dificultades que tuvimos.

Agradecemos especialmente al Ing. Genaro Peña nuestro director quien con su paciencia y tiempo nos colaboró en el desarrollo de la Auditoría y fue un pilar fundamental para cumplir con esta meta.



INTRODUCCION

Las cooperativas son asociaciones que tienen por objeto mejorar favorablemente las condiciones de vida de sus socios. Su intención es hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales, y culturales.

Toda institución debe ser evaluada de manera interna como externa, para así conocer sus puntos críticos sobre los cuáles hay que tomar medidas preventivas y correctivas, descubrir si sus recursos o actividades están encaminadas bajo el concepto de eficiencia, eficacia y economía y si la administración se encamina a la consecución de la misión institucional, para lo cual se necesita del apoyo constante de los empleados de la Cooperativa considerando que ellos son el motor de la institución, fomentando políticas y controles operativos.

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

Debido a lo mencionado creemos que la ejecución de la Auditoría de Gestión ayudara a la gerencia a reformar ciertas falencias que se estén dando en la Cooperativa y que impiden el logro de las metas trazadas en la misma.



CAPÍTULO I

INFORMACIÓN GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS LTDA.



Iglesia Parroquial: Es una replica arquitectónica de la Catedral de la Ciudad de Cuenca, en ella se encuentra la imagen de la Virgen de Guadalupe de Baños escultura modelada por Diego de Robles

- 1.1 ANTECEDENTES
- 1.2 MISIÓN DE LA COOPERATIVA
- 1.3 VISION DE LA COOPERATIVA
- 1.4 OBJETIVOS
- 1.5 ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA
- 1.6 ACTIVIDADES
- 1.7 BASE LEGAL



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS LTDA.

1.1 ANTECEDENTES



El Proyecto de creación de una entidad cooperativa que apoya al desarrollo armónico y dinamiza la economía de la población de la Parroquia Baños, del cantón Cuenca provincia del Azuay nace de la motivación inicial de la Asociación de Parroquias Rurales de Cuenca a través del Proyecto de Fortalecimiento de los gobiernos locales, que viene apoyando a organizaciones que tengan relación con emprendimientos de proyectos productivos.

La Cooperativa surge debido a la confianza de sus 82 socios pioneros que dieron su aporte para conformar el capital social para su constitución, demostrando de esta manera el apoyo a esta propuesta de desarrollo

La Cooperativa de ahorro y Crédito se constituye jurídicamente con acuerdo ministerial N° 0000009 de fecha 25 de enero de 2005 e inscrita en el Registro General de Cooperativas con el N° 6743 de 4 de febrero de 2005. Es de responsabilidad limitada, de capital variable e ilimitado número de socios y sin fines de lucro.

La Cooperativa inicia la atención al público el 20 de febrero de 2005 en el local ubicado en la avenida Ricardo Durán de la parroquia Baños.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Ltda. es una institución joven que trabaja en función del cumplimiento de objetivos y propósitos específicos.

La demanda del microcrédito en general en nuestra zona es insatisfecha, debido a muchos factores, entre los más importantes tenemos: informalidad con la que operan los demandantes, poca oportunidad de inversión en actividades productivas rentables y las restricciones de la mayoría de entidades financieras para el sector rural.





La Parroquia Baños específicamente a más de ser un sector turístico por sus aguas termales y su paisaje, se caracteriza también por ser productora de animales menores (pollos, cuyes, chanchos), en los últimos años se ha mejorado la comercialización de estos animales, puesto que se incluye el valor agregado (producto faenado o preparado, en venta directa al consumidor, en los mercados tanto de la Parroquia Baños, como en la ciudad de Cuenca) esta actividad necesita más apoyo en crédito con buenas condiciones en intereses y a un plazo cómodo.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Ltda, es una institución de autogestión comunitaria, sin fines de lucro que presta sus servicios a sus afiliados y la comunidad en general en forma eficiente enmarcándose en los parámetros de calidad y calidez humana.

La meta de la Cooperativa es convertirse en una organización modelo que impulse el desarrollo local sustentable, con capacidad de liderar una red productiva en la comunidad.

El éxito alcanzado por la institución que se asienta en una zona turística del Azuay es el resultado del pensamiento estratégico y espíritu de lucha de un extraordinario equipo de trabajo estructurado por 9 miembros de consejo de administración, 5 miembros de consejo de vigilancia, Gerente y 10 empleados y 2600 socios hasta la actualidad.

1.2 MISIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “BAÑOS LTDA.”(COOPBAÑOS LTDA.), como entidad sin fines de lucro, brinda servicios financieros y no financieros en la comunidad de Baños, con alta calidad, excelente atención, equidad, transparencia, honestidad buscando la sostenibilidad institucional, sin perder de vista al ser humano, promueve las capacidades locales y superación familiar.

1.3 VISION

La visión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “BAÑOS LTDA al año 2016, es la de ser una institución financiera popular más importante de la parroquia; por ser sólida y eficiente, brinda servicios financieros y no financieros alternativos para mejorar la calidad de vida de sus socios y la población, impulsando la identidad cultural, el respeto al medio ambiente y el desarrollo local



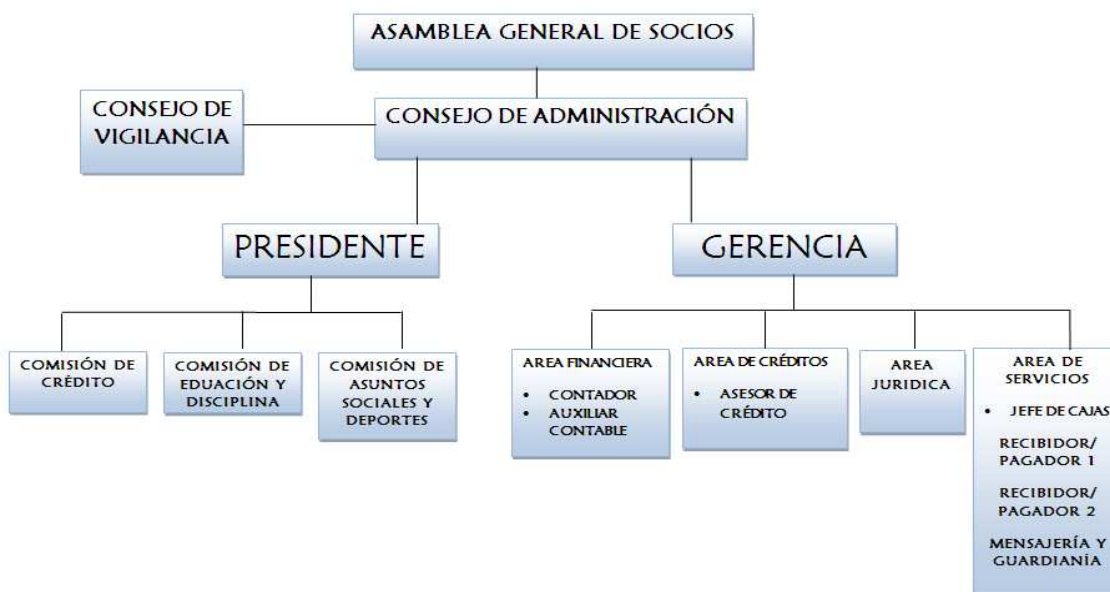
1.4 OBJETIVOS

La Cooperativa tiene por objetivos los siguientes:

- Promover el desarrollo socio-económico de sus integrantes y de la comunidad, mediante la prestación de servicios y conexos;
- Velar para que sus funciones se desarrollen en el marco de la Ley, los principios universales y la doctrina cooperativista;
- Otorgar créditos a sus miembros en conformidad al reglamento que para el efecto se establezca;
- Proporcionar una adecuada educación cooperativista a todos sus socios;
- Fomentar el ahorro de sus socios;
- Promover su relación y/o integración con otras entidades nacionales y/o extranjeras, en procura de mantener convenios de cooperación que contribuyan al fortalecimiento de la institución y del sistema cooperativo;
- Buscar fuentes de apoyo económico a nivel privado, o estatal nacional y/o en el exterior, sin descuidar el sentido social para disponerlos al servicio de los socios para mejorar la calidad de vida de los mismos;
- Reciclar los recursos financieros dentro de la comunidad;
- Establecer otros servicios y actividades que contribuyan al mejoramiento social, económico y cultural de sus miembros.
- Los demás que beneficien a los socios siempre que no se opongan a las disposiciones de los cuerpos de ley vigentes.

1.5 ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

La Cooperativa de Ahorro y Créditos Baños Ltda., cuenta con la siguiente estructura administrativa:





NIVEL DIRECTIVO:

- La Asamblea General de Socios
- Consejo de Administración

NIVEL DE CONTROL:

- Consejo de Vigilancia.

NIVEL EJECUTIVO:

- Gerente

NIVEL ASESOR:

- Asesoría Jurídica

NIVEL DE APOYO:

- Comisión de Crédito.
- Comisión de Educación.
- Comisión de Asuntos Sociales y Deportes.
- Comisión de estímulos y disciplina

NIVEL OPERATIVO:

- Contabilidad
- Secretaría General
- Cajas



Asamblea General de Socios.

La Asamblea General es máxima autoridad de la Cooperativa y sus resoluciones son obligatorias para todos sus organismos administrativos internos y socios, en tanto sean concordantes con las Leyes, el Estatuto y demás normativas internas vigentes.



Consejo de Administración

El Consejo de Administración es responsable de la administración general de la Cooperativa y estará integrado por 5 vocales principales y 5 vocales suplentes, elegidos por la Asamblea General de Socios.

Presidente

El presidente del Consejo de Administración que también lo será de la Cooperativa, es el vocero institucional de las políticas y objetivos generales. Durará hasta dos años en sus funciones y podrá ser reelegido.

Secretario

El Secretario deberá ser nombrado por el Consejo de Administración de entre los socios activos.

Consejo de Vigilancia

El Consejo de Vigilancia es el organismo fiscalizador del Consejo de Administración, de la Gerencia y demás estamentos de la cooperativa y estará integrado por tres vocales principales y tres vocales suplentes, serán elegidos por la Asamblea General de Socios. Los suplentes sustituirán a los principales únicamente en caso de ausencia definitiva.

Gerente

El Gerente deberá ser nombrado por el Consejo de Administración, es el administrador general de la cooperativa, el Gerente, sea o no socio de la Cooperativa, es el representante legal.

Comisiones Especiales

Para su mejor funcionamiento, el Consejo de Administración nombrará imperativamente cuatro comisiones de carácter permanente y podrá nombrar las que estime conveniente, de entre los Socios quienes para efectos de coordinación dependerán del Presidente de la Cooperativa las principales son:

- 1) Comisión de Crédito
- 2) La Comisión de Educación
- 3) Comisión de Asuntos Sociales y Deportes
- 4) Comisión de Estímulos y Disciplina

1.6 ACTIVIDADES DE LA COOPERATIVA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Ltda., es una Cooperativa que se dedica a procurar el mejoramiento de sus asociados mediante el estímulo del ahorro sistemático con aportaciones o depósitos de ahorro, la concesión de préstamos a intereses razonables y la creación de nuevos servicios en beneficio de sus asociados.



Actividades Principales

Brindar un servicio fraterno y de calidez a los socios;

- Colocar cartera de calidad teniendo presente la generación de empleo e inversión.
- Monitoreo de tasas de interés para ajustes en las tasas internas.
- Monitoreo de los productos de crédito y ahorro.

Mejorar la rentabilidad y solvencia financiera;

- Monitoreo de la cartera vigente y vencida,
- Seguimiento a los productos de crédito y ahorro de la Cooperativa.

Actividades Secundarias

- Cobro de Planillas de Energía Eléctrica: se tiene un convenio con la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur por el cobro de planillas de consumo eléctrico a la ciudadanía sin necesidad de ser socio para agilizar sus pagos sin que esto les signifique un recargo.
- Recepción de Giros del Exterior: Se tiene establecido una alianza con el Banco del Pichincha para que las personas que estén fuera del país puedan enviar sus remesas mediante giros desde cualquier banco del mundo, siendo efectiva la transferencia en menos de 48 horas.
- Cancelación de Rol de Pago previo convenio

1.7 BASE LEGAL



La Cooperativa de ahorro y Crédito se constituye jurídicamente con Acuerdo Ministerial N° 0000009 de fecha 25 de enero del 2005 e inscrita en el Registro General de Cooperativas con el N° 6743 de 4 de febrero de 2005. Es de responsabilidad limitada, de capital variable e ilimitado número de socios y sin fines de lucro.

Las actividades y operaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños., se sujetan a las disposiciones legales de las siguientes instituciones:

- Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES)
- Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS)
- Servicios de Rentas Internas (SRI)
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)
- Consejo Nacional de Cooperativas (CNC)





CAPÍTULO II

MARCO TEORICO:

- 2.1 Auditoría de Gestión
- 2.2 Objetivos de la Auditoria de Gestión
- 2.3 Proceso de la Auditoria de Gestión.
 - 2.3.1 Planificación
 - 2.3.2 Ejecución
 - 2.3.3 Conclusión
- 2.4 Técnicas de Auditoria
- 2.5 Marcas de Auditoria
- 2.6 Bibliografía.



MARCO TEÓRICO

2.1 AUDITORIA DE GESTION

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.

EFICACIA.- Es el grado en que una actividad o programa logra 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.

EFICIENCIA.- Es el grado de utilización de los recursos: humanos, materiales, financieros, tecnológicos y ecológicos considerando el tiempo. El objetivo es incrementar la productividad.

ECONOMIA.- Uso oportuno de los recursos en cantidad y calidad adecuadas y al menor costo posible.

2.2 OBJETIVOS DE LA AUDITORIA DE GESTION

Los objetivos de la Auditoría de Gestión son:

- La auditoría de gestión formula y presenta una opinión sobre los aspectos administrativos, gerenciales y operativos, poniendo énfasis en el grado de efectividad y eficiencia con que se han utilizado los recursos materiales y financieros mediante modificación de políticas, controles operativos y acción correctiva desarrolla la habilidad para identificar las causas operacionales y posteriores y explican síntomas adversos evidente en la eficiente administración.
- El objetivo de la auditoría de gestión es identificar las áreas de reducción de Costos, mejorar los métodos operativos e incrementar la rentabilidad con fines constructivos y de apoyo a las necesidades examinadas.
- La auditoría de gestión determina si la función o actividad bajo examen podría operar de manera más eficiente, económica y efectiva. Uno de los



objetivos de la auditoría es el de determinar si la producción del departamento cumple con las especificaciones dadas; en consecuencia se dan variados informes, presupuestos y pronósticos que así como también los Estados Financieros.

- La auditoría de gestión determinará si se ha realizado alguna deficiencia importante de política, procedimientos y prácticas contables defectuosas.
- Establecer el grado en que la entidad y sus servidores han cumplido adecuadamente los deberes y atribuciones que les han sido asignados.
- Revisar la financiación de las adquisiciones para determinar si afectan la cantidad, calidad y las clases de Compras si se hubiesen realizado.
- Determinar el grado en que el organismo y sus funcionarios controlan y evalúan la calidad tanto en los servicios que presta como en los bienes adquiridos.
- Verificar que la entidad auditada cumpla con normas y demás disposiciones legales y técnicas que le son aplicables, así como también con principios de economía, eficiencia, eficacia, efectividad, equidad, excelencia y valoración de costos ambientales, según cada caso y formular recomendaciones oportunas para cada uno de los hallazgos identificados.
- Estimular la adherencia del personal al cumplimiento de los objetivos y políticas de la entidad y Mejorar los niveles de productividad, competitividad y de calidad de la entidad.²
- Establecer si los controles gerenciales implementados en la entidad o programa son efectivos y aseguran el desarrollo eficiente de las actividades y operaciones.

ALCANCE

La auditoría de gestión puede abarcar a toda entidad o parte de ella, en este último caso por ejemplo un proyecto, un proceso, una actividad, un grupo de operaciones, etc.

La Auditoría de Gestión examina en forma detallada cada aspecto operativo, administrativo y financiero de la organización, por lo que, en la determinación del alcance debe considerarse principalmente lo siguiente:

- a) Logro de los objetivos institucionales; nivel jerárquico de la entidad; estructura organizativa; y, la participación individual de los integrantes de la institución.
- b) Verificación del cumplimiento de la normatividad tanto general como específica y de procedimientos establecidos.
- c) Evaluación de la eficiencia y economía en el uso de los recursos, entendiendo como rendimiento efectivo, o sea operación al costo mínimo posible sin desperdicio innecesario; así como, de la eficacia en el logro de los objetivos y metas, en relación a los recursos utilizados.



- d) Medición del grado de confiabilidad, calidad y credibilidad de la información financiera y operativa.
- e) Atención a la existencia de procedimientos ineficaces o mas costosos; duplicación de esfuerzos de empleados u organizaciones; oportunidades de mejorar la productividad con mayor tecnificación; exceso de personal con relación al trabajo a efectuar; deficiencias importantes, en especial que ocasionen desperdicio de recursos o perjuicios económicos.
- f) Control sobre la identificación, de riesgos su profundidad e impacto y adopción de medidas para eliminarlos o atenuarlos.
- g) Control de legalidad, del fraude y de la forma como se protegen los recursos.
- h) Evaluación del ambiente y mecanismos de control interno sobre el alcance de la auditoria, debe existir acuerdo entre los administradores y auditores; el mismo debe quedar bien definido en la fase de Conocimiento Preliminar, porque permite delimitar el tamaño de las pruebas o sea la selección de la muestra y el método aplicable, además medir el riesgo que tiene el auditor en su trabajo.

2.3 PROCESO DE LA AUDITORIA DE GESTION.

El proceso que sigue la auditoría de gestión, se puede resumir en lo siguiente: inicia con la expedición de la orden de trabajo y culmina con la emisión del informe respectivo, cubriendo todas las actividades vinculadas con las instrucciones impartidas por la jefatura, relacionadas con el ente examinado

El proceso de la auditoria comprende las fases de: Planificación, Ejecución del Trabajo y la comunicación de resultados.

2.3.1 PLANIFICACION

Constituye la primera fase del proceso de auditoría y de su concepción dependerá la eficiencia y efectividad en el logro de los objetivos propuestos, utilizando los recursos estrictamente necesarios.

FASES DE LA PLANIFICACIÓN

La Planificación de cada auditoria se divide en dos fases o momentos distintos, denominados planificación preliminar y planificación específica.

Planificación Preliminar: Tiene el propósito de obtener o actualizar la información general sobre la entidad y las principales actividades, a fin de identificar globalmente las condiciones existentes para ejecutar la auditoria. La



planificación preliminar es un proceso que se inicia con la emisión de la orden de trabajo, continua con la aplicación de un programa general de auditoría y culmina con la emisión de un reporte para conocimiento del Director de la Unidad de Auditoría.

Las principales técnicas utilizadas para desarrollar la planificación preliminar son las entrevistas, la observación y la revisión selectiva dirigida a obtener o actualizar la información importante relacionada con el examen. La metodología para realizar la planificación preliminar debe estar detallada en el programa general que con este fin debe ser elaborado y aplicable a cualquier tipo de entidad, organismo, área, programa o actividad importante sujeto a la auditoría.

La planificación preliminar representa el fundamento sobre la que se basaran todas las actividades de la planificación específica y la auditoría en sí mismo, de ahí la importancia del conocimiento de las actividades desarrolladas por la entidad, conjuntamente con la evaluación de los factores externos que pueden afectar directa e indirectamente sus operaciones, para lo cual es necesario realizar un estudio a base de un esquema determinado, sus principales elementos son los siguientes.

- Conocimiento de la entidad o actividad a examinar.
- Conocimiento de las principales actividades, operaciones, metas u objetivos a cumplir.
- Identificación de las principales políticas y prácticas: contables, presupuestarias, administrativas y de organización.
- Determinación del grado de confiabilidad de la información producida.
- Comprensión global del desarrollo, complejidad y grado de dependencia de los sistemas de información computarizados;
- Riesgos Inherentes y Ambiente de control.
- Enfoque preliminar de la auditoría.

Planificación Específica: En esta fase se define la estrategia a seguir en el trabajo. Tiene incidencia en la eficiente utilización de los recursos y en el logro de las metas y objetivos definidos para la auditoría. Se fundamenta en la información obtenida durante la planificación preliminar.

La planificación específica tiene como propósito principal evaluar el control interno, evaluar y calificar los riesgos de la auditoría y seleccionar los procedimientos de auditoría a ser aplicados a cada componente en la fase de ejecución, mediante los programas respectivos.

La utilización del programa general de auditoría para la planificación específica constituye una guía que permite aplicar los principales procedimientos para evaluar el control interno de la entidad o área examinada y obtener los productos establecidos para esta fase del proceso.



El programa de auditoría para la planificación específica incluye los siguientes elementos generales:

- Consideración del objetivo general de la auditoría y del reporte de la planificación preliminar.
- Recopilación de información adicional por instrucciones de la planificación preliminar.
- Evaluación del control interno.
- Calificación del riesgo de auditoría.
- Enfoque de la auditoría y selección de la naturaleza y extensión de los procedimientos de auditoría.

Control Interno: El control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- a. Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- b. Fiabilidad de la información financiera.
- c. Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO:

Los componentes del sistema del control interno pueden considerarse como un conjunto de normas que son utilizadas para evaluar el control interno y determinar su efectividad.

El control interno consiste de los siguientes cinco componentes interrelacionados:

1. Ambiente de Control Interno

Establece el tono de una organización, influyendo la conciencia de control de la gente. Constituye el fundamento de los otros componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura

Factores del Ambiente de Control:

- Integridad y valores éticos
- Compromiso de competencia profesional
- Filosofía de dirección y estilo de gestión
- Autoridad y responsabilidad
- Estructura organizacional
- Políticas y prácticas de recursos humanos



2. Establecimiento de Objetivos

Los objetivos se fijan a escala estratégica, estableciendo con ellos una base para los objetivos operativos, de información y de cumplimiento. Cada entidad se enfrenta a una gama de riesgos procedentes de fuentes externas e internas y una condición previa para la identificación eficaz de eventos, la evaluación de sus riesgos y la respuesta a ellos es fijar los objetivos, que tienen que estar alineados con el riesgo de la misma.

3. Identificación de Eventos

La dirección identifica los eventos potenciales, que de ocurrir, afectarán a la entidad y determina si representan oportunidades o si pueden afectar negativamente a la capacidad de la empresa para implantar la estrategia y lograr los objetivos con éxito. Los eventos con impacto negativo representan riesgos, que exigen la evaluación y respuesta de la dirección. Los eventos con impacto positivo representan oportunidades, que la dirección reconduce hacia la estrategia y el proceso de fijación de objetivos. Cuando identifica los eventos, la dirección contempla una serie de factores internos y externos que pueden dar lugar a riesgos y oportunidades, en el contexto del ámbito global de la organización.

4. La valoración del riesgo

Es la identificación de la entidad y el análisis de los riesgos importantes para lograr los objetivos, formando una base para la determinación de cómo los riesgos deben ser manejados.

La evaluación de riesgo consiste en la identificación y análisis de los factores que podrían afectar la consecución de los objetivos, a base del cual se determina la forma en que los riesgos deben ser subsanados, implica el manejo del riesgo relacionado con la información que genera y que puede incidir en el logro de los objetivos de control interno en la entidad; este riesgo incluye eventos o circunstancias que pueden afectar su confiabilidad de la información sobre las actividades y la gestión que realiza la dirección y administración.

5. Respuesta a Riesgos

Una vez evaluado los riesgos relevantes, la dirección determina cómo responder a ellos. Las respuestas pueden ser las de evitar, reducir, compartir y aceptar el riesgo. Al considerar su respuesta, la dirección evalúa su efecto sobre la probabilidad e impacto del riesgo, así los costes y beneficios, y selecciona aquella que sitúe el riesgo residual dentro de las tolerancias al riesgo establecidas. La dirección identifica cualquier oportunidad que pueda existir y



asume una perspectiva del riesgo globalmente para la entidad o bien una perspectiva de la cartera de riesgos, determinando si el riesgo residual global concuerda con el riesgo aceptado por la entidad.

6. Las actividades de control

Las actividades de control las constituyen las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directrices de la gerencia son llevadas a cabo

Las actividades de control consisten en las políticas y los procedimientos tendientes a asegurar a que se cumplan las directrices de la dirección, a que se tomen las medidas necesarias para afrontar los riesgos que podrían afectar la consecución de los objetivos.

Estas actividades se llevan a cabo en cualquier parte de la organización, en todos sus niveles y en todas sus funciones y comprenden una serie de actividades de diferente índole, como aprobaciones y autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, el análisis de los resultados de las operaciones, la salvaguarda de activos y la segregación de funciones.

7. La información y comunicación

Representa la identificación, captura e intercambio de la información en una forma y tiempo que permita a la gente llevar a cabo sus responsabilidades

La calidad de información generada por el sistema afecta a la capacidad de la dirección de tomar decisiones adecuadas al gestionar y controlar las actividades de la entidad, generalmente los sistemas modernos incorporan una opción de consulta en línea, para que se pueda obtener información actualizada en todo momentos. Esta calidad se refiere a lo siguiente:

- Contenido ¿Contiene toda la información necesaria?
- Oportunidad ¿Se facilita en el tiempo adecuado?
- Actualidad ¿Es la más reciente disponible?
- Exactitud ¿Los datos son correctos?
- Accesibilidad ¿Puede ser obtenida fácilmente por las personas adecuadas?

En cuanto a la comunicación, esta es inherente a los sistemas de información que deben proporcionar información a las personas adecuadas, de forma que estas puedan cumplir con sus responsabilidades operacionales, de información financiera o de cumplimiento, sin embargo, también debe existir una comunicación más amplia que aborde las expectativas y responsabilidad de las personas y los grupos, pero también de otras cuestiones importantes.



Esta comunicación se materializa en manuales de políticas, memorias, avisos, carteleras, anuncios o mensajes en video o verbales, etc.

8. Actividades de monitoreo o supervisión

Es un proceso que asegura la calidad del control interno sobre el tiempo.

Estas actividades representan al proceso que evalúa la calidad del control interno en el tiempo y permite al sistema reaccionar en forma dinámica, cambiando cuando las circunstancias así lo requieran. Se orienta a la identificación de controles débiles, insuficientes o innecesarios y, promueve su reforzamientos.

RIESGOS DE AUDITORIA DE GESTION

Al efectuarse la Auditoria de Gestión, no estará exenta de errores y omisiones importantes que afecten los resultados del auditor expresados en su informe. Por lo tanto deberá planificarse la auditoria de modo tal que se presenten expectativas razonables de detectar aquellos errores que tenga importancia relativa; a partir de:

- Criterio profesional del auditor
- Regulaciones legales y profesionales
- Identificar errores con efectos significativos

En este tipo de auditoría debemos tener en cuenta también los tres componentes de riesgo:

1. **Riesgo Inherente:** De que ocurran errores importantes generados por las características de la entidad u organismo

Factores del Riesgo Inherente:

- Naturaleza del negocio
- Operaciones, naturaleza del producto, volúmenes
- La estructura económica financiera de la empresa
- Su Plan de Organización
- La estructura humana y la dotación de materiales
- La integridad de la Gerencia
- Calidad de recursos

2. **Riesgo de Control:** De que el Sistema de Control Interno prevenga o corrija tales errores.

3. **Riesgo de Detección:** De que los errores no identificados por los errores de Control Interno tampoco sean reconocidos por el auditor.



Para evaluar la existencia o no de riesgos de auditoría de gestión sería necesario:

- Conocer los riesgos propios de la actividad, del entorno y la naturaleza propia de la información.
- Considerar lo adecuado del diseño del sistema de control interno y probar la eficacia de sus procedimientos.
- Determinar procedimientos sustantivos contenidos en el programa a aplicar, luego de haber evaluado el sistema de control interno.
- Extensión de las pruebas sustantivas aplicables a la empresa hacia los terceros vinculados.

Además sería importante considerar algunos factores generalizados del riesgo de auditoría, siendo los que a continuación se detallan:

1. Determinar la confianza que tiene la dirección respecto al funcionamiento del sistema de control interno suponiendo que no se den:
 - a. Incumplimientos en los procedimientos normalizados.
 - b. Detección tardía o no detección de los errores o desvíos.
 - c. Poca experiencia en el personal.
 - d. Sistemas de información no confiables.
2. Evaluar los riesgos inherentes a la protección de los bienes activos adversa considerando:
 - a. Probabilidad de ocurrencia de fraudes.
 - b. Quejas del público
 - c. Errores de los criterios que se aplican para tomar decisiones.
 - d. Barreras externas que afectan al accionar de la empresa.
3. Identificar la existencia o no de cambios reiterativos en el nivel organizacional y los sistemas, atendiendo principalmente:
 - a. Rotación del personal.
 - b. Reorganizaciones en el funcionamiento del personal
 - c. Crecimiento o reducción del personal.
 - d. Implantación de nuevos sistemas.
 - e. Alteraciones de tipo cultural
4. Evaluar la posibilidad de la existencia de errores que pueden pasar inadvertidos debido a un ambiente de complejidad, originado fundamentalmente por:
 - a. La naturaleza de las actividades.
 - b. El alcance de la automatización.
 - c. La dispersión geográfica.
5. Medir la importancia del tamaño de la auditoria haciendo referencia al número de personas, tanto de la Empresa auditada como de los auditores, volumen físico de la documentación e impacto social reconociendo que a mayor tamaño mayores riesgos.
6. Determinar la importancia que la alta dirección le asigna a la auditoria otorgándoles por tanto todas las facilidades en el desarrollo de las tareas a los auditores y su equipo.



7. Considerar la posibilidad de incurrir en errores o no detectarlos, según el tiempo de preparación y ejecución de la auditoría que se haya planificado y utilizado verdaderamente.

2.3.2 EJECUCION

La fase de ejecución se inicia con la aplicación de los programas específicos producidos en la fase anterior, continua con la obtención de la información, la verificación de los resultados financieros, la identificación de los hallazgos y las conclusiones por componentes importantes y la comunicación a la administración de la entidad para resolver los problemas y promover la eficiencia y la efectividad en sus operaciones.

OBJETIVOS

En esa etapa es donde se ejecuta propiamente la auditoria, pues en esta instancia se desarrolla los hallazgos y se obtiene 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 sustentar las conclusiones y recomendaciones de los informes.

ACTIVIDADES

En la entidad auditada, los miembros del equipo multidisciplinario realizarán las siguientes tareas:

- a) 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. Adicionalmente mediante la utilización de: Estadísticas de las operaciones como base para detectar tendencias, variaciones extraordinarias y otras situaciones que por su importancia ameriten investigarse. Parámetros e indicadores de economía, eficiencia, eficacia y otros, tanto reales como estándar, que pueden obtenerse de colegios profesionales, publicaciones especializadas, entidades similares, organismos internacionales y otros.
- b) 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.
- c) Elaboración de hojas resumen de hallazgos significativos por cada componente examinado, expresados en los comentarios; los mismos que deben ser oportunamente comunicados a los funcionarios y terceros relacionados.
- d) 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.



Evidencia de Auditoria

Es la Información, registros o declaraciones de hecho verificables. La evidencia de auditoría puede ser cualitativa o cuantitativa, es utilizada por el auditor para determinar cuando se cumple con el criterio de auditoría. La evidencia de auditoría se basa típicamente en entrevistas, revisión de documentos, observación de actividades y condiciones, resultados de mediciones y pruebas.

2.3.3 CONCLUSION O COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

OBJETIVOS

Además de los informes parciales que pueden emitirse, como aquel relativo al control interno, se prepara un informe final, el mismo que en la auditoría de gestión difiere, pues no solo que revelara las deficiencias existentes como se lo hacía en las otras auditorias, 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 los recursos de la entidad auditada.

ACTIVIDADES

En la entidad auditada, el supervisor y el jefe de equipo con los resultados entregados por los integrantes del equipo multidisciplinario llevan a cabo las siguientes:

1. Redacción del informe de auditoría, en forma conjunta entre los auditores con funciones del 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 esta se cumple durante todo el proceso de la auditora 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 mas 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.

PRODUCTOS

- Informe de auditoría, síntesis del informe y memorando de antecedentes.



- Acta de conferencia final de la lectura del informe de auditoría.

2.4 TECNICAS UTILIZADAS

En la auditoría de gestión es fundamental el criterio profesional del auditor para la determinación de la utilización y combinación de las técnicas y practicas más adecuadas, que le permitan la obtención de la evidencia suficiente, competente y pertinente, que le den una base objetiva y profesional, que fundamente y sustente sus comentarios, conclusiones y recomendaciones. Se considera importante a continuación definir las técnicas y las prácticas que pueden ser más utilizadas en este tipo de auditorías.

| VERIFICACION | TECNICAS |
|--------------|------------------------|
| Ocular | a) Comparacion. |
| | b) Observacion. |
| | c) Rastreo. |
| Verbal | a) Indagacion. |
| | b) Entrevista |
| | c) Encuesta. |
| Escrita | a) Analisis. |
| | b) Conciliacion. |
| | c) Confirmacion |
| | d) Tabulacion. |
| Documental | a) Comprobacion. |
| | b) Calculo. |
| | c) Revision selectiva. |
| Fisica | a) Inspeccion. |

COMPARACION.- Es la determinación de la similitud o diferencias existentes en dos o más hechos u operaciones; mediante esta técnica se compara las operaciones realizadas por la entidad auditada o los resultados de la auditoria con criterios normativos, técnicos y practicas establecidas, mediante lo cual se puede evaluar y emitir un informe al respecto.

OBSERVACION.- Es la verificación visual que realiza el auditor durante la ejecución de una actividad o proceso para examinar aspectos físicos, incluyendo desde la observación del flujo de trabajo, documentos, materiales, etc.

RASTREO.- Es el seguimiento y control de una operación, dentro de un proceso o de un proceso a otro, a fin de conocer y evaluar su ejecución.



INDAGACION.- Es la obtención de información verbal mediante averiguaciones o conversaciones con funcionarios de la entidad auditada o terceros sobre las operaciones que se encuentran relacionadas, especialmente de hechos o aspectos no documentados.

ENTREVISTAS.- Entrevistas a funcionarios de la entidad auditada y terceros con la finalidad de obtener información, que requiere después ser confirmada y documentada.

ENCUESTA.- Encuesta realizadas directamente o por correo, con el propósito de recibir de los funcionarios de la entidad auditada o de terceros, una información de un universo, mediante el uso de cuestionarios cuyos resultados deben ser posteriormente tabulados.

ANALISIS.- Consiste en la separación y evaluación crítica, objetiva y minuciosa de los elementos o partes que conforman una operación, actividad, transacción o proceso, con el propósito de establecer su propiedad y conformidad con criterios normativos y técnicos.

CONCILIACION.- Consiste en hacer que concuerden dos conjuntos de datos relacionados, separados e independientes.

CONFIRMACION.- Comunicación independiente y por escrito, de parte de los funcionarios que participan o ejecutan las operaciones, y/o de fuente ajena a la entidad auditada, para comprobar la autenticidad de los registros y documentos sujetos al examen, así como para determinar la exactitud o validez de una cifra, hecho u operación.

TABULACION.- Consiste en agrupar resultados importantes obtenidos en área, segmentos o elementos examinados que permitan llegar a conclusiones.

COMPROBACION.- Consiste en verificar la existencia, legalidad, autenticidad y legitimidad de las operaciones realizadas por una entidad, a través del examen de la documentación justificadora o de respaldo.

CALCULO.- Consiste en la verificación de la exactitud y corrección aritmética de una operación o resultado, presentados en informes, contratos, comprobantes y otros.

REVISION SELECTIVA.- Consiste en una breve o rápida revisión o examen de una parte del universo de datos u operaciones, con el propósito de separar y analizar los aspectos que no son normales y requieren de una atención especial y evaluación durante la ejecución de la auditoría.

INSPECCION.- Esta técnica involucra el examen físico y ocular de activos, obras, documentos, valores y otros, con el objeto de establecer su existencia y autenticidad; requiere en el momento de la aplicación la combinación de otras



técnicas, tales como: indagación, observación, comparación, rastreo, análisis, tabulación, y comprobación.

En la auditoría de gestión, también se puede aplicar determinadas prácticas como las que se definen a continuación:

SINTOMAS.- Son los indicios de algo que está sucediendo o va a ocurrir, que advierte al auditor de la existencia de una área crítica o problema y que le orienta para que haga énfasis en el examen de determinados rubros, áreas u operaciones, para definir las técnicas a utilizarse y obtener la evidencia requerida.

INTUICION.- Es la capacidad de respuesta o reacción rápida manifestada por auditores con experiencia ante la presencia de ciertos síntomas que inducen a pensar en la posibilidad de un hallazgo.

SOSPECHA.- Es la acción de desconfiar de una información que por alguna razón o circunstancia no se le otorga el crédito suficiente; la sospecha obliga a que el auditor valide dicha información y obtenga documentación probatoria.

SISTESIS.- Preparación resumida de hechos, operaciones o documentos de carácter legal, técnico, financiero, administrativo o de otra índole.

MUESTREO ESTADISTICO.- Es la aplicación de los procedimientos de auditoría a una proporción inferior a la ciento por ciento de las operaciones de una entidad, proyecto, programa o actividad, con el propósito de evaluar las características y de inferir a su universo.

USO DE INDICADORES EN AUDITORIA DE GESTION.

El uso de indicadores en la Auditoria permite medir:

- La eficiencia y economía en el manejo de los recursos.
- Las cualidades y características de los bienes producidos o servicios prestados (eficacia).
- El grado de satisfacción de las necesidades de los usuarios o clientes a quienes van dirigidos (calidad)
- Todos estos aspectos deben ser medidos considerando su relación con la misión, los objetivos y las metas planteados por la organización.

Al indicador se le define como, la referencia numérica generada a partir de una o varias variables que muestra aspectos del desempeño de la unidad auditada. Esa referencia, al ser comparada con un valor estándar, interno o externo a la organización, podrá indicar posibles desviaciones con respecto a las cuales la administración deberá tomar acciones.

2.5 MARCAS DE AUDITORIA

Las marcas de auditoría, conocidas también como: claves de auditoría o tildes, son signos particulares y distintivos que hace el auditor para señalar el tipo de



trabajo realizado de manera que el alcance del trabajo quede perfectamente establecida. Estas marcas permiten conocer además como cuales partidas fueron objeto de la aplicación de los procedimientos de auditoría y cuáles no.

Existen dos tipos de marca, las de significado uniforme, que se analizan con frecuencia en cualquier auditoria. Las otras marcas, cuyo contenido es a criterio del auditor, obviamente no tienen significado uniforme y para su comprensión requiere que junto al símbolo vaya una leyenda de su significado.

Las marcas preferentemente deben ser escritas con lápiz de color rojo, ya que su uso se encuentra generalizado al igual que los papeles de trabajo elaboradas por el auditor usualmente son hechos con lápiz de papel.

2.6 PLAN DE MARCAS:

Los siguientes símbolos han sido aceptados como marcas de auditoría uniforme:

| <u>Símbolo</u> | <u>Significado</u> |
|----------------|-----------------------------|
| Λ | Indagado |
| ⊂ | Sin respuesta |
| € | Cálculo |
| S | Documentación Sustentatoria |
| @ | Autorizado |
| N | No autorizado |
| √ | Comprobado |
| □ | Confirmado |
| \ | Rastreo |
| d | Debilidad |
| f | Fortaleza |
| * | Analizado |
| W | Revisión Selectiva |
| ∅ | Inspeccionado. |



2.7 BIBLIOGRAFÍA

- CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO. Manual de Auditoría de Gestión, Quito, Abril 2002
- CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO. Manual de Auditoría Financiera Gubernamental, Quito, Noviembre 2001
- Instituto Mexicano de Contadores Públicos AC, Auditoria Operacional, Boletín, Impreso y Hecho en México 5ta.edición
- Maldonado, Milton, Auditoria de Gestión, Editora Luz de América, Ecuador,2001
- <http://www.monografias.com/trabajos42/auditoria-de-gestion/auditoria-de-gestion.shtml?monosearch>.
- <http://www.gestiopolis.com/recursos2/documentos/fulldocs/ger/audisiscal.htm>.
- [http://212.9.83.4/auditoria/home.nsf/Todos/03C8949A3EA3E654C12571AC00827A40/\\$FILE/COSO+ERM.pdf](http://212.9.83.4/auditoria/home.nsf/Todos/03C8949A3EA3E654C12571AC00827A40/$FILE/COSO+ERM.pdf)



CAPÍTULO III

PROCESO DE LA AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO BAÑOS LTDA.

- 3.1 Orden de trabajo.**
- 3.2 Planificación Estratégica del Examen.**
- 3.3 FASES:**
 - 3.3.1 Planificación Preliminar.**
 - 3.3.2 Planificación Especifica**
 - 3.3.3 Ejecución.**
- 3.4 Conclusiones y Recomendaciones.**
- 3.5 Anexos**
- 3.6 Bibliografía.**



PROCESO DE LA AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO BAÑOS LTDA.

3.1. ORDEN DE TRABAJO

ORDEN DE TRABAJO N°. – 001

De: Ing. Genaro Peña
AUDITOR SUPERVISOR

Para: CPA. Azucena Montero
AUDITOR JEFE DE EQUIPO

Fecha: Cuenca, 27 de Mayo de 2010.

Asunto:

Examen al Sistema de Créditos y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Ltda.(COOPBAÑOS LTDA.)

Motivos del Examen:

La Auditoria de Gestión al Sistema de Créditos y Cobranzas de la Cooperativa Baños se realizara por solicitud a Gerencia y como aplicación del trabajo de tesis para la obtención de titulo de Contador Público Auditor.

Objetivo General

Verificar que el sistema de créditos y cobranzas implementado por la Cooperativa brinda satisfacción a los socios y alcanza los estándares establecidos y bajo la normativa establecida por los organismos de control.

Alcance

En el examen al Sistema de Créditos y Cobranzas de la COOPBAÑOS LTDA. estudiaremos los planes de créditos y cobranzas, las políticas, los procedimientos utilizados la organización del área de créditos y cobranzas, el personal que labora, las seguridades, la coordinación, la competencia, las medidas de control.

Objetivos Particulares

- Verificar si las políticas guían la acción de los responsables y se cumplen en todo el proceso.
- Comprobar que los procedimientos de créditos y cobros facilitan el otorgamiento y recuperación de los créditos y definan responsabilidades.



- Verificar si la organización del sistema de créditos y cobranzas responde a los objetivos de gestión de esta áreas
- Evaluar la idoneidad del personal del sistema de créditos y cobranzas.
- Verificar si los avales y garantías son suficientes y competentes que respalden los montos otorgados en los créditos.
- Evaluar la coordinación con tesorería, área legal y recursos humanos.
- Establecer como esta actuando las otras cooperativas y evaluar con la nuestra.
- Evaluar las medidas de control establecidas por la entidad.

Equipo de Trabajo

| <u>Nombres</u> | <u>Cargo</u> | <u>Días / Hombre</u> |
|-----------------------|------------------------|-----------------------------|
| Azucena Montero | Auditor Jefe de Equipo | 80 |
| Nancy Vélez | Auditor | 80 |

La supervisión será efectuada por el Ing. Genaro Peña C.

Recursos materiales:

- Equipo de computo:
 - Una computadora portátil.
 - Una computadora de escritorio.
 - Una impresora
- Servicios de Internet.
- Materiales de oficina.
 - Cuadernos,
 - Esferos,
 - Resaltador,
 - 1 resma de hojas de papel bond
 - 1 Flash memory
 - Manual de Auditoria.

Fecha de terminación del examen: Cuenca, 30 de enero del 2011.

Ing. Genaro Peña
AUDITOR SUPERVISOR



3.2 PLANIFICACION ESTRATÉGICA DEL EXÁMEN

AUDITORIA DE GESTIÓN AL SISTEMA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS LTDA.

Motivo u Origen del Examen

Según la Orden de Trabajo N°. 001 con fecha 27 de Mayo de 2010 y como aplicación del trabajo de tesis para la obtención de título de Contador Público Auditor.

Objetivo General

Verificar que el sistema de créditos y cobranzas implementado por la Cooperativa brinda satisfacción a los socios y alcanza los estándares establecidos y bajo la normativa establecida por los organismos de control.

Alcance

En el examen al Sistema de Créditos y Cobranzas de la COOPBAÑOS LTDA. estudiaremos los planes de créditos y cobranzas, las políticas, los procedimientos utilizados la organización del área de créditos y cobranzas, el personal que labora, las seguridades, la coordinación, la competencia, las medidas de control.

Objetivos Particulares

- Verificar si las políticas guían la acción de los responsables y se cumplen en todo el proceso.
- Comprobar que los procedimientos de créditos y cobros facilitan el otorgamiento y recuperación de los créditos y definan responsabilidades.
- Verificar si la organización del sistema de créditos y cobranzas responde a los objetivos de gestión de esta áreas
- Evaluar la idoneidad del personal del sistema de créditos y cobranzas.
- Verificar si los avales y garantías son suficientes y competentes que respalden los montos otorgados en los créditos.
- Evaluar la coordinación con tesorería, área legal y recursos humanos.
- Establecer como está actuando las otras cooperativas y evaluar con la nuestra.
- Evaluar las medidas de control establecidas por la entidad.

PROCESO DEL EXAMEN

El proceso metodológico a seguirse en este examen es el siguiente:

- Planificación:
 - Preliminar



- Específica
- Ejecución.
- Conclusiones y Recomendaciones.

PLANIFICACIÓN

Al desarrollar la etapa de Planificación vamos a obtener información general de la Cooperativa y del Sistema sujeto a la Auditoría y evaluar el control interno. Contará con 2 sub etapas:

PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

OBJETIVOS

- Obtener información y conocimiento integral de la Coopbaños Ltda., y del Sistema de Créditos y Cobranzas.
- Permitir que el equipo de trabajo se familiarice con los procesos administrativos, financieros y operativos de la Coopbaños Ltda., y del Sistema de Créditos y Cobranzas.
- Facilitar al auditor a entender claramente sobre la normatividad de la Coopbaños Ltda. y del Sistema a ser auditado como: Estatutos y Reglamentos Generales, Manuales de Funciones, Manuales de Créditos y Cobranzas, Reglamento y Políticas de Créditos y Cobranzas; el Organigrama de la empresa y del sistema, Planes Estratégicos.

RESULTADOS

1. Reporte de la Planificación Preliminar:

Este reporte detallará la información general y el conocimiento acumulado de la Cooperativa y del Sistema a ser auditado obtenido a través del cumplimiento de los objetivos de esta Planificación.

Será de uso exclusivo del equipo de trabajo y debe ser aprobado por el supervisor

2. Conformación del Archivo de Papeles de Trabajo :

Este archivo manejará el flujo de información y de documentos del examen, y estará clasificada en:

Archivo corriente.- Manejará la información y documentos exclusivos del examen.

Archivo permanente.- Los documentos que servirán para este y futuros exámenes.

Programa General para la Planificación Específica.



Este Programa detalla el procedimiento a seguir para el desarrollo de la Planificación Específica.

PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

OBJETIVOS

Definir las estrategias a seguir en la auditoría fundamentada en la información obtenida en la Planificación Preliminar.

- Evaluar el Control Interno a través de sus componentes.
- Evaluar y calificar los Riesgos de la auditoría.
- Identificar las áreas críticas
- Establecer el enfoque del examen.
- Prever la determinación de recursos necesarios

RESULTADOS

La planificación específica acumula la información obtenida en la planificación preliminar y los productos para la eficiente y efectiva ejecución de la Auditoría.

Los productos básicos elaborados son:

Para la cooperativa:

- Un informe de la evaluación del control interno que implementado por la cooperativa permitirá mejorar la eficiencia y eficacia del sistema

Para uso del equipo de Auditoría:

- El informe de Planificación Específica.
- La matriz de calificación de riesgo que detallará los diferentes componentes evaluados y el nivel de riesgo inherente y de control, los riesgos serán calificados en:
 - Alto
 - Medio
 - Bajo
 - Mínimo
- El plan de muestreo estableciendo las diferentes pruebas (muestra) a utilizar en la aplicación de los procedimientos de auditoría.
- El programa detallado de la Ejecución.
- Papeles de trabajo del la etapa anterior

EJECUCIÓN:



En esta etapa se aplican los procedimientos de Auditoría definidos en la etapa de Planificación específica y estará orientada a la evaluación de la eficiencia, eficacia y economía del sistema, mediante el estudio de la planificación organización dirección y control.

OBJETIVOS

- Aplicar las pruebas de auditoría de conformidad con el enfoque y a base de procedimiento evaluativos.
- Identificar y desarrollar los hallazgos de auditoría

RESULTADOS

- Los hallazgos: Descripción lógica completa y ordenada de las desviaciones establecidos por el examen producto de la aplicación de las pruebas a base de procedimientos, en su configuración y redacción deben incluirse sus atributos:
 - Condiciones
 - Criterios
 - Causas
 - Efectos
 - Conclusiones
 - Recomendaciones

CONCLUSIÓN

Esta etapa está encargada de comunicar los resultados, mediante la presentación de un informe.

OBJETIVOS

- Comunicar resultados
- Terminar el examen
- Entregar el informe

RESULTADOS

- Informe de Auditoría que previamente debe aplicarse los siguientes pasos:
 - Redacción del borrador
 - Lectura y discusión mediante una conferencia en la que participarán los directivos y personal relacionado



- Obtención de reacciones
- Redacción definitiva
- Entrega

TERMINOLOGÍA:

Los términos utilizados en el presente examen son los que se describen a continuación:

Cooperativismo

Es un sistema de economía popular alternativo de autogestión, autoayuda; sustentando en la solidaridad como estrategia para hacer frente a la crisis económica y social, y de esta forma luchar en contra de la pobreza y mejorar la calidad de vida de los cooperados.

Cooperativa

Son las sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas que, sin perseguir finalidades de lucro, tienen por objeto planificar y realizar actividades o trabajos de beneficio social o colectivo, a través de una empresa manejada en común y formada por la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros.

Cooperativa Financiera

Es una organización que desarrolla la actividad de intermediación financiera – captación de ahorro y colocación de crédito- con Asociados y con terceros. Su vigilancia y control corresponde a la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Ser Asociado

Implica una vinculación libre y voluntaria a través de la asociación, concediéndole la condición de dueño de la Institución a la cual ha aportado con su capital, a la par que lo compromete con las obligaciones de ser Socio.

Certificados de Aportación

Son los aportes en efectivo que realizan los socios para constituir el capital social de la Cooperativa y representan la propiedad de los socios sobre la entidad, es decir los convierte en dueños de la Cooperativa.

Manual de créditos y cobranzas

Se refiere a la determinación por escrito de procedimientos y normas de esta actividad. Entre los aspectos más importantes que puede contener este tipo de manual están los siguientes: operaciones de crédito y cobranzas, control y cobro de las operaciones, entre otros.



Crédito

Es una cantidad determinada de dinero que usted solicita a una institución financiera, la misma que bajo ciertos requisitos le otorga en calidad de préstamo, con el compromiso de que se la devuelva en un determinado plazo, generalmente a través de cuotas, las mismas que incluirán el valor del capital más un valor adicional por interés.

Análisis de Crédito

El análisis de créditos se considera un arte ya que no hay esquemas rígidos y que por el contrario es dinámico y exige creatividad por parte del analista de crédito, sin embargo es importante dominar las diferentes técnicas de análisis de crédito, y complementarla con una buena experiencia y un buen criterio, así mismo es necesario contar con la información necesaria y suficiente que nos permita minimizar el número de incógnitas para poder tomar la decisión correcta

Crédito por vencer

Aquel que se encuentra en condiciones normales de pago, es decir ha cumplido con los pagos pactados, y en consecuencia está vigente.

Crédito vencido

Aquel que presenta atrasos en la forma de pago convenida en una o más cuotas.

Crédito en Demanda Judicial

Cuando el cliente no ha pagado sus cuotas y el cliente no ha dado respuesta a los requerimientos extrajudiciales, la institución financiera se ve en la obligación de gestionar el cobro por la vía judicial.

Crédito Castigado

Es aquel que no ha podido ser cobrado ni judicial ni extrajudicialmente, y que debe ser asumido por la institución financiera afectando sus resultados operacionales

Burós de Crédito

La misión fundamental de los burós es brindar información crediticia para que las instituciones del sistema financiero nacional, de seguros privados, seguridad social y las del

Sector real de la economía, cuenten con datos referenciales actualizados que les permita tomar adecuadas decisiones de crédito, con la finalidad de proteger los intereses de los depositantes y del público en general.



Es importante mantener un buen historial de crédito para que sus solicitudes se procesen con mayor agilidad y sean atendidas favorablemente por las entidades que otorgan crédito.

Garantía Hipotecaria

Se entiende por hipoteca el derecho real que adquiere el prestamista sobre un bien inmueble que el prestatario o deudor otorga como garantía.

Este derecho permanece en manos del prestamista hasta que la deuda sea cancelada, independientemente de quien sea el propietario en dicho momento. El prestatario mantiene el derecho de usufructo del bien hipotecado.

Garantía Prendaria

Garantía real constituida sobre un bien mueble para asegurar el cumplimiento de una obligación por parte del deudor. En caso de que éste no cumpliera, el acreedor tiene derecho a enajenar el bien y recuperar así los fondos que le había prestado.

Garantía líquida

Las garantías líquidas son los documentos o títulos valor como: certificados de depósitos a plazo (antes conocidas como pólizas de acumulación)

Tasa de interés

Es el valor del costo que involucra la posesión de dinero resultante de un crédito. Crédito que ocasiona una operación, en un determinado plazo, y que se expresa en porcentaje respecto al capital que lo produce. Es el precio en porcentaje que se paga por el uso de fondos que fueron prestados.

Tasa de interés activa

El dinero tiene su precio y se lo denomina tasa de interés; en consecuencia la tasa de interés activa es el precio que se paga por el uso del dinero en el tiempo; es decir, esta tasa es aquella que la institución financiera le cobra a usted por un préstamo otorgado.

Tasa de interés pasiva

Es la tasa de interés que usted recibe por algún tipo de inversión (depósito de ahorro, a plazo, etc.) que realice en una institución financiera.

Riesgo de Crédito

Es el riesgo de que un tercero no cumpla con sus obligaciones de conformidad con los plazos acordados.



Recuperaciones de Créditos

El concepto de recuperación aplicada a la gestión de crédito es el conjunto de procedimientos establecidos para recuperar o recobrar valores entregados a personas naturales jurídicas en forma de créditos.

El plan estratégico

Es un documento en el que los responsables de una organización (empresarial, institucional, no gubernamental, deportiva,...) reflejan cual será la estrategia a seguir por su compañía en el medio plazo. Por ello, un plan estratégico se establece generalmente con una vigencia que oscila entre 1 y 5 años.

Central de Riesgos

La Central de Riesgos es un sistema de información previsto en el artículo 95 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, que entró en vigencia a partir de mayo de 1994. Esta base informativa es una herramienta de trascendental importancia para la toma de decisiones crediticias por parte de las instituciones del sistema financiero que operan con los recursos depositados por el público o de socios, y que les permite calificar adecuadamente las solicitudes de crédito que reciben de sus clientes y/o socios

PLAN DE ÍNDICES:

Los principales índices utilizados en nuestro examen son:

| | |
|------------|------------------------------------|
| P: | Planificación |
| PP.: | Planificación Preliminar |
| PP/P | Planificación Preliminar/ Programa |
| PP/R | Planificación Preliminar/ Reporte |
| PPP | Planificación |
| PPN | Normativa |
| PPO | Organización |
| PPS | Seguridades |
| PPC | Coordinación |
| PPCO | Competencia |
| PPMC | Medidas de control |
| RRHH | Recursos humanos |
| PE: | Planificación Específica |
| PE/P | Planificación específica/Programa |
| PEA | Ambiente interno |
| PEER | Evaluación del Riesgo |
| PEPC | Procedimientos de control |
| PEIC | Información y comunicación |
| PESM | Supervisión y monitoreo |
| PE/R | Planificación específica/ Reporte |
| PECI/R | Control interno/Reporte |
| PE/MCR | Matriz de Calificación de Riesgo |
| E | Ejecución |
| E/P | Ejecución/ Programa |
| EH | Hallazgos |



| | |
|----|--------------|
| EE | Evidencia |
| C | Conclusión |
| CB | Borrador |
| CC | Conferencias |
| CR | Reacciones |
| CI | Informe |

PLAN DE MARCAS:

Los siguientes símbolos han sido aceptados como marcas de auditoría uniforme:

| Símbolo | Significado |
|----------------|-----------------------------|
| Λ | Indagado |
| C | Sin respuesta |
| € | Cálculo |
| S | Documentación Sustentatoria |
| @ | Autorizado |
| N | No autorizado |
| √ | Comprobado |
| □ | Confirmado |
| \ | Rastreo |
| d | Debilidad |
| f | Fortaleza |
| * | Analizado |
| W | Revisión Selectiva |
| ∅ | Inspeccionado. |

| EVALUACION DEL RIESGO GLOBAL DE AUDITORIA. | | |
|---|-------------------|--------------|
| RIESGOS | CATEGORIA | NIVEL |
| Inexistencia del Plan Estratégico del Sistema de Créditos y Cobranzas | Riesgo Inherente | Alto |
| La políticas y procedimientos de créditos y cobranzas están desactualizados | Riesgo de Control | Alto |
| Inadecuada estructura organizacional del sistema. | Riesgo Inherente | Alto |
| Falta una apropiada Distribución física en el área de créditos. | Riesgo Inherente | Alto. |
| La Comisión de Créditos no cuenta con espacio físico ni materiales necesario para el desarrollo de sus actividades. | Riesgo Inherente | Alto |

RECURSOS:

a) TALENTOS HUMANOS
Equipo de Trabajo



| Nombres | Cargo | Días / Hombre |
|-----------------|------------------------|----------------------|
| Azucena Montero | Auditor Jefe de Equipo | 80 |
| Nancy Vélez | Auditor | 80 |

La supervisión será efectuada por el Ing. Genaro Peña C.

b) RECURSOS MATERIALES:

Equipo de cómputo:

- Una computadora portátil.
- Una computadora de escritorio.
- Una impresora

Servicios de Internet.

Materiales de oficina.

- Cuadernos,
- Esferos,
- Resaltador,
- 1 resma de hojas de papel bond,
- 1 Flash memory,
- Manual de Auditoria.

FECHA DE TERMINACIÓN DEL EXAMEN: Cuenca, 31 de marzo del 2011.

ESTRATEGIA DE TIEMPO: Cronograma de Trabajo.

CRONOGRAMA DE TRABAJO

| | Días | ENERO | FEBRERO | | MARZO | | ABRIL |
|----------------------|-----------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------|
| PROCESO METODOLÓGICO | trabajo | Del 17 al 26 | Del 1 al 15 | Del 16 al 28 | Del 1 al 17 | Del 18 al 31 | |
| PLANIFICACIÓN | | | | | | | |
| Preliminar | 10 | | | | | | |
| Específica | 15 | | | | | | |
| EJECUCIÓN | 30 | | | | | | |
| CONCLUSIÓN | 15 | | | | | | |
| TOTAL 70 días | 70 | | | | | | |



3.3 FASES

3.3.1 PLANIFICACION PRELIMINAR

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS LTDA.

PROGRAMA GENERAL PARA LA PLANIFICACION PRELIMINAR

| Nº | OBJETIVOS Y PROCEDIMIENTOS | REF. | HECHO POR |
|-----|--|--------------------------|-----------|
| 1 | OBJETIVOS: | | |
| 1.1 | - Obtener información y conocimiento integral de la Coopbaños Ltda., y del Sistema de Créditos y Cobranzas. | | |
| 1.2 | - Permitir que el equipo de trabajo se familiarice con los procesos administrativos, financieros y operativos de la Coopbaños Ltda., y del Sistema de Créditos y Cobranzas. | | N.V. |
| 1.3 | - Facilitar al auditor a entender claramente sobre la normatividad de la Coopbaños Ltda. y del Sistema de créditos y cobranzas. | | |
| 2 | PROCEDIMIENTOS | | |
| 2.1 | Programe y confirme una entrevista con el gerente para: - Darle a conocer el inicio de la auditoria sus objetivos y las fechas tentativas para la entrega de informes. - Indagar sobre las políticas, normas, prácticas y procedimientos utilizados en el área de créditos y cobranzas. - Solicitar el apoyo del personal de créditos y cobranzas y el envió de comunicaciones. | O.T. N°001-10 | N.V. |
| 2.2 | Realice una entrevista con la Jefa de Créditos para: - Darle a conocer el inicio de la auditoria, sus objetivos y las fechas tentativas para la entrega de informes. - Indagar sobre posibles riesgos que tiene el | PP/PT 1;1.1;1.2;2;2.1 | N.V. |



| | | | |
|------|---|--------------------------|------|
| | área y confirmar los documentos normativos. | | |
| 2.3. | Obtenga el manual orgánico funcional de la Coopbaños con énfasis al sistema de créditos y cobranzas con la finalidad de: - Conocer su estructura organizacional. - Conocer sus funciones y niveles jerárquicos. | PP/PT 1;1.1;1.2;2;2.1 | N.V. |
| 2.4 | Solicitar al Gerente el Plan Estratégico del año 2010 que permita identificar metas y objetivos con énfasis a créditos y cobros. | PP/PT 1;1.1;1.2;2;2.1 | N.V. |
| 2.5 | Solicitar el análisis FODA para identificar si se potencia al máximo las fortalezas para superar las debilidades tomando ventaja de las oportunidades y evadiendo las amenazas. | PP/PT 1;1.1;1.2;2;2.1 | N.V. |
| 2.6 | Solicitar a la Jefa de créditos un listado del personal que labora en este sistema con sus respectivos cargos. | PP/PT 1;1.1;1.2;2;2.1 | N.V. |
| 2.7 | Solicite al gerente informes de auditorías practicadas e identifique las recomendaciones hechas al sistema. | PP/PT 1;1.1;1.2;2;2.1 | N.V. |
| 2.8 | Haga un relevamiento de las principales prácticas y políticas utilizadas por el sistema de créditos y cobranzas especialmente para comunicarse con contabilidad, caja y gerencia. | PP/PT 1;1.1;1.2;2;2.1 | N.V. |
| 2.9 | Observe el funcionamiento del Área de Créditos y Cobranzas e identifique la real estructura humana. | PP/PT 1;1.1;1.2;2;2.1 | N.V. |
| 2.10 | Solicite al contador los estados financieros para revisar cual es el estado de cartera vencida de los dos últimos años. | PP/PT 1;1.1;1.2;2;2.1 | N.V. |
| 2.11 | Haga un listado sobre documentos utilizados para controlar el movimiento de créditos y cobros dentro de la cooperativa y quienes lo controlan. | PP/PT 1;1.1;1.2;2;2.1 | N.V. |
| 2.12 | Identifique cuales son los informes que se realizan en el sistema para conocer su contenido, finalidad, usuarios, y la periodicidad en la que se elaboran. | PP/PT 1;1.1;1.2;2;2.1 | N.V. |
| 2.13 | En base a la información obtenida en el diagnostico preliminar realice el programa de planificación específica. | PP/PT 1;1.1;1.2;2;2.1 | N.V. |



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS LTDA.

REPORTE DE LA PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

Cuenca, 30 de julio del 2010.

El examen de Auditoría de Gestión al Sistema de Créditos y Cobranzas se realiza de acuerdo al Orden de Trabajo N° 1 emitido el 27 de mayo del 2010.

CONOCIMIENTO DE LA COOPERATIVA Y SU BASE LEGAL.

BASE LEGAL

La Cooperativa de ahorro y Crédito Baños Ltda., se constituye jurídicamente con Acuerdo Ministerial N° 0000009 de fecha 25 de enero de 2005 e inscrita en el Registro General de Cooperativas con el N° 6743 de 4 de febrero de 2005. Es de responsabilidad limitada, de capital variable e ilimitado número de socios y sin fines de lucro.

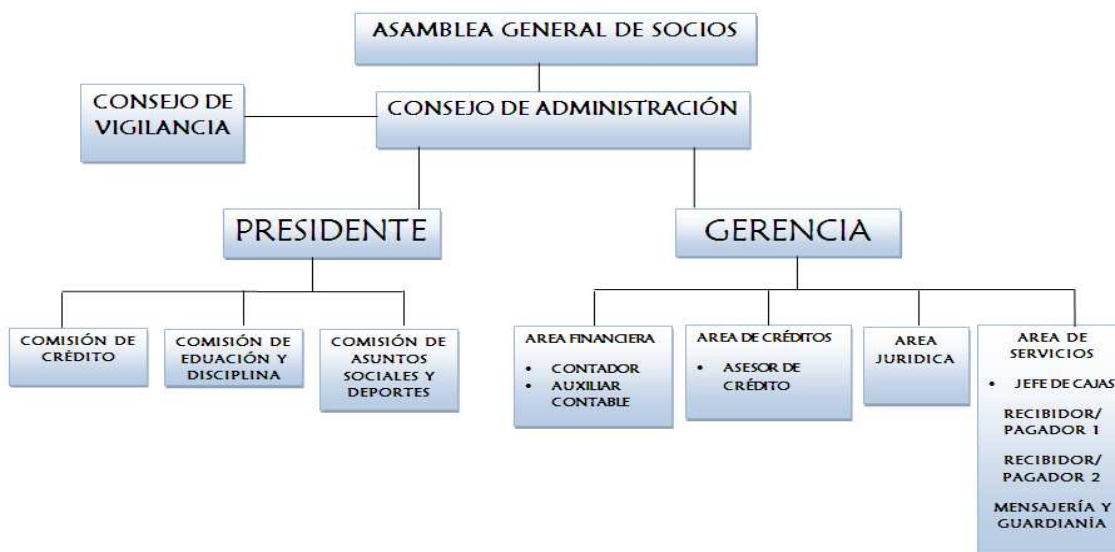
PRINCIPALES DISPOSICIONES LEGALES

Las actividades y operaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños., se sujetan a las disposiciones legales de las siguientes instituciones:

- Ministerio de Inclusión Económica y Social.
- Superintendencia de Bancos y Seguros.
- Servicios de Rentas Internas.
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- Ley de Cooperativas.

ESTRUCTURA ORGÁNICA

La estructura organizacional de la Cooperativa, responde al principio de segregación de funciones de acorde a la jerarquía de cada dependencia como ilustra el siguiente organigrama de la Coopbaños Ltda.



NIVELES JERÁRQUICOS Y ASIGNACION DE FUNCIONES

Nivel Directivo:

Asamblea General

Máxima autoridad de la Cooperativa.

Consejo de Administración

Es responsable de la administración general de la Cooperativa.

Nivel de Control:

Consejo de Vigilancia

Es el organismo fiscalizador del Consejo de Administración, de la Gerencia y demás estamentos de la cooperativa.

Nivel Ejecutivo:

Presidente

Es el vocero institucional de las políticas y objetivos generales.

Gerente

Es el administrador general y representante legal de la cooperativa.

Nivel Operativo:

Comisión de Créditos

Conocerá y resolverá las solicitudes de crédito de los socios.

Área de Créditos

Realiza asesoramiento de créditos a los socios que lo requieran.

Área Financiera

Desarrolla las actividades contables y financieras de la Cooperativa.

Área Jurídica

Asesoramiento jurídico.



PRINCIPALES FUNCIONARIOS

Consejo de Administración

Vocales Principales:

| | |
|----------------|-------------------------------|
| Primer Vocal: | Dr. Rubén Calle (Presidente). |
| Segundo Vocal: | Sr. Rodrigo Yungasaca. |
| Tercer Vocal: | Sr. Amable Astudillo. |
| Cuarto Vocal: | Sr. José Pulla. |
| Quinto Vocal: | Sr. José Ramón. |

Vocales Alternos:

| | |
|----------------|----------------------------|
| Sexto Vocal: | Arq. Víctor Alemán. |
| Séptimo Vocal: | Sr. Marcelo Cedillo. |
| Octavo Vocal: | Ing. María Elena Martínez. |
| Noveno Vocal: | Sr. Manuel Montero. |

Consejo de Vigilancia

Vocales Principales:

| | |
|----------------|-------------------------------|
| Primer Vocal: | Sr. José Narváez (Presidente) |
| Segundo Vocal: | Sr. Jhon Sinchi |
| Tercer Vocal: | Sr. Alberto Vera. |
| Cuarto Vocal: | Econ. Rafael Patiño |
| Quinto Vocal: | Ing. Jhovany Idrovo. |

Vocales Alternos:

| | |
|----------------|----------------------|
| Primer Vocal: | Sr. Virgilio Pillco. |
| Segundo Vocal: | Sr. Miguel Barrera. |

Área de Créditos y Cobranzas

Gerente: Eco. Rafael Patiño

Comisión de Crédito:

Ing. María Augusta Alemán
Eco. Susana Montero
Econ. Rafael Patiño

Asesoría

Jefa de Créditos y Cobros

Ing. Catalina Mendoza.

Asesora de Créditos

María Licenia Solano.



IDENTIFICACION Y DESCRIPCION DE PUESTOS

Asamblea General:

Constituye la máxima autoridad, encargada de tomar las decisiones más importantes, se reúnen en forma ordinaria dos veces por año y en forma extraordinaria las veces que sean necesarias.

El Consejo de Administración:

Después de la asamblea de delegados es las instancias más importantes, entre sus funciones está: la aprobación de las políticas de crédito, tasas de interés, plazos, firmas de convenios, nuevas alianzas.

Consejo de Vigilancia:

Es la instancia que vigila y controla las actividades de la Cooperativa en sus aspectos económicos y sociales.

Comisión de Créditos:

Decide a quién se entrega y a quien no, en prestamos el dinero que los socios ahorran, sus funciones son:

- Calificar, aprobar o negar las solicitudes de crédito, según el reglamento.
- Dar seguimiento a los créditos autorizados y decidir acciones a seguir para la recuperación de créditos vencidos.
- Informar cada seis meses sobre sus gestiones al Consejo Administrativo. Sesionar ordinariamente una vez por semana.

Gerente:

Forma parte de la Comisión de Créditos de acuerdo a la disposición legal.

Realiza análisis mensuales de la colocación de créditos y recuperación de cartera para establece las metas y objetivos del sistema de créditos y cobranzas

Comisión de Educación:

Es responsable de la formación y capacitación de los socios en su área, así como de los directivos.

Comisión Asuntos Sociales:

Es responsable de ayudar a resolver problemas sociales y promover una vida social activa y formativa entre los socios, propender su integración mediante organización de eventos sociales, culturales y deportivos.

Jefe de Créditos:

La actividad en el área de créditos es la revisión del trabajo realizado por la asesora con la finalidad de que cualquier información que faltare sea completada en esta instancia, y entregara a la Comisión.

En el área de cobros es la encargada de revisar el historial de pagos y distribuir al personal correspondiente la base de datos de los socios que están en morosidad para su posterior gestión de cobros.



Sera la persona que tenga acceso a la documentación resultado de los créditos como pagares, avalúos, escrituras, etc.

Por falta de personal en esta área también realiza las actividades de asesoría de créditos.

Asesora de Créditos

Las funciones que desempeña la asesora de créditos empiezan desde la información de productos, montos, plazos, requisitos y otros a los socios interesados en recibir un crédito.

Emite la ficha a los socios interesados para que revisen y adjunten los requisitos documentados.

Después de recibir las solicitudes revisa que este toda la documentación, analiza el historial de pagos, revisa la calificación del socio(a), los garantes y conyugues si fuera el caso.

Verifica a través de llamadas telefónicas la verificación de los datos y fuentes de ingresos del socio(a), garantes y conyugues de ser el caso.

Pasa las fichas y los requisitos documentados a la Comisión de Créditos.

DISPOSICIONES LEGALES

La Coopbaños Ltda. para el buen funcionamiento de la Cooperativa tiene las siguientes disposiciones:

Disposiciones generales:

- Estatutos y Reglamento Interno,
- Plan Estratégico con vigencia al año 2016,
- Manual de Funciones.
- Manual de Control Interno.
- Reglamento Interno de Trabajo

Disposiciones para el sistema de créditos y cobranzas:

- Políticas de créditos,
- Políticas de cobranzas,
- Reglamento de Créditos,
- Reglamento de Control Interno,
- Manual de Créditos,
- Manual de Productos,
- Manual "Conozca a su Socio"
- Manual de Caja,
- Manual de Contabilidad.



INFORMACION GENERAL DE LA COOPBAÑOS LTDA. Y EL SISTEMA DE CREDITOS Y COBRANZAS.

DE LA COOPERATIVA

VISIÓN: “La visión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “BAÑOS LTDA al año 2016, es la de ser una institución financiera popular más importante de la parroquia; por ser sólida y eficiente, brinda servicios financieros y no financieros alternativos para mejorar la calidad de vida de sus socios y la población, impulsando la identidad cultural, el respeto al medio ambiente y el desarrollo local.”

MISIÓN: “La misión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “BAÑOS LTDA.”, como entidad sin fines de lucro, brinda servicios financieros y no financieros en la comunidad de Baños, con alta calidad, excelente atención, equidad, transparencia, honestidad buscando la sostenibilidad institucional, sin perder de vista al ser humano, promueve las capacidades locales y superación familiar.”

OBJETIVOS:

- Mejorar la eficiencia administrativa institucional, cumplimiento del Plan Estratégico.
- Fortalecimiento de servicios y capitalización de la Cooperativa.
- Consolidar nuestra solvencia y rentabilidad e imagen en la comunidad.

VALORES: Solidaridad, Honestidad, Lealtad, Equidad, Transparencia.

PRINCIPIOS

La Cooperativa de Ahorro y crédito Baños Ltda. Institución sin fines de lucro, para la concesión de los créditos a sus afiliados se guiará por los siguientes principios:

- a) El crédito de la Cooperativa “Baños Ltda”, tiene como finalidad la generación de mejores condiciones de vida para sus socios, así como la de solventar situaciones financieras inesperadas de los mismos.
- b) La concesión de un crédito estará orientado al uso adecuado que el socio declare darlo al mismo, de manera que no se le convierta en un gravoso peso financiero, en el momento del pago.
- c) En los créditos la aprobación y concesión de los montos respectivos se sustentará en las condiciones reales de pago, la experiencia crediticia que tenga cada socio y la correspondiente calificación de riesgo que se establezca para el mismo.
- d) Siendo los créditos el resultado del esfuerzo ahorrativo de todos los asociados, se exigirá a los beneficiarios de este servicio la máxima responsabilidad sobre su uso y en el cumplimiento de sus obligaciones.
- e) El crédito de la Cooperativa se definirá microcrédito Solidario y su finalidad es la de reciclar los recursos financieros dentro de los propios



sectores populares, democratizando su uso al diversificarlo en el mayor número de socios, de modo que se minimice el riesgo y se evite la concentración.

DEL AREA FINANCIERO

OBJETIVOS:

- Captar ahorros inversiones de los socios.
- Brindar mayor cantidad de créditos con más valor.
- Diversificar los proyectos.
- Captar recursos, ser eficientes, capitalización.

METAS:

- Mejoramiento de indicadores de gestión.
- Gestión de liquidez
- Manejo adecuado de cartera de mora.
- Diversificación y democracia en la colocación de cartera de créditos.

DEL AREA SERVICIOS Y TECNOLOGIAS

OBJETIVOS:

- Proporcionar mejor atención a sus socios.
- Capacitación al personal y modernización.
- Incrementar el personal.
- Incrementar áreas de servicios.

METAS

Desarrollo de Procesos Internos

Fortalecimiento de talentos humanos:

- El 80% del directorio y personal es capacitado en temas relacionados con el manejo del COAC.
- El 5% de los socios se capacita en diversos temas de finanzas

Actualizaciones Tecnológicas

- Las fallas en contabilidad es el 4%
- Desarrollo de tecnologías adecuadas: 4 productos financieros que tienen un peso del 30% de la cartera.

Asistencia Técnica

- Asesoría, gestión y monitoreo.



Procesos tecnológicos

- El nivel de quejas se reduce al 5%.
- El tiempo de entrega de créditos es de 24 horas.
- El tiempo de atención es de 2 minutos por socio.
- El proceso contable es rápido con un porcentaje de 5% de riesgo, confianza 95%.

ANALISIS FODA

| FORTALEZAS | DEBILIDADES |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Proceso de créditos ágil.• Buena atención y servicio al cliente.• Crecimiento sostenido de socios.• En la actualidad se exige la documentación pertinente para la concesión de créditos.• Dispone de varias líneas y tipos de crédito.• Implementándose tecnología de punta.• Manejar índices dentro de los parámetros normales (solvencia, liquidez). | <ul style="list-style-type: none">• Cartera vencida superior a las recomendaciones técnicas.• Deficiente asesoría para la concesión y seguimiento a créditos.• Desaprovechamiento de proyectos gubernamentales.• Insuficiente capacitación al personal, líderes y directivos.• Baja promoción y difusión del accionar de servicio de la Cooperativa.• Deficiente funcionamiento de la Comisión de Créditos.• Insuficiente personal en diferentes áreas.• Créditos externos fallidos.• Comunicación departamental inadecuada.• Inadecuada aplicación del reglamento de créditos.• Ausencia de conocimiento del personal sobre los productos y políticas de crédito de la Cooperativa. |
| OPORTUNIDADES | AMENAZAS |
| <ul style="list-style-type: none">• Existencia de recursos económicos locales y regionales.• Población amplia y en crecimiento.• Inversionistas interesados.• Aceptación y confianza en el sistema cooperativista.• Remesa de los migrantes.• Expansión a los nuevos mercados. | <ul style="list-style-type: none">• Crecimiento de la Competencia.• Incremento de la delincuencia.• Incertidumbre por la implementación de la Ley de Cooperativas.• Crisis económica mundial.• Factores climáticos y desastres naturales no controlados. |



PRODUCTOS

Crédito Productivo.- Financiamiento de actividades destinadas al área productiva tales como: artesanía, servicios, transformación y producción agropecuaria dentro del área de cobertura geográfica de la cooperativa.

Crédito de Consumo.- Requerimiento de libre disponibilidad o para adquisición de bienes de consumo o pago de servicios.

Crédito de Inversión.- Financiamiento de inversiones no productivas como: adquisiciones de activos fijos, maquinarias y muebles para las microempresas.

Crédito de Comercio.- Financiamiento de actividades de comercialización de la producción agropecuaria, agrícola, ganadería, todas las ventas de materia y productos de transformación y productos finales de los socios y habitantes del área de cobertura de la cooperativa y demás actividades que no implique procesos productivos sino de compra y venta.

Crédito para Migrantes.- Destinado a cancelar deudas con prestamistas informales.

Crédito Empresarial.- Requerimiento para compra de materias primas o liquidez para socios dentro del área de cobertura geográfica de la cooperativa.

Crédito Interinstitucional o Empresarial.- Requerimiento liquidez de otras empresas.

Crédito del SOAT.- Adquisición de Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito.

Crédito Emergente.- Casos de salud, calamidad doméstica, matrícula de educación o imprevistos presentados a los socios o sus familiares.

Crédito Cambio de Cartera.- Facilitar el capital de trabajo para microempresas en el corto plazo.

Crédito de Vivienda “Mi casa Propia”.- Créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación, y mejoramiento de vivienda propia, siempre que se encuentren amparados con garantía hipotecaria y hayan sido otorgados al usuario final del inmueble. En el caso de dirigirse al financiamiento de bienes que no serán utilizados como residencia del solicitante del crédito, se consideraran de consumo.



PRINCIPALES ACTIVIDADES, OPERACIONES E INSTALACIONES

PRINCIPALES ACTIVIDADES.

Brindar un servicio fraterno y de calidez a los socios;

- Colocar cartera de calidad teniendo presente la generación de empleo e inversión.
- Monitoreo de tasas de interés para ajustes en las tasas internas.
- Monitoreo de los productos de crédito y ahorro.

Mejorar la rentabilidad y solvencia financiera;

- Monitoreo de la cartera vigente y vencida,
- Seguimiento a los productos de crédito y ahorro de la Cooperativa.

OPERACIONES.

Fuente de Financiamiento:

La fuente principal de financiamiento de los créditos, serán las captaciones que se efectúen al interior de los propios socios de la Cooperativa.

El financiamiento con recursos externos, nacionales o internacionales, podrá ser una alternativa complementaria, que se aplicara previo al estudio y aprobación correspondiente del Consejo de Administración, en el momento se cuenta con un financiamiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CODESARROLLO.

INSTALACIONES:

La Dirección de la matriz de la Coopbaños es la siguiente: Provincia: Azuay; Cantón: Cuenca; Parroquia: Baños; Calle: Av. Ricardo Duran s/n y Entrada a Huizhil; Referencia ubicación: Diagonal al Sindicato de Choferes Profesionales de Baños.

La dirección de la Agencia es: Remigio Crespo y Av. De las Américas sector Mercado El Arenal (Feria Libre)

Se está realizando estudios de demanda en cuanto al servicio de cooperativas para en el mes de febrero del 2011 inaugurar dos agencias en las parroquias de Ricaurte y el Valle y una en el cantón de Santa Isabel sector La Unión.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN COMPUTARIZADOS

En cuanto a la dependencia de los sistemas computarizados es de un 80% debido a que para el desarrollo de las actividades operacionales en su mayoría es necesario el uso de sistemas informáticos. Este sistema cuenta con 3 computadoras.



PRINCIPALES PROBLEMAS QUE SE PRESENTAN EN EL DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS

Después de realizar la entrevista al Gerente de la Cooperativa y a la Jefa de Créditos se describe los principales problemas que se dan en los procedimientos:

- Falta de socialización sobre políticas, procedimientos, planes, metas y objetivos a los que intervienen en el sistema de créditos y cobranzas.
- Mala asignación de funciones especialmente en cobros por falta de personal.
- No se hace una gestión de cobros en lo que se refiere a cartera vencida.
- En los casos necesarios no se ha llegado aún a la instancia final en recuperación de cartera por vía judicial.
- Falta capacitar al personal en temas de procedimientos de créditos y cobranzas.
- Existe algunas fallas en la base de datos que se dieron en el momento de migración de datos debido a un cambio del sistema informático.

Se debe indicar que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Ltda. no se han realizado auditorias de gestión.

PRINCIPALES POLITICAS DEL SISTEMA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS

- a) Analizar el historial de créditos y conceder créditos a:
 - Socio B = Hasta el 75% del crédito inicial.
 - Socio C = Hasta el 50% del crédito inicial.
 - Socio D = Hasta el 25% del crédito inicial.
 - Socio E = Cerrado el crédito por un año.
- b) Expandir el crédito al mayor número de socios para evitar los riesgos de la concentración y popularizar el financiamiento.
- c) El crédito estará orientado prioritariamente al financiamiento de las actividades productivas, comercio, vivienda, consumo y toda actividad que constituya mejoramiento de la calidad de vida de los socios.
- d) El otorgamiento del crédito obligatoriamente deberá propiciar la búsqueda de una adecuada rotación de la cartera y una eficiente gestión de recuperación de la misma.
- e) La Cooperativa concederá sus créditos a los socios que califiquen como sujetos de crédito.
- f) El Consejo de Administración, podrá fijar tasas de interés diferenciadas en función de montos, plazos y líneas de crédito así como en acatamiento de las leyes vigentes. En base de un estudio técnico y de las condiciones actuales del mercado.
- g) La Cooperativa podrá variar sus políticas y los procedimientos según las condiciones del entorno socio económico nacional y el comportamiento



del mercado crediticio, procurando en todo momento, optimizar la gestión en beneficio de los socios sin descuidar una eficiente recuperación.

- h) Los miembros de la Asamblea General de socios, Consejo de Administración y Vigilancia y miembros de comisiones, socios fundadores, así como los funcionarios, empleados y sus familiares, podrán realizar créditos sin que por ello reciban tratamientos especiales.
- i) Los funcionarios de crédito, en especial los oficiales de crédito, están obligados a realizar el seguimiento de los créditos concedidos y asignados a su responsabilidad, vigilando una correcta utilización del crédito y la recuperación del mismo, sin ninguna excepción. Para mayor eficiencia en la concesión del crédito se otorga niveles de aprobación y resolución a los funcionarios de créditos.
- j) La determinación del nivel de encaje o respaldo de ahorros para el crédito, será responsabilidad de la Gerencia General, quien dará las bases de los índices de liquidez y del comportamiento de la demanda del crédito, los propondrá al consejo de administración para su estudio.

DOCUMENTOS UTILIZADOS PARA CONTROLAR LOS MOVIMIENTOS DE CREDITOS Y COBROS.

Los documentos que se utiliza para el control de créditos y cobros son los siguientes:

- Pagare.
- Tabla de amortización.

INFORMES QUE SE REALIZAN EN EL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS

Los informes que se realizan son:

- Informes de colocación de créditos.
- Informes de gestión de cobros.
- Informe de Gerencia
- Informe de Jefe de Créditos.
- Informe de la Comisión de créditos.

Estos informes reposan en las archiveras de la Institución y los documentos digitales en las memorias computarizadas de la Coopbaños Ltda. al igual que algunas en la página web www.coopbaños.com.

La Comisión de Crédito está obligada a llevar un registro de las solicitudes aprobadas y rechazadas, en el que conste el socio, los garantes el monto solicitado y la fecha de resolución.



INDICADORES

Aprobación de créditos

En créditos normales:

$$\frac{\text{Nº de días de aprobación}}{\text{Nº de días estimados de aprobación}} = \frac{7}{2} = 3,5 = 4 \text{ días}$$

En créditos emergentes:

$$\frac{\text{Nº de horas de aprobación}}{\text{Nº de horas estimadas de aprobación}} = \frac{1}{2} = 0,5 \text{ hora.}$$

Número total de días estimados para dar aprobación a los créditos 2

Los asesores de crédito al momento de despachar los préstamos presentan 4 días promedio de tardanza en el despacho de los mismos, esta situación ocasiona en los socios inconvenientes y a veces hasta desisten de recibirlos ya que necesitaban de urgencia.

En cuanto a los créditos emergentes se cumple con la estimación

Morosidad

$$\frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Total de Cartera}} = \frac{855.446,00}{2'556.090,00} = 0,33 * 100 = 33\% \text{ año 2009}$$

$$\frac{\text{Cartera en riesgo}}{\text{Total Cartera}} = \frac{\$748.876,08}{3'200772,57} = 0,23 * 100 = 23\% \text{ año 2010}$$

En cuanto a la cartera vencida el índice de morosidad es del 33% en el año 2009 y del 23% en el año 2010 lo que nos indica una disminución del 10%, sin embargo el índice de morosidad sigue siendo alto y se da como consecuencia de la poca importancia que se da a esta área de vital importancia para la Cooperativa como es la de cobranzas. A más del análisis interno hay que tener presente que de acuerdo a la normativa de la Superintendencia de Bancos el índice normal para morosidad es del 3%.



3.3.2 PLANIFICACION ESPECÍFICA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO BAÑOS LTDA.

PROGRAMA GENERAL PARA LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

| Nº | OBJETIVOS Y PROCEDIMIENTOS | REF. | HECHO POR |
|-----|---|--------------|-----------|
| 1 | OBJETIVOS | | |
| 1.1 | Evaluar la estructura del Control Interno. | | |
| 1.2 | Elaborar y calificar el riesgo de auditoría Establecer el enfoque del examen, detallando cada uno de los procedimientos a seguir durante la ejecución. | | N.V. |
| 1.3 | Identificar las áreas críticas | | |
| 1.4 | Prever la determinación de recursos necesarios. | | |
| 2 | PROCEDIMIENTOS | | |
| 2.1 | Mediante la aplicación de una encuesta de liderazgo al gerente y al personal del área de créditos y cobranzas determine la integridad de la gerencia y su actitud frente a los valores éticos, tomando en cuenta la comprensión y aplicación de las normas disciplinarias. | PE/PT 3 | N.V. |
| 2.2 | Analice la estructura organizacional y las funciones del área de crédito y cobranza, estableciendo funciones, jerarquías, responsabilidad. Mediante indagación al personal del área de créditos y cobranzas confirme la organización considerando: - Si se encuentra actualizada la estructura orgánica. - Verificar si las funciones establecidas ayudan a cumplir las metas y objetivos. - Si los funcionarios asumen su responsabilidad y autoridad. - Verificar si existe comunicación de políticas y procedimientos para el manejo de la cooperativa. | PE/PT 3.1 | N.V. |
| 2.3 | Valore mediante encuesta la actitud de la gerencia frente a las políticas y prácticas relacionadas con el área de recursos humanos considerando lo siguiente: - Si se encuentra actualizadas las políticas de recursos humanos. - Que factores analizan para la selección del personal. - Cuales son los métodos que se utilizan para la inducción del personal. - Si existen programas de capacitación. | PE/PT 4 | N.V. |
| 2.4 | Estudie los procedimientos de crédito y cobranzas, estableciendo la operatividad, facilidades, pertinencia y mediante una encuesta al Jefe de Créditos y Cobranzas y personal relacionado verifique el | PE/PT 4 | N.V. |



| | | | |
|------|--|------------|------|
| | cumplimiento de los procedimientos de la otorgación de créditos y recuperación de cartera en base a: - Normas de control, - Desarrollo de las actividades - Facilidad de información. | | |
| 2.5 | Observe si las medidas de seguridad en lo que se refiere a custodia de documentos (pagare, avalúos, etc.) son adecuados. | PE/PT 4 | N.V. |
| 2.6 | Indague que controles se realiza para identificar errores. | PE/PT 4 | N.V. |
| 2.7 | Analice si el sistema de procesamiento de datos permite obtener información confiable, completa y oportuna | PE/PT 5 | N.V. |
| 2.8 | Indague cuales son los métodos de comunicación de resultados e información producida en el sistema. | PE/PT 5 | N.V. |
| 2.9 | Narrar los procedimientos que se utiliza en el Sistema de Créditos y Cobranzas. | Anexo 3 | N.V. |
| 2.10 | Resuma la información obtenida, analice y documente en la Matriz de Calificación de Riesgo, detallando cada uno de los procedimientos a seguir durante la ejecución. | Anexo 1 | N.V. |
| 2.11 | Identifique las áreas críticas para el cual se considerara aquellas áreas que tengan un riesgo ALTO y MEDIO. | | N.V. |
| 2.12 | Realice un listado de los recursos que se van a necesitar en la etapa de la ejecución. | | N.V. |



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS LTDA.

Cuenca, 30 de Agosto del 2010.

Eco.

Rafael Patiño

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS LTDA.

INFORME DE CONTROL INTERNO.

En la auditoría del Sistema de Créditos y Cobranzas que estamos efectuando con Orden de trabajo N 001 de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO BAÑOS LTDA; hemos estudiado y evaluado el sistema de control interno, con el propósito de determinar su funcionamiento. La Administración de la Cooperativa es responsable de establecer y mantener una estructura de control interno operacional, para cumplir con esta responsabilidad establece procedimientos de control.

Hemos observado algunos factores de riesgo referentes al funcionamiento de los controles que juzgamos son situaciones reportables que se refieren a importantes deficiencias en la operación de los controles, los cuales describimos a continuación.

COMISION DE CRÉDITOS

Se constató que los miembros de la Comisión realizan sus funciones de manera separada y sin la presencia constante del gerente, además no cuentan con un espacio físico, ni materiales necesarios; existiendo un incumplimiento al Reglamento de Crédito Art. 16 que indica que el “quórum reglamentario del Comité de Crédito requerirá de la presencia de todos sus miembros” y al Art. 21 del Reglamento Interno de trabajo “es obligación de la cooperativa proporcionar al trabajador los materiales necesarios así como el mobiliario”; lo que provoca un deficiente funcionamiento de la Comisión de Créditos señalado en las debilidades de la Coopbaños, esta descoordinación ocasiona que las políticas, prácticas y procedimientos de créditos y cobros se encuentren desactualizadas y la disconformidad en los socios en cuanto a la demora, montos, intereses, plazos y garantías que ofrece la Coopbaños Ltda. en comparación con otras cooperativas.

RECOMENDACIÓN

Comisión de Créditos: En función de lo que establecen los reglamentos y estricto cumplimiento de las funciones y responsabilidades deben dictar y mantener actualizadas las políticas y prácticas de créditos y los controles de morosidad de tal manera que el personal del área tenga guías de acción que les permita dar mejores ofertas a los socios en cuanto al tiempo de espera, montos, plazos y garantías y desarrollen a cabalidad la administración de cartera.

En cumplimiento al art. 16 del Reglamento de Créditos sesionar todos los miembros de la Comisión para mejorar la coordinación y cumplimiento de sus deberes.



Gerente y Consejo Administrativo: Deberán implementar un espacio físico con los equipos y materiales necesarios para que puedan exigir a la Comisión de Créditos el cumplimiento de sus responsabilidades y de esta manera se beneficiará la cooperativa ya que mejorará la calidad de la cartera colocada.

ORGANIZACIÓN

De acuerdo a la estructura organizativa y humana establecida, en el área de créditos y cobros intervienen 5 personas: 3 de la Comisión, 1 jefe de crédito y 1 asesor de crédito que al inicio trabajaban en la matriz. Al abrir las 4 agencias con un manejo administrativo centralizado, en la matriz ha quedado una sola persona quién hace de asesor y de jefa de créditos, y la asesora se trasladó a la agencia de la Feria Libre haciendo de asesora y venta de servicios no financieros, en cuanto a las demás agencias aún no se implementa un personal idóneo para esta área, teniendo que las cajeras desarrollar también actividades de asesoría y gestión de créditos y cobros. Como consecuencia vemos que no hay segregación de funciones en la gestión de créditos, sobrecarga de responsabilidades a la jefa de créditos (asesora, supervisa, custodia los documentos) incumpliendo al Manual de Control Interno que establece que “las funciones de realización de un proceso, revisión – autorización y custodia del documento deben ejecutarse por personas diferentes”. No hay un buen desempeño de funciones, abandono de la gestión de cobros, falta de supervisión y los documentos de créditos no se encuentran en orden, aumentando la posibilidad de ocurrencia de errores.

RECOMENDACIÓN

El Gerente de la Cooperativa dispondrá la reestructuración de la organización y del personal de créditos y cobros, analizará la posibilidad de contratar personal idóneo para esta área, y de esta manera se dé una mejor designación de funciones, para que mejore el cumplimiento de las metas y objetivos tanto de créditos como de cobros y exista un orden en los documentos de créditos.

RECURSOS HUMANOS CALIFICADOS Y MOTIVADOS.

El Manual de Control Interno establece que “para obtener una mayor productividad, eficiencia y participación, se tratara de contar con un personal idóneo para cada puesto” “El personal debe recibir periódicamente, charlas o seminarios, para el cual se deberá realizar un programa de capacitación” sin embargo no se ha elaborado este programa, lo que como resultado se tiene la inseguridad de los que dan asesoría y dependencia en la jefa de créditos con consultas frecuentes afectando a la imagen institucional, mala información sobre los servicios que ofrece la cooperativa, haciendo que el socio desista de solicitar los servicios financieros en la Coopbaños Ltda.

RECOMENDACIÓN.

Las Comisiones de Educación y de Créditos programen capacitaciones en los temas que se requieren para mejorar el servicio en créditos y cobros y el prestigio de la cooperativa.



NOTIFICACIONES DE COBRO

Según las funciones y responsabilidades de mensajería este departamento tiene el deber de entregar las notificaciones de cobro, igual que los oficiales de crédito deben hacer visitas a los socios que se encuentran en mora sin embargo el tiempo y las demás obligaciones a ellos encomendadas no les permiten cumplir a cabalidad esta responsabilidad por lo que no se visita ni se entrega notificaciones de cobro ni a socios ni a garantes en los retrasos establecidos en el manual de productos financieros, ocasionando el descuido de los socios y garantes en el cumplimiento de los pagos y los altos niveles de morosidad.

RECOMENDACIÓN

Asesoría de Créditos y Notificador: Coordinar para realizar las visitas que establece el manual de productos financieros con la carta de advertencia (notificación) en los plazos establecidos con la finalidad de que tanto el socio como la cooperativa puedan encontrar una solución viable para las dos partes.

INDICE DE MOROSIDAD

Incumplimiento a las disposiciones determinadas en La política Crediticia en su Art. 4 y Art. 12., Reglamento de crédito en el Art. 32 y en el Manual de funciones, que responsabiliza a los oficiales de crédito a realizar el seguimiento de los créditos concedidos y asignados a su responsabilidad, negligencia que se da por parte de los oficiales de crédito debido a que por el crecimiento de la Cooperativa tienen que realizar otras funciones. Ocasionando que el nivel de morosidad del año 2010 sea del 28%, considerado alto de acuerdo a lo que establece la ley

RECOMENDACIÓN

Comisión de Créditos: Implementar normas de control que permita mantener niveles de morosidad aceptable, supervisar el cumplimiento de las gestiones a los asesores de créditos, analizar la situación actual de la cartera vencida.



3.3.3 EJECUCION

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO BAÑOS LTDA

PROGRAMA DETALLADO DE LA EJECUCIÓN

| Nº | OBJETIVOS Y PROCEDIMIENTOS | REF | REALIZA | SUPERVISA |
|-----|---|---------------------|---------|-----------|
| 1 | OBJETIVO Aplicar las pruebas de auditoría de conformidad con el enfoque y a base de procedimientos evaluativos. Identificar y desarrollar los hallazgos, conclusiones y recomendaciones a incluir en el informe final del trabajo de auditoría. | | | |
| 2 | PROCEDIMIENTOS | | | |
| 2.1 | Evalúe la información recopilada en las fases anteriores que tenga relación con el área crítica y sistematice su uso | | N.V. | A.M. |
| 2.2 | Aplice indicadores de gestión para evaluar resultados con la planificación de créditos y cobranzas. | E/PT 8; E/PT 8.1 | N.V. | A.M. |
| 2.3 | Mediante la aplicación de indicadores de eficiencia: Analice el monto de colocación de la cartera del II Semestre del 2010. El tiempo utilizado para la aprobación de un crédito. | E/PT 9 | N.V. | A.M. |
| 2.4 | Analice el crecimiento de la cartera haciendo una comparación con el año 2009. | E/PT 8; | N.V. | A.M. |
| 2.5 | A través de un rastreo a los procesos realizados por la Jefa de Créditos, verificar el ordenamiento de los documentos y la existencia de posibles errores. | E/PT 10 | N.V. | A.M. |
| 2.6 | Mediante la aplicación de una encuesta al personal determine en qué áreas se necesita capacitación y en que temas. | E/PT 11 | N.V. | A.M. |
| 2.7 | Efectúe un estudio de la cartera, en términos de cobrabilidad, recuperación y efectos colaterales | E/PT 12 | N.V. | A.M. |
| 2.8 | Mediante la aplicación de indicadores: Evalué el comportamiento de la | E/PT 14 | N.V. | A.M. |



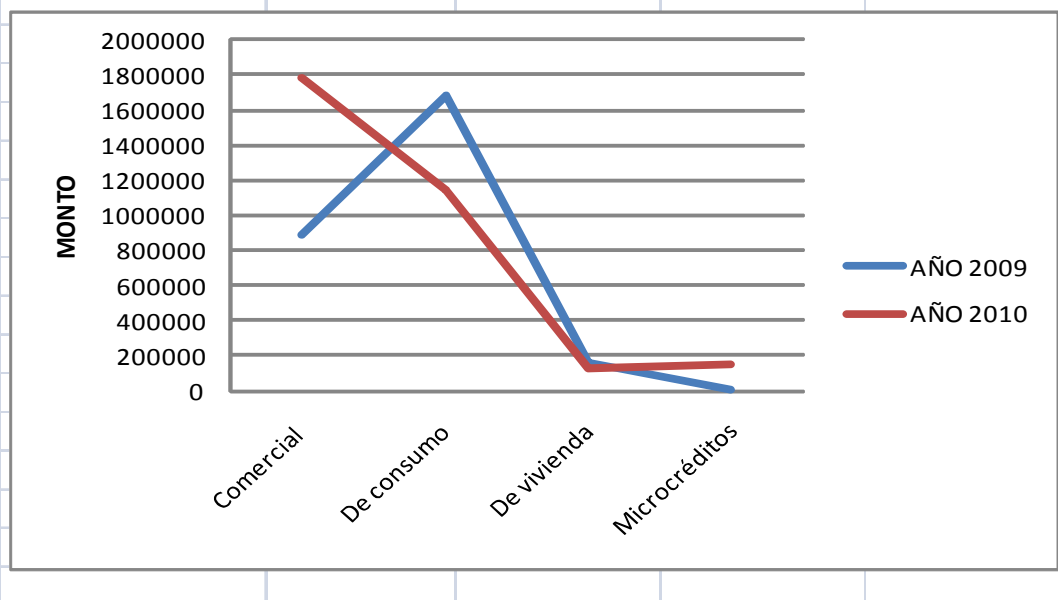
| | | | | |
|------|---|-------------|------|------|
| | cartera vencida y determine la efectividad de la gestión realizada. | | | |
| 2.9 | Establezca el nivel de créditos que se encuentran en morosidad. | E/PT 13; | N.V. | A.M. |
| 2.10 | Medir el grado de eficiencia y eficacia en la administración de los recursos humanos respecto: Suficiencia de personal. Manejo de capacitación. | E/PT 16 | N.V. | A.M. |
| 2.11 | Mediante la aplicación de indicadores evalúe la satisfacción de los socios que obtuvieron créditos en el año 2010. | E/PT 15 | N.V. | A.M. |
| 2.12 | Aplicando el indicador de eficiencia de operación Mida el grado de cumplimiento de la meta proyectada en cuanto al alcance de utilidades. | E/PT 17 | N.V. | A.M. |



LA APLICACIÓN DE INDICADORES AYUDARÁ A LA COOPBAÑOS LTDA. A CONTAR CON RESULTADOS PRECISOS, OPORTUNOS Y CONFIABLES

EN EL CUADRO QUE SE DETALLA A CONTINUACIÓN HEMOS EFECTUADO EL ESTUDIO DE LA EVOLUCIÓN DEL CRÉDITO DEL AÑO 2009 Y 2010

| TIPO DE CRÉDITO | AÑO 2009 | | AÑO 2010 | |
|-----------------|-------------------|----------------|---------------------|----------------|
| | VALOR | PORCENTAJE | VALOR | PORCENTAJE |
| Comercial | 887990,87 | 32,56% | 1.781.696,91 | 55,66% |
| De consumo | 1678653,99 | 61,56% | 1.146.856,39 | 35,83% |
| De vivienda | 155664,85 | 5,71% | 124.733,01 | 3,90% |
| Microcréditos | 4749,95 | 0,17% | 147.486,26 | 4,61% |
| TOTAL | 2727059,66 | 100,00% | 3.200.772,57 | 100,00% |



COMENTARIO

Como se muestra en el cuadro la colocación de cartera podemos observar que existe un incremento del 17,37% en relación a la cartera colocada en el año 2009, lo que favorece a la rentabilidad de la cooperativa.

INDICE DE CONCENTRACIÓN

$\frac{\text{Créditos más elevados}}{\text{Total de créditos}} \times 100$

| AÑO 2009 | | AÑO 2010 | |
|---------------------|--------------|--------------------|--------------|
| Créditos de Consumo | 1.678.653,99 | Créditos Comercial | 1.781.696,91 |
| Total de Créditos | 2.727.059,66 | Total de Créditos | 3.200.772,57 |
| | 62% | | 56% |



COMENTARIO

Con el índice de concentración podemos establecer una alerta sobre los riesgos crediticios, considerando como apropiado un 30% de concentración, al aplicar este indicador podemos establecer que en el año 2010 existe un alto índice de concentración en los créditos comerciales con un 55,66% en comparación del año anterior a decrecido en un 6%. Seguido de los créditos de consumo con una concentración de 35,83% que ocupa el primer lugar en el año 2009 con un índice de 61,56%

Hay que recalcar que los créditos comerciales están dirigidos para socios que desean crear o que tengan en funcionamiento un negocio dentro de la cobertura de la cooperativa, mientras que el crédito de consumo es de libre finalidad.

Según el reglamento del control interno de la Cooperativa hay que tomar en cuenta que la colocación de créditos se debe diversificar no sólo por sus montos sino por la variedad de destinos que permite minimizar los riesgos implícitos y ayuda a sustentar uno de los principios básicos de la cooperativa que es la democracia en la diversificación de cartera en el mayor número de socios y destinos.

NIVEL DE RIESGO POR UNIDAD DE CRÉDITOS CONCEDIDOS

Nº de créditos con riesgo / Nº total de créditos x 100:

| AÑO 2009 | | AÑO 2010 | |
|----------|-----|----------|-----|
| 153 | 43% | 91 | 20% |
| 357 | | 445 | |

COMENTARIO

Este nivel depende de una prudente gestión organizacional del riesgo de crédito en todas sus fases ; desde la recepción de documentos, el análisis, aprobación, administración del portafolio y recuperación de cartera, por lo que este índice depende del buen desempeño de los asesores, jefe y comisión de créditos y la coordinación con el notificador, cajeras y departamento legal, en el nivel del riesgo de crédito se refleja la actualización de varias políticas que norman los parámetros de los productos, las prácticas y procedimientos de créditos y cobros de la Cooperativa Baños Ltda. Al analizar un porcentaje de riesgo crediticio del 20% vemos que es alto y que se da por causa de falta de control en el área de recuperación de cartera.

TIEMPO PROMEDIO DE APROBACIÓN DE CRÉDITOS

$$\frac{\text{Nº de días de aprobación}}{\text{Nº de días estimados de aprobación}} = \frac{7}{2} = 3,5 = 4 \text{ días (créditos normales)}$$



En créditos emergentes:

$$\frac{\text{Nº de horas de aprobación}}{\text{Nº de horas estimadas de aprobación}} = \frac{1}{2} = 0,5 \text{ hora (créditos emergentes)}$$

COMENTARIO:

El objetivo es atender a los socios en 2 días, recalcando que este índice no se encuentra plasmado en documento alguno si no se ha indagado en las entrevistas realizadas.

La aprobación de un crédito inicia con la recepción de documentos por parte de los asesores de crédito hasta la aprobación por parte de la Comisión de Créditos por lo que de acuerdo al índice presentado en los créditos normales existe aproximadamente 4 días de tardanza en la aprobación, esto se da debido a que la Comisión de Créditos se realiza la aprobación únicamente los días martes y jueves de cada semana, situación que ocasionando malestar en algunos socios que requieren su dinero de manera rápida.

En cuanto a los créditos emergentes la situación mejora ya que para la aprobación de estos créditos se necesita el análisis únicamente del asesor de crédito.

CONCLUSIÓN

Según el Manual de control interno establece que se debe contar con un plan que señale pautas para distribuir o diversificar la cartera en sectores o actividades económicas de menor riesgo y al no contar con este plan ni realizar los debidos controles se ha dado una concentración en los créditos de consumo y comercial tanto en el año 2009 como en el 2010. En cuanto al crédito comercial tiene un índice de morosidad del 9% y en el crédito de consumo es del 16%, por lo que se demuestra un alto riesgo en la concentración hacia estos productos financieros.

Situación similar ocurre con el indicador que se aplicó al nivel de riesgo que para el año 2010 es del 20%, en el que a pesar de haber disminuido en un 23% en comparación con el año 2009 se considera alto por causa de la inexistencia de controles en el área de recuperación de cartera, este nivel depende de una prudente gestión organizacional y refleja la falta de actualización de varias políticas que norman los parámetros de los productos, las prácticas y procedimientos de créditos y cobros de la Cooperativa Baños Ltda.

Como una meta verbal en la entrega de créditos se ha establecido el uso de 2 días para créditos normales y de 2 horas para créditos emergentes, después de aplicar el índice de oportunidad se observa un retraso en la aprobación de créditos de 4 días en los créditos normales y el cumplimiento en los créditos emergentes. El retraso se da por la deficiencia en el funcionamiento del área de créditos por insuficiencia de personal idóneo en cuanto a oficiales de crédito, y en lo que se refiere a la Comisión de Créditos se reúnen en lapsos de tiempo muy largos para la aprobación, situación que ocasiona malestar en algunos socios debido a que sus trámites no son realizados de manera eficiente.



RECOMENDACIÓN

Comisión de Créditos:

- * Realizar análisis del riesgo en el que se encuentra cada producto financiero, y elaborar planes que guíe al personal en una buena distribución de cartera.
- * Aplicación de las políticas de la entidad donde claramente especifica en cuantos días de vencimiento y después de la gestión realizada y fallida por parte del personal correspondiente se debe proceder al cobro mediante la vía judicial.
- * Para brindar un mejor servicio la Comisión deberá presentarse como mínimo 3 días a la semana para la aprobación de créditos y contar con todo lo necesario, para que en caso de que se requiera confirmar información no tenga que regresar la carpeta a asesoría.

Gerencia y Consejo Administrativo:

- * Analizar y tomar la decisión sobre la contratación de personal idóneo para el departamento de créditos y cobranzas.
- * Publicitar los productos financieros que no están teniendo acogida por los socios para que ayude a disminuir los altos índices de concentración.

LA IMPLEMENTACION FÍSICA Y TECNOLÓGICA MEJORARA EL DESEMPEÑO DE LA COMISION DE CRÉDITOS

Se realizó una revisión exhaustiva al proceso desarrollado en la Comisión de Créditos la misma que de acuerdo a los estatutos está integrada por 3 miembros: el gerente o su representante y dos asignados por el Consejo Administrativo, de acuerdo a los resultados obtenido en el examen se detecto la deficiencia en el desarrollo de sus funciones, las mismas que son de suma importancia por la actividad que realiza.

Según el Reglamento Interno de trabajo establece que: “es obligación de la cooperativa proporcionar al trabajador los materiales necesarios así como el mobiliario”; sin embargo la Comisión no cuenta con un espacio físico, materiales necesarios y equipos de computación y tecnología, lo que ocasiona un incumplimiento al desarrollo de la mayoría de responsabilidades asignadas a esta comisión.

Como resultado tenemos el incumplimiento de la meta de días proyectadas para la aprobación de cartera, causando inconformidad en los socios

CONCLUSION

Actualmente la Comisión de Créditos no cuenta con materiales necesarios ni mobiliario que facilite el desempeño de sus labores, esta situación ocasiona retrasos en la aprobación de créditos, desactualización de reglamentos de créditos y falta de controles para minorar los índices de morosidad.



RECOMENDACIÓN

Consejo Administrativo:

Implementación física, de materiales y sistema de computación que emita información precisa y oportuna, de esta manera la Comisión tendrá la disponibilidad de desarrollar con eficiencia sus operaciones que tendrá la finalidad de una buena colocación de cartera de créditos.

EL CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICAS Y REQUISITOS DE CRÉDITOS FACILITARAN UNA BUENA COLOCACIÓN DE CARTERA

Revisamos las carpetas de crédito del mes de diciembre 2010, que tiene un total de 99 carpetas, para confirmar si la documentación se encuentra debidamente archivada y si se estaban realizando los controles adecuados.

MATRIZ

| PERSONAL | Nº CRÉDITOS | MONTO | CARGO |
|---------------------|-------------|----------------------|---------|
| Verónica Villa | 27 | \$ 97.012,20 | Cajera |
| Catalina Méndez | 49 | \$ 310.070,93 | Asesora |
| María Solano | 5 | \$ 6.935,00 | Asesora |
| Rebeca Cadme | 3 | \$ 7.015,00 | Cajera |
| TOTAL MATRIZ | 84 | \$ 421.033,13 | |

AGENCIA

| PERSONAL | Nº CRÉDITOS | MONTO | CARGO |
|-----------------------|-------------|----------------------|---------|
| Verónica Villa | 1 | \$ 5.000,00 | Cajera |
| Catalina Méndez | 1 | \$ 1.700,00 | Asesora |
| María Solano | 13 | \$ 24.149,00 | Asesora |
| TOTAL AGENCIA | 15 | \$ 30.849,00 | |
| TOTAL DIC/2010 | 99 | \$ 451.882,13 | |

$$\frac{\text{Formularios de Crédito Completos}}{\text{Total Formularios de Crédito}} = \frac{63}{99} = 0,64 \times 100 = \mathbf{64\%}$$

El 64% de las carpetas estaban completos y cumplían las políticas y el 36% de carpetas incumplen las políticas.

COMENTARIO

En cuanto al orden pudimos ver que no todos los papeles están con vincha quedando una posibilidad de que se pierdan o traspapelen.

Las 19 carpetas que corresponden a créditos emergentes no cumplen con todas las políticas debido en que en ninguna se encuentra un justificativo del destino que según el manual de productos financieros debería presentar documentos



que certifiquen los casos de salud, calamidad doméstica, matrícula de educación u otros.

Las 15 carpetas que corresponden a la agencia no cuentan con la firma de la Jefa de Créditos, dichas carpetas pasan directamente a la Comisión, de las mismas 2 se encuentran sin el pago de los servicios básicos que sirve para verificar el domicilio.

Dos carpetas llevaban como observación "Aprobado por gerencia", lo que incumple al reglamento que indica que toda la comisión debe aprobar los créditos, además que la 1 carpeta, es de una socia que tiene una garantía en calificación E.

CONCLUSION

El 36% de carpetas revisadas de diciembre 2010 no cumplen con las políticas y requisitos de crédito incumpliendo lo que establece el Reglamento de Crédito en su Art. 18 "todos los socios deberán cumplir con las políticas y requisitos de crédito" ocasionando problemas en el momento de la recuperación de cartera ya que no se cuenta con datos reales de algunos socios, esta situación ha sido causado por el desconocimiento de las prácticas y políticas de crédito por parte de los oficiales, jefa y comisión de créditos.

RECOMENDACIÓN

Comisión de Créditos:

Cumplir y hacer cumplir las políticas de crédito, revisar cuáles son sus funciones y los controles para mejorar la calidad de cartera colocada.

Oficiales de Crédito:

Dar a conocer a los socios sobre los requisitos necesarios para obtener un producto financiero y exigir su cumplimiento.

TALENTO HUMANO CALIFICADOS Y MOTIVADOS

Indicador de personal:

En la cooperativa existen 23 empleados de los cuales 5 pertenecen al área de créditos y 3 al área de cobros.

$$\frac{\text{Nº empleados de crédito}}{\text{Nº empleados de la cooperativa}} = \frac{5}{23} = 0,22 \times 100 = 22\%$$

$$\frac{\text{Nº empleados de cobros}}{\text{Nº empleados de la cooperativa}} = \frac{3}{23} = 0,13 \times 100 = 13\%$$



COMENTARIO

Nos indica que el 22% del personal desempeña funciones de créditos y el 13% realiza gestión de cobros, siendo un número insuficiente tomando en cuenta que la colocación de cartera y recuperación de cartera son las actividades más importantes de la vida de la cooperativa. Hay que tomar en cuenta que en el área de créditos 2 personas son miembros de la Comisión de Créditos y únicamente asisten 4 horas semanales, y que no existe personal exclusivo de cobros, sino son los mismos de créditos que realizan esta función.

Manejo de personal.

Gastos de capacitación del personal

Nº de empleados del sistema

COMENTARIO

Al revisar el Estado de Resultados en el Grupo de Gastos no se encuentra registrado Gastos por capacitación al personal lo que confirma las encuestas realizadas al personal en la que indican que no han recibido capacitaciones en el área de créditos y cobros, lo que demuestra una despreocupación en cuanto a la capacitación constante del mismo incumpliendo con el reglamento de la Coopbaños, además hay que tener presente que a pesar de que en la mayoría el personal cuenta con títulos profesionales, sin embargo la experiencia de los mismos es muy baja.

CONCLUSIÓN

Únicamente el 22% del total de personal desempeñan funciones de créditos y cobros, y además no han recibido capacitaciones en el año, reflejado en las encuestas y en el Estado de Resultados que no registra gastos por capacitaciones, sin embargo en el reglamento de la Cooperativa establece la constante capacitación del personal, la inexistencia de un programa de capacitación permanente nos da como consecuencias el incumplimiento de prácticas y requisitos en el momento de colocar un crédito y la ineficiencia en la gestión de cobros dejando altos índices de morosidad.

RECOMENDACIÓN

Comisión de Educación y Créditos:

Elaborar un programa de capacitación principalmente en el área de créditos y cobranzas en los temas pertinentes a esta área.



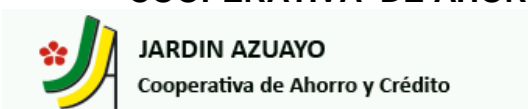
AMPLIACION DE PLAZOS Y MONTOS EN LA OTORGACION DE CREDITOS GARANTIZARA MAYOR RENTABILIDAD PARA LA ENTIDAD Y A SU VEZ SE SATISFACERA LAS NECESIDADES DE LOS SOCIOS.



En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Ltda. los créditos que se otorguen tienen los siguientes costos:

| TIPO DE CRÉDITO | MONTO EN \$ | TASA | PLAZO |
|------------------------|--------------------|-------------|--------------|
| Crédito Productivo | 8.000 | 16% | 36 meses |
| Crédito de Consumo | 3.000 | 16% | 24 meses |
| Crédito de Inversión | 10.000 | 17% | 36 meses |
| Crédito de Comercio | 6.000 | 18% | 24 meses |
| Crédito para migrantes | 5.000 | 20% | 24 meses |
| Crédito Empresarial | 10.000 | 12% | 6 meses |
| Crédito SOAT | 300 | 24% | 3 meses |
| Crédito Emergente | 500 | 24% | 3 meses |
| Crédito Solución | 50.000 | 22% | 3 meses |

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDIN AZUAYO



Al efectuar una comparación con la Cooperativa Jardín Azuayo nos podemos dar cuenta que para los créditos ordinarios los montos máximos son de \$5.000 y de \$15000 y los plazos máximos serán de 4 y 5 años respectivamente, los socios solicitantes del crédito deberán tener un ahorro por un mes de la decima parte de lo que deseen solicitar, para los créditos extraordinarios el cual está destinado para salud, educación o calamidad domestica comprobada el monto máximo será de \$1.000 y su plazo máximo de un año, para los créditos sin ahorro el monto máximo será de \$15.000 y su plazo máximo de 5 años esto se da de acuerdo a cupos y disponibilidad, los créditos para desarrollo que están destinados a proyectos de organizaciones sin fines de lucro el monto máximo es de \$45.000 y a 4 años de plazo.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD ECUATORIANA PROGRESISTA.

También realizamos una comparación con la Cooperativa Juventud Ecuatoriana Progresista, los microcréditos de acumulación ampliada y PYMES tienen un monto máximo de 20.000, para créditos de consumo tienen montos semejantes a los establecidos en la clasificación anterior, los plazos de los créditos en los microcréditos de acumulación ampliada los socios proponen el plazo del mismo.

CONCLUSION

Los montos y plazos establecidos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Ltda. son muy reducidos tanto en microcréditos como en los créditos de consumo dichos montos no satisfacen las necesidades de los socios en comparación con la Cooperativa Jardín Azuayo y la Cooperativa Juventud Ecuatoriana Progresista ya que estas cuentan con montos mayores y sus plazos son más largos.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda incrementar el monto de los préstamos y plazos de los mismos ya que con esto se dará mayor satisfacción a las necesidades de los socios. Esto mediante la aportación de nuevos socios, incrementar los depósitos a plazos fijos y realizar convenios con entidades financieras, para que de esta manera se pueda incrementar la liquidez de la Cooperativa, y al incrementar la liquidez se estará en la capacidad de otorgar mayores créditos en plazos más amplios.

UNA ADECUADA ADMINISTRACION DE LA CARTERA DE CRÉDITOS

Indicadores:

$$\frac{\text{Cartera en riesgo}}{\text{Total Cartera}} = \frac{\$748.876,08}{3'200772,57} = 0,23 \times 100 = 23\%$$

$$\frac{\text{Créditos vencidos}}{\text{Total Cartera}} = \frac{\$292.023,00}{3'200772,57} = 0,09 \times 100 = 9,12\%$$

$$\frac{\text{Cartera E}}{\text{Total Cartera}} = \frac{\$196.544,84}{3'200772,57} = 0,06 \times 100 = 6,14\%$$

La cartera de riesgo engloba la cartera vencida y la cartera que no devenga intereses en la calificación B, C, D y E

En los créditos vencidos se encuentra la cartera vencida con calificación B, C, D y E.



Como podemos observar el índice de morosidad calculada de las tres formas nos dan como resultado una morosidad alta con lo que recomienda el Banco Central del Ecuador y la Superintendencia de Bancos y Seguros que es el 3%

COMENTARIO

El índice de morosidad que representa la situación real de la Cooperativa es el obtenido por toda la cartera en riesgo teniendo un resultado del 23% lo que indica una inexistencia de control y gestión de créditos poniendo en riesgo la rentabilidad de la cooperativa, cabe indicar que la cartera E viene arrastrándose desde el nacimiento de la Coopbaños Ltda. con un promedio 771 días de retraso, lo que se podría considerar como cuentas incobrables, pero que aún no constan en el Balance General.

INDICE DE EFICIENCIA DE GESTION DE COBRO

Total créditos que están al día/Total de créditos aprobados.

Total de créditos que están en mora/ total créditos aprobados.

| ESTAN AL DIA | | | | ESTAN EN MORA | | | |
|--------------|-----|------|-----|---------------|-----|------|-----|
| 2009 | | 2010 | | 2009 | | 2010 | |
| 204 | 57% | 354 | 80% | 153 | 43% | 91 | 20% |
| 357 | | 445 | | 357 | | 445 | |

COMENTARIO

En el año 2009 el 57% de socios estaban cumpliendo con sus pagos incrementado en el año 2010 a un 80% sin embargo el porcentaje de socios que se encuentran en mora es del 20% siendo un porcentaje bastante considerable.

CONCLUSION

Existe un índice de morosidad del 23% considerado como alto frente a lo que establece el BCE en un índice permitido del 3%, situación causada por la inexistencia de personal idóneo para la gestión de cobros y la falta de controles a estas gestiones, la morosidad presentada en la Cooperativa afecta a la liquidez de la misma y aumenta el descuido de los deudores y garantes en el cumplimiento de sus pagos.

Cabe indicar que la cartera E viene arrastrándose desde el nacimiento de la Coopbaños Ltda. con un promedio 771 días de retraso, lo que se podría considerar como cuentas incobrables, pero que aún no constan en el Balance General.

RECOMENDACIÓN

Comisión de Créditos:

Implementar las normas de control de morosidad.

Cumplir y hacer cumplir las políticas de crédito y cobros.



Supervisar las gestiones de cobros.

Gerente:

Analizará la posibilidad de contratar un personal idóneo para el área de créditos y cobros y una segregación de funciones adecuada.

Oficiales de Crédito:

Realizar selectivamente visitas periódicas a los clientes más importantes luego de haberse entregado el crédito y en especial a quienes no cumplen regularmente con la cancelación de las cuotas respectivas..

Realizar las gestiones de cobros de acuerdo a lo que establece el Manual de Perfil de Productos Financieros.

Asesora Legal:

Realizar la instancia legal para la recuperación de cartera y si es el caso dar de baja a cuentas incobrables.



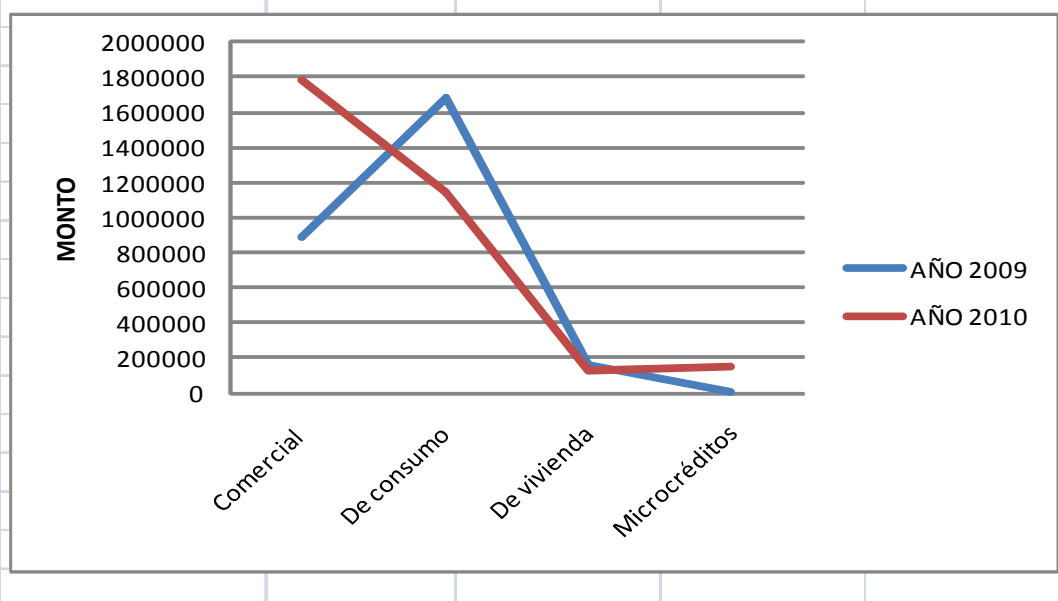
3.4 CONCLUSION Y RECOMENDACIÓN

BORRADOR DEL INFORME

LA APLICACIÓN DE INDICADORES AYUDARÁ A LA COOPBAÑOS LTDA. A CONTAR CON RESULTADOS PRECISOS, OPORTUNOS Y CONFIABLES

EN EL CUADRO QUE SE DETALLA A CONTINUACIÓN HEMOS EFECTUADO EL ESTUDIO DE LA EVOLUCIÓN DEL CRÉDITO DEL AÑO 2009 Y 2010

| TIPO DE CRÉDITO | AÑO 2009 | | AÑO 2010 | |
|-----------------|-------------------|----------------|---------------------|----------------|
| | VALOR | PORCENTAJE | VALOR | PORCENTAJE |
| Comercial | 887990,87 | 32,56% | 1.781.696,91 | 55,66% |
| De consumo | 1678653,99 | 61,56% | 1.146.856,39 | 35,83% |
| De vivienda | 155664,85 | 5,71% | 124.733,01 | 3,90% |
| Microcréditos | 4749,95 | 0,17% | 147.486,26 | 4,61% |
| TOTAL | 2727059,66 | 100,00% | 3.200.772,57 | 100,00% |



COMENTARIO

Como se muestra en el cuadro la colocación de cartera podemos observar que existe un incremento del 17,37% en relación a la cartera colocada en el año 2009, lo que favorece a la rentabilidad de la cooperativa.

INDICE DE CONCENTRACIÓN

$$\frac{\text{Créditos más elevados}}{\text{Total de créditos}} \times 100$$



| AÑO 2009 | | AÑO 2010 | |
|---------------------|--------------|--------------------|--------------|
| Créditos de Consumo | 1.678.653,99 | Créditos Comercial | 1.781.696,91 |
| Total de Créditos | 2.727.059,66 | Total de Créditos | 3.200.772,57 |
| | 62% | | 56% |

COMENTARIO

Con el índice de concentración podemos establecer una alerta sobre los riesgos crediticios, considerando como apropiado un 30% de concentración, al aplicar este indicador podemos establecer que en el año 2010 existe un alto índice de concentración en los créditos comerciales con un 55,66% en comparación del año anterior a decrecido en un 6%. Seguido de los créditos de consumo con una concentración de 35,83% que ocupa el primer lugar en el año 2009 con un índice de 61,56%.

Hay que recalcar que los créditos comerciales están dirigidos para socios que desean crear o que tengan en funcionamiento un negocio dentro de la cobertura de la cooperativa, mientras que el crédito de consumo es de libre finalidad.

Según el reglamento del control interno de la Cooperativa hay que tomar en cuenta que la colocación de créditos se debe diversificar no sólo por sus montos sino por la variedad de destinos que permite minimizar los riesgos implícitos y ayuda a sustentar uno de los principios básicos de la cooperativa que es la democracia en la diversificación de cartera en el mayor número de socios y destinos.

NIVEL DE RIESGO POR UNIDAD DE CRÉDITOS CONCEDIDOS

N° de créditos con riesgo / N° total de créditos x 100:

| AÑO 2009 | | AÑO 2010 | |
|----------|------------|----------|------------|
| 153 | 43% | 91 | 20% |
| 357 | | 445 | |

COMENTARIO

Este nivel depende de una prudente gestión organizacional del riesgo de crédito en todas sus fases ; desde la recepción de documentos, el análisis, aprobación, administración del portafolio y recuperación de cartera, por lo que este índice depende del buen desempeño de los asesores, jefe y comisión de créditos y la coordinación con el notificador, cajas y departamento legal, en el nivel del riesgo de crédito se refleja la actualización de varias políticas que norman los parámetros de los productos, las prácticas y procedimientos de créditos y cobros de la Cooperativa Baños Ltda. Al analizar un porcentaje de riesgo crediticio del



20% vemos que es alto y que se da por causa de falta de control en el área de recuperación de cartera.

TIEMPO PROMEDIO DE APROBACIÓN DE CRÉDITOS

En créditos normales:

$$\frac{\text{Nº de días de aprobación}}{\text{Nº de días estimados de aprobación}} = \frac{7}{2} = 3,5 = 4 \text{ días}$$

En créditos emergentes:

$$\frac{\text{Nº de horas de aprobación}}{\text{Nº de horas estimadas de aprobación}} = \frac{1}{2} = 0,5 \text{ hora.}$$

COMENTARIO:

El objetivo es atender a los socios en 2 días, recalando que este índice no se encuentra plasmado en documento alguno si no se ha indagado en las entrevistas realizadas.

La aprobación de un crédito inicia con la recepción de documentos por parte de los asesores de crédito hasta la aprobación por parte de la Comisión de Créditos por lo que de acuerdo al índice presentado en los créditos normales existe aproximadamente 4 días de tardanza en la aprobación, esto se da debido a que la Comisión de Créditos se realiza la aprobación únicamente los días martes y jueves de cada semana, situación que ocasionando malestar en algunos socios que requieren su dinero de manera rápida.

En cuanto a los créditos emergentes la situación mejora ya que para la aprobación de estos créditos se necesita el análisis únicamente del asesor de crédito.

CONCLUSIÓN

Según el Manual de control interno establece que se debe contar con un plan que señale pautas para distribuir o diversificar la cartera en sectores o actividades económicas de menor riesgo y al no contar con este plan ni realizar los debidos controles se ha dado una concentración en los créditos de consumo y comercial tanto en el año 2009 como en el 2010. En cuanto al crédito comercial tiene un índice de morosidad del 9% y en el crédito de consumo es del 16%, por lo que se demuestra un alto riesgo en la concentración hacia estos productos financieros.

Situación similar ocurre con el indicador que se aplicó al nivel de riesgo que para el año 2010 es del 20%, en el que a pesar de haber disminuido en un 23% en comparación con el año 2009 se considera alto por causa de la inexistencia de controles en el área de recuperación de cartera, este nivel depende de una prudente gestión organizacional y refleja la falta de actualización de varias políticas que norman los parámetros de los productos, las prácticas y procedimientos de créditos y cobros de la Cooperativa Baños Ltda.



Como una meta verbal en la entrega de créditos se ha establecido el uso de 2 días para créditos normales y de 2 horas para créditos emergentes, después de aplicar el índice de oportunidad se observa un retraso en la aprobación de créditos de 4 días en los créditos normales y el cumplimiento en los créditos emergentes. El retraso se da por la deficiencia en el funcionamiento del área de créditos por insuficiencia de personal idóneo en cuanto a oficiales de crédito, y en lo que se refiere a la Comisión de Créditos se reúnen en lapsos de tiempo muy largos para la aprobación, situación que ocasiona malestar en algunos socios debido a que sus trámites no son realizados de manera eficiente.

RECOMENDACIÓN

Comisión de Créditos:

- * Realizar análisis del riesgo en el que se encuentra cada producto financiero, y elaborar planes que guíe al personal en una buena distribución de cartera.
- * Aplicación de las políticas de la entidad donde claramente especifica en cuantos días de vencimiento y después de la gestión realizada y fallida por parte del personal correspondiente se debe proceder al cobro mediante la vía judicial.
- * Para brindar un mejor servicio la Comisión deberá presentarse como mínimo 3 días a la semana para la aprobación de créditos y contar con todo lo necesario, para que en caso de que se requiera confirmar información no tenga que regresar la carpeta a asesoría.

Gerencia y Consejo Administrativo:

- * Analizar y tomar la decisión sobre la contratación de personal idóneo para el departamento de créditos y cobranzas.
- * Publicitar los productos financieros que no están teniendo acogida por los socios para que ayude a disminuir los altos índices de concentración.

LA IMPLEMENTACION FÍSICA Y TECNOLÓGICA MEJORARA EL DESEMPEÑO DE LA COMISION DE CRÉDITOS

Se realizó una revisión exhaustiva al proceso desarrollado en la Comisión de Créditos la misma que de acuerdo a los estatutos está integrada por 3 miembros: el gerente o su representante y dos asignados por el Consejo Administrativo, de acuerdo a los resultados obtenido en el examen se detecto la deficiencia en el desarrollo de sus funciones, las mismas que son de suma importancia por la actividad que realiza.

Según el Reglamento Interno de trabajo establece que: “es obligación de la cooperativa proporcionar al trabajador los materiales necesarios así como el mobiliario”; sin embargo la Comisión no cuenta con un espacio físico, materiales necesarios y equipos de computación y tecnología, lo que ocasiona un incumplimiento al desarrollo de la mayoría de responsabilidades asignadas a esta comisión.

Como resultado tenemos el incumplimiento de la meta de días proyectadas para la aprobación de cartera, causando inconformidad en los socios



CONCLUSION

Actualmente la Comisión de Créditos no cuenta con materiales necesarios ni mobiliario que facilite el desempeño de sus labores, esta situación ocasiona retrasos en la aprobación de créditos, desactualización de reglamentos de créditos y falta de controles para minorar los índices de morosidad.

RECOMENDACIÓN

Consejo Administrativo:

Implementación física, de materiales y sistema de computación que emita información precisa y oportuna, de esta manera la Comisión tendrá la disponibilidad de desarrollar con eficiencia sus operaciones que tendrá la finalidad de una buena colocación de cartera de créditos.

EL CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICAS Y REQUISITOS DE CRÉDITOS FACILITARAN UNA BUENA COLOCACIÓN DE CARTERA

Revisamos las carpetas de crédito del mes de diciembre 2010, que tiene un total de 99 carpetas, para confirmar si la documentación se encuentra debidamente archivada y si se estaban realizando los controles adecuados.

MATRIZ

| PERSONAL | Nº CRÉDITOS | MONTO | CARGO |
|---------------------|-------------|----------------------|---------|
| Verónica Villa | 27 | \$ 97.012,20 | Cajera |
| Catalina Méndez | 49 | \$ 310.070,93 | Asesora |
| María Solano | 5 | \$ 6.935,00 | Asesora |
| Rebeca Cadme | 3 | \$ 7.015,00 | Cajera |
| TOTAL MATRIZ | 84 | \$ 421.033,13 | |

AGENCIA

| PERSONAL | Nº CRÉDITOS | MONTO | CARGO |
|-----------------------|-------------|----------------------|---------|
| Verónica Villa | 1 | \$ 5.000,00 | Cajera |
| Catalina Méndez | 1 | \$ 1.700,00 | Asesora |
| María Solano | 13 | \$ 24.149,00 | Asesora |
| TOTAL AGENCIA | 15 | \$ 30.849,00 | |
| TOTAL DIC/2010 | 99 | \$ 451.882,13 | |

$$\frac{\text{Formularios de Crédito Completos}}{\text{Total Formularios de Crédito}} = \frac{63}{99} = 0,64 \times 100 = \mathbf{64\%}$$

El 64% de las carpetas estaban completos y cumplían las políticas y el 36% de carpetas incumplen las políticas.

COMENTARIO

En cuanto al orden pudimos ver que no todos los papeles están con vincha quedando una posibilidad de que se pierdan o traspapelen.

Las 19 carpetas que corresponden a créditos emergentes no cumplen con todas las políticas debido en que en ninguna se encuentra un justificativo del destino que según el manual de productos financieros debería presentar documentos



que certifiquen los casos de salud, calamidad doméstica, matrícula de educación u otros.

Las 15 carpetas que corresponden a la agencia no cuentan con la firma de la Jefa de Créditos, dichas carpetas pasan directamente a la Comisión, de las mismas 2 se encuentran sin el pago de los servicios básicos que sirve para verificar el domicilio.

Dos carpetas llevaban como observación “Aprobado por gerencia”, lo que incumple al reglamento que indica que toda la comisión debe aprobar los créditos, además que la 1 carpeta, es de una socia que tiene una garantía en calificación E.

CONCLUSION

El 36% de carpetas revisadas de diciembre 2010 no cumplen con las políticas y requisitos de crédito incumpliendo lo que establece el Reglamento de Crédito en su Art. 18 “todos los socios deberán cumplir con las políticas y requisitos de crédito” ocasionando problemas en el momento de la recuperación de cartera ya que no se cuenta con datos reales de algunos socios, esta situación ha sido causado por el desconocimiento de las prácticas y políticas de crédito por parte de los oficiales, jefa y comisión de créditos.

RECOMENDACIÓN

Comisión de Créditos:

Cumplir y hacer cumplir las políticas de crédito, revisar cuáles son sus funciones y los controles para mejorar la calidad de cartera colocada.

Oficiales de Crédito:

Dar a conocer a los socios sobre los requisitos necesarios para obtener un producto financiero y exigir su cumplimiento.

TALENTO HUMANO CALIFICADOS Y MOTIVADOS

Indicador de personal:

En la cooperativa existen 23 empleados de los cuales 5 pertenecen al área de créditos y 3 al área de cobros.

$$\frac{\text{Nº empleados de crédito}}{\text{Nº empleados de la cooperativa}} = \frac{5}{23} = 0,22 \times 100 = 22\%$$

$$\frac{\text{Nº empleados de cobros}}{\text{Nº empleados de la cooperativa}} = \frac{3}{23} = 0,13 \times 100 = 13\%$$

COMENTARIO

Nos indica que el 22% del personal desempeña funciones de créditos y el 13% realiza gestión de cobros, siendo un número insuficiente tomando en cuenta que la colocación de cartera y recuperación de cartera son las actividades más importantes de la vida de la cooperativa. Hay que tomar en cuenta que en el



área de créditos 2 personas son miembros de la Comisión de Créditos y únicamente asisten 4 horas semanales, y que no existe personal exclusivo de cobros, sino son los mismos de créditos que realizan esta función.

Manejo de personal.

Gastos de capacitación del personal

Nº de empleados del sistema

COMENTARIO

Al revisar el Estado de Resultados en el Grupo de Gastos no se encuentra registrado Gastos por capacitación al personal lo que confirma las encuestas realizadas al personal en la que indican que no han recibido capacitaciones en el área de créditos y cobros, lo que demuestra una despreocupación en cuanto a la capacitación constante del mismo incumpliendo con el reglamento de la Coopbaños, además hay que tener presente que a pesar de que en la mayoría el personal cuenta con títulos profesionales, sin embargo la experiencia de los mismos es muy baja.

CONCLUSIÓN

Únicamente el 22% del total de personal desempeñan funciones de créditos y cobros, y además no han recibido capacitaciones en el año, reflejado en las encuestas y en el Estado de Resultados que no registra gastos por capacitaciones, sin embargo en el reglamento de la Cooperativa establece la constante capacitación del personal, la inexistencia de un programa de capacitación permanente nos da como consecuencias el incumplimiento de prácticas y requisitos en el momento de colocar un crédito y la ineficiencia en la gestión de cobros dejando altos índices de morosidad.

RECOMENDACIÓN

Comisión de Educación y Créditos:

Elaborar un programa de capacitación principalmente en el área de créditos y cobranzas en los temas pertinentes a esta área.



AMPLIACION DE PLAZOS Y MONTOS EN LA OTORGACION DE CREDITOS GARANTIZARA MAYOR RENTABILIDAD PARA LA ENTIDAD Y A SU VEZ SE SATISFACERA LAS NECESIDADES DE LOS SOCIOS.



En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Ltda. los créditos que se otorguen tienen los siguientes costos:

| TIPO DE CRÉDITO | MONTO EN \$ | TASA | PLAZO |
|------------------------|--------------------|-------------|--------------|
| Crédito Productivo | 8.000 | 16% | 36 meses |
| Crédito de Consumo | 3.000 | 16% | 24 meses |
| Crédito de Inversión | 10.000 | 17% | 36 meses |
| Crédito de Comercio | 6.000 | 18% | 24 meses |
| Crédito para migrantes | 5.000 | 20% | 24 meses |
| Crédito Empresarial | 10.000 | 12% | 6 meses |
| Crédito SOAT | 300 | 24% | 3 meses |
| Crédito Emergente | 500 | 24% | 3 meses |
| Crédito Solución | 50.000 | 22% | 3 meses |

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDIN AZUAYO



Al efectuar una comparación con la Cooperativa Jardín Azuayo nos podemos dar cuenta que para los créditos ordinarios los montos máximos son de \$5.000 y de \$15000 y los plazos máximos serán de 4 y 5 años respectivamente, los socios solicitantes del crédito deberán tener un ahorro por un mes de la decima parte de lo que deseen solicitar, para los créditos extraordinarios el cual está destinado para salud, educación o calamidad domestica comprobada el monto máximo será de \$1.000 y su plazo máximo de un año, para los créditos sin ahorro el monto máximo será de \$15.000 y su plazo máximo de 5 años esto se da de acuerdo a cupos y disponibilidad, los créditos para desarrollo que están



destinados a proyectos de organizaciones sin fines de lucro el monto máximo es de \$45.000 y a 4 años de plazo.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD ECUATORIANA PROGRESISTA.

También realizamos una comparación con la Cooperativa Juventud Ecuatoriana Progresista, los microcréditos de acumulación ampliada y PYMES tienen un monto máximo de 20.000, para créditos de consumo tienen montos semejantes a los establecidos en la clasificación anterior, los plazos de los créditos en los microcréditos de acumulación ampliada los socios proponen el plazo del mismo.

CONCLUSION

Los montos y plazos establecidos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Ltda. son muy reducidos tanto en microcréditos como en los créditos de consumo dichos montos no satisfacen las necesidades de los socios en comparación con la Cooperativa Jardín Azuayo y la Cooperativa Juventud Ecuatoriana Progresista ya que estas cuentan con montos mayores y sus plazos son más largos.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda incrementar el monto de los préstamos y plazos de los mismos ya que con esto se dará mayor satisfacción a las necesidades de los socios. Esto mediante la aportación de nuevos socios, incrementar los depósitos a plazos fijos y realizar convenios con entidades financieras, para que de esta manera se pueda incrementar la liquidez de la Cooperativa, y al incrementar la liquidez se estará en la capacidad de otorgar mayores créditos en plazos más amplios.

UNA ADECUADA ADMINISTRACION DE LA CARTERA DE CRÉDITOS

Indicadores:

$$\frac{\text{Cartera en riesgo}}{\text{Total Cartera}} = \frac{\$748.876,08}{3'200772,57} = 0,23 \times 100 = 23\%$$

$$\frac{\text{Créditos vencidos}}{\text{Total Cartera}} = \frac{\$292.023,00}{3'200772,57} = 0,09 \times 100 = 9,12\%$$

$$\frac{\text{Cartera E}}{\text{Total Cartera}} = \frac{\$196.544,84}{3'200772,57} = 0,06 \times 100 = 6,14\%$$

La cartera de riesgo engloba la cartera vencida y la cartera que no devenga intereses en la calificación B, C, D y E.

En los créditos vencidos se encuentra la cartera vencida con calificación B, C, D y E.



Como podemos observar el índice de morosidad calculada de las tres formas nos dan como resultado una morosidad alta con lo que recomienda el Banco Central del Ecuador y la Superintendencia de Bancos y Seguros que es el 3%

COMENTARIO

El índice de morosidad que representa la situación real de la Cooperativa es el obtenido por toda la cartera en riesgo teniendo un resultado del 23% lo que indica una inexistencia de control y gestión de créditos poniendo en riesgo la rentabilidad de la cooperativa, cabe indicar que la cartera E viene arrastrándose desde el nacimiento de la Coopbaños Ltda. con un promedio 771 días de retraso, lo que se podría considerar como cuentas incobrables, pero que aún no constan en el Balance General.

INDICE DE EFICIENCIA DE GESTION DE COBRO

Total créditos que están al día/Total de créditos aprobados.

Total de créditos que están en mora/ total créditos aprobados.

| ESTAN AL DIA | | | | ESTAN EN MORA | | | |
|--------------|-----|------|-----|---------------|-----|------|-----|
| 2009 | | 2010 | | 2009 | | 2010 | |
| 204 | 57% | 354 | 80% | 153 | 43% | 91 | 20% |
| 357 | | 445 | | 357 | | 445 | |

COMENTARIO

En el año 2009 el 57% de socios estaban cumpliendo con sus pagos incrementado en el año 2010 a un 80% sin embargo el porcentaje de socios que se encuentran en mora es del 20% siendo un porcentaje bastante considerable.

CONCLUSION

Existe un índice de morosidad del 23% considerado como alto frente a lo que establece el BCE en un índice permitido del 3%, situación causada por la inexistencia de personal idóneo para la gestión de cobros y la falta de controles a estas gestiones, la morosidad presentada en la Cooperativa afecta a la liquidez de la misma y aumenta el descuido de los deudores y garantes en el cumplimiento de sus pagos.

Cabe indicar que la cartera E viene arrastrándose desde el nacimiento de la Coopbaños Ltda. con un promedio 771 días de retraso, lo que se podría considerar como cuentas incobrables, pero que aún no constan en el Balance General.

RECOMENDACIÓN

Comisión de Créditos:

Implementar las normas de control de morosidad.

Cumplir y hacer cumplir las políticas de crédito y cobros.

Supervisar las gestiones de cobros.



Gerente:

Analizará la posibilidad de contratar un personal idóneo para el área de créditos y cobros y una segregación de funciones adecuada.

Oficiales de Crédito:

Realizar selectivamente visitas periódicas a los clientes más importantes luego de haberse entregado el crédito y en especial a quienes no cumplen regularmente con la cancelación de las cuotas respectivas..

Realizar las gestiones de cobros de acuerdo a lo que establece el Manual de Perfil de Productos Financieros.

Asesora Legal:

Realizar la instancia legal para la recuperación de cartera y si es el caso dar de baja a cuentas incobrables.



“COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO BAÑOS LTDA”

**AUDITORIA DE GESTION AL AREA DE
CREDITOS Y COBRANZAS**

INFORME DE AUDITORIA

DEL EJERCICIO ECONOMICO 2010

CUENCA - ECUADOR



SIGLAS UTILIZADAS

| | |
|-------|--|
| AG | Auditoria de Gestión |
| Art. | Artículo |
| FODA | Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas |
| MIES | Ministerio de Inclusión Económica y Social |
| NAGAS | Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas |
| NIA | Normas Internacionales de Auditoria |



INDICE

| DETALLE | PAG |
|----------------------------|------------|
| CAPITULO I | |
| Carta de Presentación | 79 |
| Información Introdutoria | |
| Motivo del Examen | 80 |
| Objetivo General | 80 |
| Alcance | 80 |
| Objetivos Específicos | 80 |
| Base Legal | 80 |
| Estructura Orgánica | 81 |
| Objetivos de la Entidad | 85 |
| | |
| CAPITULO II | |
| Informe de Control Interno | 86 |
| | |
| CAPITULO III | |
| Resultados de Gestión | 88 |



CAPITULO I

Informe de Auditoria

Cuenca, 4 de abril del 2011

Economista
Rafael Patiño
GERENTE GENERAL
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO BAÑOS LTDA

Hemos efectuado el examen especial al área de Créditos y Cobranzas, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Ltda. por el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2010.

Nuestro examen se efectuó de acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas. 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 que las operaciones a las cuales corresponden, se hayan ejecutado de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, políticas y demás normas aplicables.

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

Atentamente,

Azucena Montero
Nancy Vélez



INFORMACION INTRODUCTORIA

MOTIVO DEL EXAMEN

Según la Orden de Trabajo N°. 001 con fecha 27 de Mayo de 2010 y como aplicación del trabajo de tesis para la obtención de título de Contador Público Auditor.

OBJETIVO GENERAL

Verificar que el sistema de créditos y cobranzas implementado por la Cooperativa brinda satisfacción a los socios y alcanza los estándares establecidos y bajo la normativa establecida por los organismos de control.

ALCANCE

En el examen al Sistema de Créditos y Cobranzas de la COOPBAÑOS LTDA. estudiaremos los planes de créditos y cobranzas, las políticas, los procedimientos utilizados la organización del área de créditos y cobranzas, el personal que labora, las seguridades, la coordinación, la competencia, las medidas de control.

OBJETIVOS PARTICULARES

- * Verificar si las políticas guían la acción de los responsables y se cumplen en todo el proceso.
- * Comprobar que los procedimientos de créditos y cobros facilitan el otorgamiento y recuperación de los créditos y definan responsabilidades.
- * Verificar si la organización del sistema de créditos y cobranzas responde a los objetivos de gestión de estas áreas
- * Evaluar la idoneidad del personal del sistema de créditos y cobranzas.
- * Verificar si los avales y garantías son suficientes y competentes que respalden los montos otorgados en los créditos.
- * Evaluar la coordinación con tesorería, área legal y recursos humanos.
- * Establecer como esta actuando las otras cooperativas y evaluar con la nuestra.
- * Evaluar las medidas de control establecidas por la entidad.

BASE LEGAL

La Cooperativa de ahorro y Crédito Baños Ltda., se constituye jurídicamente con Acuerdo Ministerial N° 0000009 de fecha 25 de enero de 2005 e inscrita en el Registro General de Cooperativas con el N° 6743 de 4 de febrero de 2005. Es de



responsabilidad limitada, de capital variable e ilimitado número de socios y sin fines de lucro.

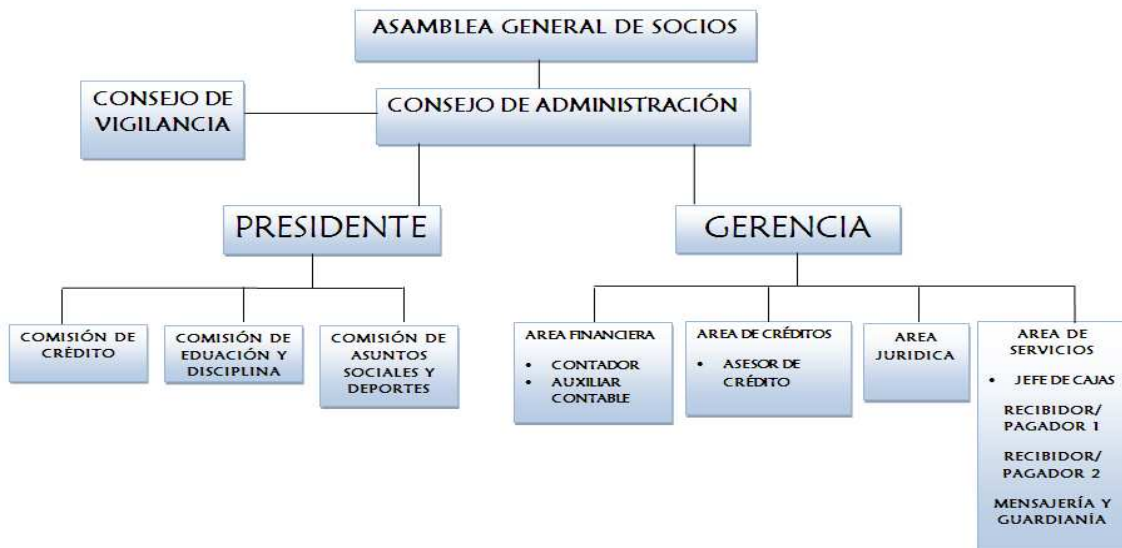
PRINCIPALES DISPOSICIONES LEGALES

Las actividades y operaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños., se sujetan a las disposiciones legales de las siguientes instituciones:

- Ministerio de Inclusión Económica y Social.
- Superintendencia de Bancos y Seguros.
- Servicios de Rentas Internas.
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- Ley de Cooperativas.

ESTRUCTURA ORGÁNICA

La estructura organizacional de la Cooperativa, responde al principio de segregación de funciones de acorde a la jerarquía de cada dependencia como ilustra el siguiente organigrama de la Coopbaños Ltda.



NIVELES JERÁRQUICOS Y ASIGNACION DE FUNCIONES

Nivel Directivo:

Asamblea General

Máxima autoridad de la Cooperativa.

Consejo de Administración

Es responsable de la administración general de la Cooperativa.

Nivel de Control:

Consejo de Vigilancia

Es el organismo fiscalizador del Consejo de Administración, de la Gerencia y demás estamentos de la cooperativa.

Nivel Ejecutivo:



Presidente

Es el vocero institucional de las políticas y objetivos generales.

Gerente

Es el administrador general y representante legal de la cooperativa.

Nivel Operativo:

Comisión de Créditos

Conocerá y resolverá las solicitudes de crédito de los socios.

Área de Créditos

Realiza asesoramiento de créditos a los socios que lo requieran.

Área Financiera

Desarrolla las actividades contables y financieras de la Cooperativa.

Área Jurídica

Asesoramiento jurídico.

PRINCIPALES FUNCIONARIOS

Consejo de Administración

Vocales Principales:

| | |
|----------------|-------------------------------|
| Primer Vocal: | Dr. Rubén Calle (Presidente). |
| Segundo Vocal: | Sr. Rodrigo Yungasaca. |
| Tercer Vocal: | Sr. Amable Astudillo. |
| Cuarto Vocal: | Sr. José Pulla. |
| Quinto Vocal: | Sr. José Ramón. |

Vocales Alternos:

| | |
|----------------|----------------------------|
| Sexto Vocal: | Arq. Víctor Alemán. |
| Séptimo Vocal: | Sr. Marcelo Cedillo. |
| Octavo Vocal: | Ing. María Elena Martínez. |
| Noveno Vocal: | Sr. Manuel Montero. |

Consejo de Vigilancia

Vocales Principales:

| | |
|----------------|-------------------------------|
| Primer Vocal: | Sr. José Narváez (Presidente) |
| Segundo Vocal: | Sr. Jhon Sinchi |
| Tercer Vocal: | Sr. Alberto Vera. |
| Cuarto Vocal: | Econ. Rafael Patiño |
| Quinto Vocal: | Ing. Jhovany Idrovo. |

Vocales Alternos:

| | |
|----------------|----------------------|
| Primer Vocal: | Sr. Virgilio Pillco. |
| Segundo Vocal: | Sr. Miguel Barrera. |

Área de Créditos y Cobranzas

Gerente: Eco. Rafael Patiño

Comisión de Crédito:

Ing. María Augusta Alemán
Eco. Susana Montero



Econ. Rafael Patiño

Asesoría

Jefa de Créditos y Cobros

Ing. Catalina Mendoza.

Asesora de Créditos

María Licenia Solano.

IDENTIFICACION Y DESCRIPCION DE PUESTOS

Asamblea General:

Constituye la máxima autoridad, encargada de tomar las decisiones más importantes, se reúnen en forma ordinaria dos veces por año y en forma extraordinaria las veces que sean necesarias.

El Consejo de Administración:

Después de la asamblea de delegados es las instancias más importantes, entre sus funciones está: la aprobación de las políticas de crédito, tasas de interés, plazos, firmas de convenios, nuevas alianzas.

Consejo de Vigilancia:

Es la instancia que vigila y controla las actividades de la Cooperativa en sus aspectos económicos y sociales.

Comisión de Créditos:

Decide a quién se entrega y a quien no, en prestamos el dinero que los socios ahorran, sus funciones son:

- Calificar, aprobar o negar las solicitudes de crédito, según el reglamento.
- Dar seguimiento a los créditos autorizados y decidir acciones a seguir para la recuperación de créditos vencidos.
- Informar cada seis meses sobre sus gestiones al Consejo Administrativo.
Sesionar ordinariamente una vez por semana.

Gerente:

Forma parte de la Comisión de Créditos de acuerdo a la disposición legal.

Realiza análisis mensuales de la colocación de créditos y recuperación de cartera para establece las metas y objetivos del sistema de créditos y cobranzas

Comisión de Educación:

Es responsable de la formación y capacitación de los socios en su área, así como de los directivos.

Comisión Asuntos Sociales:

Es responsable de ayudar a resolver problemas sociales y promover una vida social activa y formativa entre los socios, propender su integración mediante organización de eventos sociales, culturales y deportivos.

Jefe de Créditos:



La actividad en el área de créditos es la revisión del trabajo realizado por la asesora con la finalidad de que cualquier información que faltare sea completada en esta instancia, y entregara a la Comisión.

En el área de cobros es la encargada de revisar el historial de pagos y distribuir al personal correspondiente la base de datos de los socios que están en morosidad para su posterior gestión de cobros.

Sera la persona que tenga acceso a la documentación resultado de los créditos como pagares, avalúos, escrituras, etc.

Por falta de personal en esta área también realiza las actividades de asesoría de créditos.

Asesora de Créditos

Las funciones que desempeña la asesora de créditos empiezan desde la información de productos, montos, plazos, requisitos y otros a los socios interesados en recibir un crédito.

Emite la ficha a los socios interesados para que revisen y adjunten los requisitos documentados.

Después de recibir las solicitudes revisa que este toda la documentación, analiza el historial de pagos, revisa la calificación del socio(a), los garantes y conyugues si fuera el caso.

Verifica a través de llamadas telefónicas la verificación de los datos y fuentes de ingresos del socio(a), garantes y conyugues de ser el caso.

Pasa las fichas y los requisitos documentados a la Comisión de Créditos.

DISPOSICIONES LEGALES

La Coopbaños Ltda. para el buen funcionamiento de la Cooperativa tiene las siguientes disposiciones:

Disposiciones generales:

- Estatutos y Reglamento Interno,
- Plan Estratégico con vigencia al año 2016,
- Manual de Funciones.
- Manual de Control Interno.
- Reglamento Interno de Trabajo

Disposiciones para el sistema de créditos y cobranzas:

- Políticas de créditos,
- Políticas de cobranzas,
- Reglamento de Créditos,
- Reglamento de Control Interno,
- Manual de Créditos,
- Manual de Productos,
- Manual "Conozca a su Socio"
- Manual de Caja,
- Manual de Contabilidad.



OBJETIVOS DE LA COOPERATIVA

- Mejorar la eficiencia administrativa institucional, cumplimiento del Plan Estratégico.
- Fortalecimiento de servicios y capitalización de la Cooperativa.
- Consolidar nuestra solvencia y rentabilidad e imagen en la comunidad.

OBJETIVOS DEL ÁREA FINANCIERA

- Captar ahorros inversiones de los socios.
- Brindar mayor cantidad de créditos con más valor.
- Diversificar los proyectos.
- Captar recursos, ser eficientes, capitalización.



CAPITULO II

CONTROL INTERNO

COMISION DE CRÉDITOS

Se constató que los miembros de la Comisión realizan sus funciones de manera separada y sin la presencia constante del gerente, además no cuentan con un espacio físico, ni materiales necesarios; existiendo un incumplimiento al Reglamento de Crédito Art. 16 que indica que el “quórum reglamentario del Comité de Crédito requerirá de la presencia de todos sus miembros” y al Art. 21 del Reglamento Interno de trabajo “es obligación de la cooperativa proporcionar al trabajador los materiales necesarios así como el mobiliario”; lo que provoca un deficiente funcionamiento de la Comisión de Créditos señalado en las debilidades de la Coopbaños, esta descoordinación ocasiona que las políticas, prácticas y procedimientos de créditos y cobros se encuentren desactualizadas y la disconformidad en los socios en cuanto a la demora, montos, intereses, plazos y garantías que ofrece la Coopbaños Ltda. en comparación con otras cooperativas.

RECOMENDACIÓN

Comisión de Créditos: En función de lo que establecen los reglamentos y estricto cumplimiento de las funciones y responsabilidades deben dictar y mantener actualizadas las políticas y prácticas de créditos y los controles de morosidad de tal manera que el personal del área tenga guías de acción que les permita dar mejores ofertas a los socios en cuanto al tiempo de espera, montos, plazos y garantías y desarrollen a cabalidad la administración de cartera.

En cumplimiento al art. 16 del Reglamento de Créditos sesionar todos los miembros de la Comisión para mejorar la coordinación y cumplimiento de sus deberes.

Gerente y Consejo Administrativo: Deberán implementar un espacio físico con los equipos y materiales necesarios para que puedan exigir a la Comisión de Créditos el cumplimiento de sus responsabilidades y de esta manera se beneficiará la cooperativa ya que mejorará la calidad de la cartera colocada.

ORGANIZACIÓN

De acuerdo a la estructura organizativa y humana establecida, en el área de créditos y cobros intervienen 5 personas: 3 de la Comisión, 1 jefe de crédito y 1 asesor de crédito que al inicio trabajaban en la matriz. Al abrir las 4 agencias con un manejo administrativo centralizado, en la matriz ha quedado una sola persona quién hace de asesor y de jefa de créditos, y la asesora se trasladó a la agencia de la Feria Libre haciendo de asesora y venta de servicios no financieros, en



cuanto a las demás agencias aún no se implementa un personal idóneo para esta área, teniendo que las cajas desarrollar también actividades de asesoría y gestión de créditos y cobros. Como consecuencia vemos que no hay segregación de funciones en la gestión de créditos, sobrecarga de responsabilidades a la jefa de créditos (asesora, supervisa, custodia los documentos) incumpliendo al Manual de Control Interno que establece que “las funciones de realización de un proceso, revisión – autorización y custodia del documento deben ejecutarse por personas diferentes”. No hay un buen desempeño de funciones, abandono de la gestión de cobros, falta de supervisión y los documentos de créditos no se encuentran en orden, aumentando la posibilidad de ocurrencia de errores.

RECOMENDACIÓN

El Gerente de la Cooperativa dispondrá la reestructuración de la organización y del personal de créditos y cobros, analizará la posibilidad de contratar personal idóneo para esta área, y de esta manera se dé una mejor designación de funciones, para que mejore el cumplimiento de las metas y objetivos tanto de créditos como de cobros y exista un orden en los documentos de créditos.

SEGUIMIENTO DE CARTERA

Incumplimiento a las disposiciones determinadas en La política Crediticia en su Art. 4 y Art. 12., Reglamento de crédito en el Art. 32 y en el Manual de funciones, que responsabiliza a los oficiales de crédito a realizar el seguimiento de los créditos concedidos y asignados a su responsabilidad, negligencia que se da por parte de los oficiales de crédito debido a que por el crecimiento de la Cooperativa tienen que realizar otras funciones. Ocasionando que el nivel de morosidad del año 2010 sea del 28%, considerado alto de acuerdo a lo que establece la ley

RECOMENDACIÓN

Comisión de Créditos: Implementar normas de control que permita mantener niveles de morosidad aceptable, supervisar el cumplimiento de las gestiones a los asesores de créditos, analizar la situación actual de la cartera vencida.



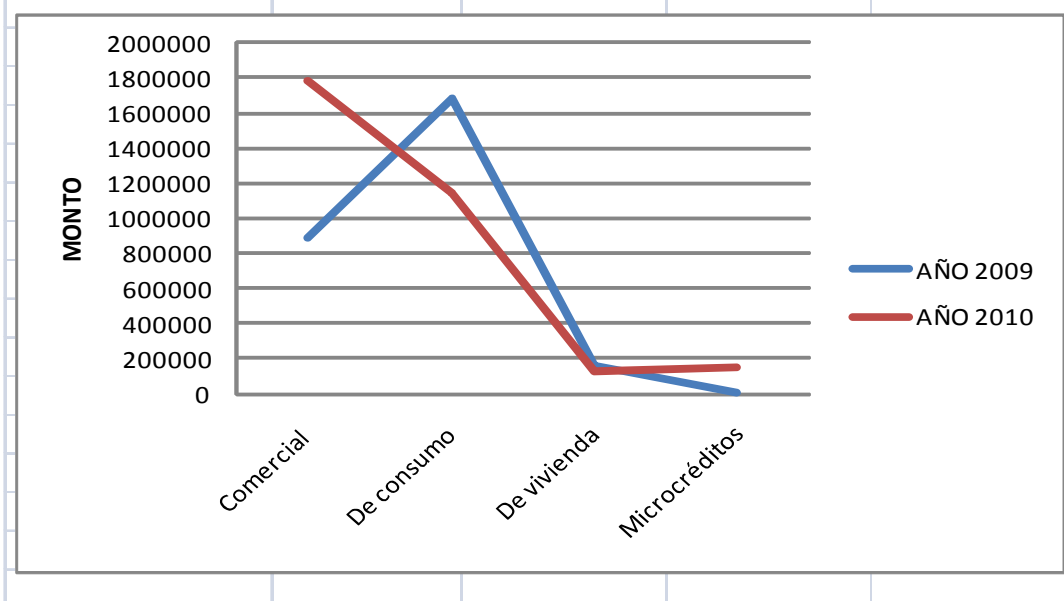
CAPITULO III

RESULTADOS DE GESTION

LA APLICACIÓN DE INDICADORES AYUDARÁ A LA COOPBAÑOS LTDA. A CONTAR CON RESULTADOS PRECISOS, OPORTUNOS Y CONFIABLES

EN EL CUADRO QUE SE DETALLA A CONTINUACIÓN HEMOS EFECTUADO EL ESTUDIO DE LA EVOLUCIÓN DEL CRÉDITO DEL AÑO 2009 Y 2010

| TIPO DE CRÉDITO | AÑO 2009 | | AÑO 2010 | |
|-----------------|-------------------|----------------|---------------------|----------------|
| | VALOR | PORCENTAJE | VALOR | PORCENTAJE |
| Comercial | 887990,87 | 32,56% | 1.781.696,91 | 55,66% |
| De consumo | 1678653,99 | 61,56% | 1.146.856,39 | 35,83% |
| De vivienda | 155664,85 | 5,71% | 124.733,01 | 3,90% |
| Microcréditos | 4749,95 | 0,17% | 147.486,26 | 4,61% |
| TOTAL | 2727059,66 | 100,00% | 3.200.772,57 | 100,00% |



COMENTARIO

Como se muestra en el cuadro la colocación de cartera podemos observar que existe un incremento del 17,37% en relación a la cartera colocada en el año 2009, lo que favorece a la rentabilidad de la cooperativa.



INDICE DE CONCENTRACIÓN

$\frac{\text{Créditos más elevados}}{\text{Total de créditos}} \times 100$

| AÑO 2009 | | AÑO 2010 | |
|---------------------|--------------|--------------------|--------------|
| Créditos de Consumo | 1.678.653,99 | Créditos Comercial | 1.781.696,91 |
| Total de Créditos | 2.727.059,66 | Total de Créditos | 3.200.772,57 |
| | 62% | | 56% |

COMENTARIO

Con el índice de concentración podemos establecer una alerta sobre los riesgos crediticios, considerando como apropiado un 30% de concentración, al aplicar este indicador podemos establecer que en el año 2010 existe un alto índice de concentración en los créditos comerciales con un 55,66% en comparación del año anterior a decrecido en un 6%. Seguido de los créditos de consumo con una concentración de 35,83% que ocupa el primer lugar en el año 2009 con un índice de 61,56%.

Hay que recalcar que los créditos comerciales están dirigidos para socios que desean crear o que tengan en funcionamiento un negocio dentro de la cobertura de la cooperativa, mientras que el crédito de consumo es de libre finalidad. Según el reglamento del control interno de la Cooperativa hay que tomar en cuenta que la colocación de créditos se debe diversificar no sólo por sus montos sino por la variedad de destinos que permite minimizar los riesgos implícitos y ayuda a sustentar uno de los principios básicos de la cooperativa que es la democracia en la diversificación de cartera en el mayor número de socios y destinos.

NIVEL DE RIESGO POR UNIDAD DE CRÉDITOS CONCEDIDOS

$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de créditos con riesgo}}{\text{N}^{\circ} \text{ total de créditos}} \times 100$:

| AÑO 2009 | | AÑO 2010 | |
|----------|------------|----------|------------|
| 153 | 43% | 91 | 20% |
| 357 | | 445 | |

COMENTARIO

Este nivel depende de una prudente gestión organizacional del riesgo de crédito en todas sus fases ; desde la recepción de documentos, el análisis, aprobación, administración del portafolio y recuperación de cartera, por lo que este índice



depende del buen desempeño de los asesores, jefe y comisión de créditos y la coordinación con el notificador, cajeras y departamento legal, en el nivel del riesgo de crédito se refleja la actualización de varias políticas que norman los parámetros de los productos, las prácticas y procedimientos de créditos y cobros de la Cooperativa Baños Ltda. Al analizar un porcentaje de riesgo crediticio del 20% vemos que es alto y que se da por causa de falta de control en el área de recuperación de cartera.

TIEMPO PROMEDIO DE APROBACIÓN DE CRÉDITOS

En créditos normales:

$$\frac{\text{Nº de días de aprobación}}{\text{Nº de días estimados de aprobación}} = \frac{7}{2} = 3,5 = 4 \text{ días}$$

En créditos emergentes:

$$\frac{\text{Nº de horas de aprobación}}{\text{Nº de horas estimadas de aprobación}} = \frac{1}{2} = 0,5 \text{ hora.}$$

COMENTARIO:

El objetivo es atender a los socios en 2 días, recalcando que este índice no se encuentra plasmado en documento alguno si no se ha indagado en las entrevistas realizadas.

La aprobación de un crédito inicia con la recepción de documentos por parte de los asesores de crédito hasta la aprobación por parte de la Comisión de Créditos por lo que de acuerdo al índice presentado en los créditos normales existe aproximadamente 4 días de tardanza en la aprobación, esto se da debido a que la Comisión de Créditos se realiza la aprobación únicamente los días martes y jueves de cada semana, situación que ocasionando malestar en algunos socios que requieren su dinero de manera rápida.

En cuanto a los créditos emergentes la situación mejora ya que para la aprobación de estos créditos se necesita el análisis únicamente del asesor de crédito.

CONCLUSIÓN

Según el Manual de control interno establece que se debe contar con un plan que señale pautas para distribuir o diversificar la cartera en sectores o actividades económicas de menor riesgo y al no contar con este plan ni realizar los debidos controles se ha dado una concentración en los créditos de consumo y comercial tanto en el año 2009 como en el 2010. En cuanto al crédito comercial tiene un índice de morosidad del 9% y en el crédito de consumo es del 16%, por lo que se demuestra un alto riesgo en la concentración hacia estos productos financieros.



Situación similar ocurre con el indicador que se aplicó al nivel de riesgo que para el año 2010 es del 20%, en el que a pesar de haber disminuido en un 23% en comparación con el año 2009 se considera alto por causa de la inexistencia de controles en el área de recuperación de cartera, este nivel depende de una prudente gestión organizacional y refleja la falta de actualización de varias políticas que norman los parámetros de los productos, las prácticas y procedimientos de créditos y cobros de la Cooperativa Baños Ltda.

Como una meta verbal en la entrega de créditos se ha establecido el uso de 2 días para créditos normales y de 2 horas para créditos emergentes, después de aplicar el índice de oportunidad se observa un retraso en la aprobación de créditos de 4 días en los créditos normales y el cumplimiento en los créditos emergentes. El retraso se da por la deficiencia en el funcionamiento del área de créditos por insuficiencia de personal idóneo en cuanto a oficiales de crédito, y en lo que se refiere a la Comisión de Créditos se reúnen en lapsos de tiempo muy largos para la aprobación, situación que ocasiona malestar en algunos socios debido a que sus trámites no son realizados de manera eficiente.

RECOMENDACIÓN

Comisión de Créditos:

- * Realizar análisis del riesgo en el que se encuentra cada producto financiero, y elaborar planes que guíe al personal en una buena distribución de cartera.
- * Aplicación de las políticas de la entidad donde claramente especifica en cuantos días de vencimiento y después de la gestión realizada y fallida por parte del personal correspondiente se debe proceder al cobro mediante la vía judicial.
- * Para brindar un mejor servicio la Comisión deberá presentarse como mínimo 3 días a la semana para la aprobación de créditos y contar con todo lo necesario, para que en caso de que se requiera confirmar información no tenga que regresar la carpeta a asesoría.

Gerencia y Consejo Administrativo:

- * Analizar y tomar la decisión sobre la contratación de personal idóneo para el departamento de créditos y cobranzas.
- * Publicitar los productos financieros que no están teniendo acogida por los socios para que ayude a disminuir los altos índices de concentración.

LA IMPLEMENTACION FÍSICA Y TECNOLÓGICA MEJORARA EL DESEMPEÑO DE LA COMISION DE CRÉDITOS

Se realizó una revisión exhaustiva al proceso desarrollado en la Comisión de Créditos la misma que de acuerdo a los estatutos está integrada por 3 miembros: el gerente o su representante y dos asignados por el Consejo Administrativo, de acuerdo a los resultados obtenido en el examen se detecto la deficiencia en el desarrollo de sus funciones, las mismas que son de suma importancia por la actividad que realiza.



Según el Reglamento Interno de trabajo establece que: “es obligación de la cooperativa proporcionar al trabajador los materiales necesarios así como el mobiliario”; sin embargo la Comisión no cuenta con un espacio físico, materiales necesarios y equipos de computación y tecnología, lo que ocasiona un incumplimiento al desarrollo de la mayoría de responsabilidades asignadas a esta comisión.

Como resultado tenemos el incumplimiento de la meta de días proyectadas para la aprobación de cartera, causando inconformidad en los socios

CONCLUSION

Actualmente la Comisión de Créditos no cuenta con materiales necesarios ni mobiliario que facilite el desempeño de sus labores, esta situación ocasiona retrasos en la aprobación de créditos, desactualización de reglamentos de créditos y falta de controles para minorar los índices de morosidad.

RECOMENDACIÓN

Consejo Administrativo:

Implementación física, de materiales y sistema de computación que emita información precisa y oportuna, de esta manera la Comisión tendrá la disponibilidad de desarrollar con eficiencia sus operaciones que tendrá la finalidad de una buena colocación de cartera de créditos.

EL CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICAS Y REQUISITOS DE CRÉDITOS FACILITARAN UNA BUENA COLOCACIÓN DE CARTERA

Revisamos las carpetas de crédito del mes de diciembre 2010, que tiene un total de 99 carpetas, para confirmar si la documentación se encuentra debidamente archivada y si se estaban realizando los controles adecuados.

MATRIZ

| PERSONAL | Nº CRÉDITOS | MONTO | CARGO |
|---------------------|-------------|----------------------|---------|
| Verónica Villa | 27 | \$ 97.012,20 | Cajera |
| Catalina Méndez | 49 | \$ 310.070,93 | Asesora |
| María Solano | 5 | \$ 6.935,00 | Asesora |
| Rebeca Cadme | 3 | \$ 7.015,00 | Cajera |
| TOTAL MATRIZ | 84 | \$ 421.033,13 | |

AGENCIA

| PERSONAL | Nº CRÉDITOS | MONTO | CARGO |
|-----------------------|-------------|----------------------|---------|
| Verónica Villa | 1 | \$ 5.000,00 | Cajera |
| Catalina Méndez | 1 | \$ 1.700,00 | Asesora |
| María Solano | 13 | \$ 24.149,00 | Asesora |
| TOTAL AGENCIA | 15 | \$ 30.849,00 | |
| TOTAL DIC/2010 | 99 | \$ 451.882,13 | |

$$\frac{\text{Formularios de Crédito Completos}}{\text{Total Formularios de Crédito}} = \frac{63}{99} = 0,64 \times 100 = \mathbf{64\%}$$



El 64% de las carpetas estaban completos y cumplían las políticas y el 36% de carpetas incumplen las políticas.

COMENTARIO

En cuanto al orden pudimos ver que no todos los papeles están con vincha quedando una posibilidad de que se pierdan o traspapelen.

Las 19 carpetas que corresponden a créditos emergentes no cumplen con todas las políticas debido en que en ninguna se encuentra un justificativo del destino que según el manual de productos financieros debería presentar documentos que certifiquen los casos de salud, calamidad doméstica, matrícula de educación u otros.

Las 15 carpetas que corresponden a la agencia no cuentan con la firma de la Jefa de Créditos, dichas carpetas pasan directamente a la Comisión, de las mismas 2 se encuentran sin el pago de los servicios básicos que sirve para verificar el domicilio.

Dos carpetas llevaban como observación “Aprobado por gerencia”, lo que incumple al reglamento que indica que toda la comisión debe aprobar los créditos, además que la 1 carpeta, es de una socia que tiene una garantía en calificación E.

CONCLUSION

El 36% de carpetas revisadas de diciembre 2010 no cumplen con las políticas y requisitos de crédito incumpliendo lo que establece el Reglamento de Crédito en su Art. 18 “todos los socios deberán cumplir con las políticas y requisitos de crédito” ocasionando problemas en el momento de la recuperación de cartera ya que no se cuenta con datos reales de algunos socios, esta situación ha sido causado por el desconocimiento de las prácticas y políticas de crédito por parte de los oficiales, jefa y comisión de créditos.

RECOMENDACIÓN

Comisión de Créditos:

Cumplir y hacer cumplir las políticas de crédito, revisar cuáles son sus funciones y los controles para mejorar la calidad de cartera colocada.

Oficiales de Crédito:

Dar a conocer a los socios sobre los requisitos necesarios para obtener un producto financiero y exigir su cumplimiento.

TALENTO HUMANO CALIFICADOS Y MOTIVADOS

Indicador de personal:

En la cooperativa existen 23 empleados de los cuales 5 pertenecen al área de créditos y 3 al área de cobros.



$$\frac{\text{Nº empleados de crédito}}{\text{Nº empleados de la cooperativa}} = \frac{5}{23} = 0,22 \times 100 = 22\%$$

$$\frac{\text{Nº empleados de cobros}}{\text{Nº empleados de la cooperativa}} = \frac{3}{23} = 0,13 \times 100 = 13\%$$

COMENTARIO

Nos indica que el 22% del personal desempeña funciones de créditos y el 13% realiza gestión de cobros, siendo un número insuficiente tomando en cuenta que la colocación de cartera y recuperación de cartera son las actividades más importantes de la vida de la cooperativa. Hay que tomar en cuenta que en el área de créditos 2 personas son miembros de la Comisión de Créditos y únicamente asisten 4 horas semanales, y que no existe personal exclusivo de cobros, sino son los mismos de créditos que realizan esta función.

Manejo de personal.

Gastos de capacitación del personal
Nº de empleados del sistema

COMENTARIO

Al revisar el Estado de Resultados en el Grupo de Gastos no se encuentra registrado Gastos por capacitación al personal lo que confirma las encuestas realizadas al personal en la que indican que no han recibido capacitaciones en el área de créditos y cobros, lo que demuestra una despreocupación en cuanto a la capacitación constante del mismo incumpliendo con el reglamento de la Coopbaños, además hay que tener presente que a pesar de que en la mayoría el personal cuenta con títulos profesionales, sin embargo la experiencia de los mismos es muy baja.

CONCLUSIÓN

Únicamente el 22% del total de personal desempeñan funciones de créditos y cobros, y además no han recibido capacitaciones en el año, reflejado en las encuestas y en el Estado de Resultados que no registra gastos por capacitaciones, sin embargo en el reglamento de la Cooperativa establece la constante capacitación del personal, la inexistencia de un programa de capacitación permanente nos da como consecuencias el incumplimiento de prácticas y requisitos en el momento de colocar un crédito y la ineficiencia en la gestión de cobros dejando altos índices de morosidad.

RECOMENDACIÓN

Comisión de Educación y Créditos:

Elaborar un programa de capacitación principalmente en el área de créditos y cobranzas en los temas pertinentes a esta área.



AMPLIACION DE PLAZOS Y MONTOS EN LA OTORGACION DE CREDITOS GARANTIZARA MAYOR RENTABILIDAD PARA LA ENTIDAD Y A SU VEZ SE SATISFACERA LAS NECESIDADES DE LOS SOCIOS.



En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Ltda. los créditos que se otorguen tienen los siguientes costos:

| TIPO DE CRÉDITO | MONTO EN \$ | TASA | PLAZO |
|------------------------|-------------|------|----------|
| Crédito Productivo | 8.000 | 16% | 36 meses |
| Crédito de Consumo | 3.000 | 16% | 24 meses |
| Crédito de Inversión | 10.000 | 17% | 36 meses |
| Crédito de Comercio | 6.000 | 18% | 24 meses |
| Crédito para migrantes | 5.000 | 20% | 24 meses |
| Crédito Empresarial | 10.000 | 12% | 6 meses |
| Crédito SOAT | 300 | 24% | 3 meses |
| Crédito Emergente | 500 | 24% | 3 meses |
| Crédito Solución | 50.000 | 22% | 3 meses |

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDIN AZUAYO



Al efectuar una comparación con la Cooperativa Jardín Azuayo nos podemos dar cuenta que para los créditos ordinarios los montos máximos son de \$5.000 y de \$15000 y los plazos máximos serán de 4 y 5 años respectivamente, los socios solicitantes del crédito deberán tener un ahorro por un mes de la decima parte de lo que deseen solicitar, para los créditos extraordinarios el cual está destinado para salud, educación o calamidad domestica comprobada el monto máximo será de \$1.000 y su plazo máximo de un año, para los créditos sin ahorro el monto máximo será de \$15.000 y su plazo máximo de 5 años esto se da de acuerdo a cupos y disponibilidad, los créditos para desarrollo que están destinados a proyectos de organizaciones sin fines de lucro el monto máximo es de \$45.000 y a 4 años de plazo.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD ECUATORIANA PROGRESISTA.

También realizamos una comparación con la Cooperativa Juventud Ecuatoriana Progresista, los microcréditos de acumulación ampliada y PYMES tienen un monto máximo de 20.000, para créditos de consumo tienen montos semejantes a los establecidos en la clasificación anterior, los plazos de los créditos en los microcréditos de acumulación ampliada los socios proponen el plazo del mismo.

CONCLUSION

Los montos y plazos establecidos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Ltda. son muy reducidos tanto en microcréditos como en los créditos de consumo dichos montos no satisfacen las necesidades de los socios en comparación con la Cooperativa Jardín Azuayo y la Cooperativa Juventud Ecuatoriana Progresista ya que estas cuentan con montos mayores y sus plazos son más largos.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda incrementar el monto de los préstamos y plazos de los mismos ya que con esto se dará mayor satisfacción a las necesidades de los socios. Esto mediante la aportación de nuevos socios, incrementar los depósitos a plazos fijos y realizar convenios con entidades financieras, para que de esta manera se pueda incrementar la liquidez de la Cooperativa, y al incrementar la liquidez se estará en la capacidad de otorgar mayores créditos en plazos más amplios.

UNA ADECUADA ADMINISTRACION DE LA CARTERA DE CRÉDITOS

Indicadores:

$$\frac{\text{Cartera en riesgo}}{\text{Total Cartera}} = \frac{\$748.876,08}{3'200772,57} = 0,23 \times 100 = 23\%$$

$$\frac{\text{Créditos vencidos}}{\text{Total Cartera}} = \frac{\$292.023,00}{3'200772,57} = 0,09 \times 100 = 9,12\%$$

$$\frac{\text{Cartera E}}{\text{Total Cartera}} = \frac{\$196.544,84}{3'200772,57} = 0,06 \times 100 = 6,14\%$$

La cartera de riesgo engloba la cartera vencida y la cartera que no devenga intereses en la calificación B, C, D y E

En los créditos vencidos se encuentra la cartera vencida con calificación B, C, D y E.



Como podemos observar el índice de morosidad calculada de las tres formas nos dan como resultado una morosidad alta con lo que recomienda el Banco Central del Ecuador y la Superintendencia de Bancos y Seguros que es el 3%

COMENTARIO

El índice de morosidad que representa la situación real de la Cooperativa es el obtenido por toda la cartera en riesgo teniendo un resultado del 23% lo que indica una inexistencia de control y gestión de créditos poniendo en riesgo la rentabilidad de la cooperativa, cabe indicar que la cartera E viene arrastrándose desde el nacimiento de la Coopbaños Ltda. con un promedio 771 días de retraso, lo que se podría considerar como cuentas incobrables, pero que aún no constan en el Balance General.

INDICE DE EFICIENCIA DE GESTION DE COBRO

Total créditos que están al día/Total de créditos aprobados.

Total de créditos que están en mora/ total créditos aprobados.

| ESTAN AL DIA | | | | ESTAN EN MORA | | | |
|--------------|-----|------|-----|---------------|-----|------|-----|
| 2009 | | 2010 | | 2009 | | 2010 | |
| 204 | 57% | 354 | 80% | 153 | 43% | 91 | 20% |
| 357 | | 445 | | 357 | | 445 | |

COMENTARIO

En el año 2009 el 57% de socios estaban cumpliendo con sus pagos incrementado en el año 2010 a un 80% sin embargo el porcentaje de socios que se encuentran en mora es del 20% siendo un porcentaje bastante considerable.

CONCLUSION

Existe un índice de morosidad del 23% considerado como alto frente a lo que establece el BCE en un índice permitido del 3%, situación causada por la inexistencia de personal idóneo para la gestión de cobros y la falta de controles a estas gestiones, la morosidad presentada en la Cooperativa afecta a la liquidez de la misma y aumenta el descuido de los deudores y garantes en el cumplimiento de sus pagos.

Cabe indicar que la cartera E viene arrastrándose desde el nacimiento de la Coopbaños Ltda. con un promedio 771 días de retraso, lo que se podría considerar como cuentas incobrables, pero que aún no constan en el Balance General.

RECOMENDACIÓN

Comisión de Créditos:

Implementar las normas de control de morosidad.

Cumplir y hacer cumplir las políticas de crédito y cobros.

Supervisar las gestiones de cobros.

Gerente:



Analizará la posibilidad de contratar un personal idóneo para el área de créditos y cobros y una segregación de funciones adecuada.

Oficiales de Crédito:

Realizar selectivamente visitas periódicas a los clientes más importantes luego de haberse entregado el crédito y en especial a quienes no cumplen regularmente con la cancelación de las cuotas respectivas..

Realizar las gestiones de cobros de acuerdo a lo que establece el Manual de Perfil de Productos Financieros.

Asesora Legal:

Realizar la instancia legal para la recuperación de cartera y si es el caso dar de baja a cuentas incobrables.



3.5 ANEXOS

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS (COOPBAÑOS) LTDA.

Componente Examinado: Sistema de Créditos y Cobranzas de COOPBAÑOS LTDA.

Período Examinado: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2010

Papel de Trabajo N°: PP/PT 1

Visita a las instalaciones de la Coopbaños Ltda. Y determinación de las actividades principales.

El día 5 de mayo del 2010 realizamos la entrevista al gerente de la Cooperativa quien nos dio a conocer la siguiente información:

La Entidad y su Naturaleza Jurídica.

BASE LEGAL

La Cooperativa de ahorro y Crédito Baños Ltda., se constituye jurídicamente con Acuerdo Ministerial N° 0000009 de fecha 25 de enero de 2005 e inscrita en el Registro General de Cooperativas con el N° 6743 de 4 de febrero de 2005. Es de responsabilidad limitada, de capital variable e ilimitado número de socios y sin fines de lucro.

PRINCIPALES DISPOSICIONES LEGALES

Las actividades y operaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños., se sujetan a las disposiciones legales de las siguientes instituciones: MIES, SBS, SRI, IESS, BCE.

MISION: La misión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “BAÑOS LTDA.”, como entidad sin fines de lucro, brinda servicios financieros y no financieros en la comunidad de Baños, con alta calidad, excelente atención, equidad, transparencia, honestidad buscando la sostenibilidad institucional, sin perder de vista al ser humano, promueve las capacidades locales y superación familiar.

VISION: La visión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “BAÑOS LTDA al año 2016, es la de ser una institución financiera popular más importante de la parroquia; por ser sólida y eficiente, brinda servicios financieros y no financieros alternativos para mejorar la calidad de vida de sus socios y la población, impulsando la identidad cultural, el respeto al medio ambiente y el desarrollo local

El día 6 de mayo procedimos a visitar las instalaciones del área de Créditos y Cobranzas en el cual se dio a conocer la Orden de Trabajo y solicitar la debida colaboración de las autoridades de la Cooperativa y a los empleados del sistema a examinar.



El símbolo (Logotipo):



El logotipo de la CoopBaños representa el apoyo que brinda para mejorar la calidad de vida de sus socios y la población.

Elaborado por: Nancy Vélez

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS (COOPBAÑOS) LTDA.

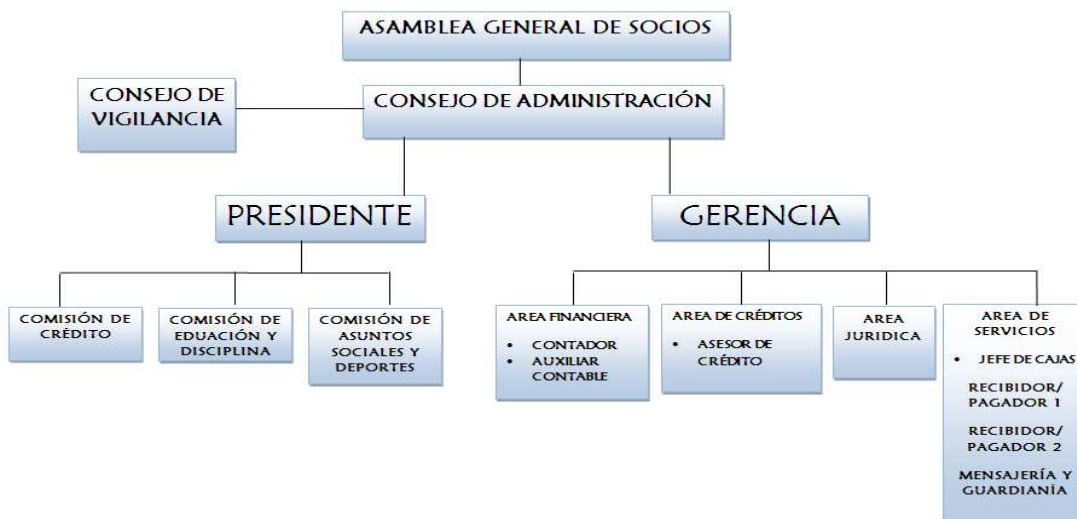
Componente Examinado: Sistema de Créditos y Cobranzas de COOPBAÑOS LTDA.

Período Examinado: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2010

Papel de Trabajo N°: PP/PT 1.1

La estructura organizacional de la Cooperativa, responde al principio de segregación de funciones de acorde a la jerarquía de cada dependencia, de acuerdo a los niveles.

Organigrama de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Ltda.



Según la información verbal dada por el gerente las actividades principales que se realizan en el Sistema de Créditos y Cobranzas son: brindar un servicio fraterno y de calidez a los socios; y mejorar la rentabilidad y solvencia financiera. De la misma manera nos comunicó que el sistema de Créditos y Cobranzas se sujetan a las disposiciones legales de las siguientes instituciones:

- Ministerio de Inclusión Económica y Social.
- Superintendencia de Bancos y Seguros.



- Servicios de Rentas Internas.
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Además la Cooperativa cuenta los Estatutos y Reglamentos, Plan Estratégico, al Reglamento de Créditos y Cobranzas en donde se encuentra las políticas de crédito.

Principios.- Según el Reglamento de Crédito en su Art. 2 los principios son:

Art. 2 La Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Ltda. Institución sin fines de lucro, para la concesión de los créditos a sus afiliados se guiará por los siguientes principios:

- a) El crédito de la Cooperativa “Baños Ltda.”, tiene como finalidad la generación de mejores condiciones de vida para sus socios, así como la de solventar situaciones financieras inesperadas de los mismos.
- b) La concesión de un crédito estará orientado al uso adecuado que el socio declare darlo al mismo, de manera que no se le convierta en un gravoso peso financiero, en el momento de pago.
- c) En los créditos la aprobación y concesión de los montos respectivos se sustentaran en las condiciones reales de pago, la experiencia crediticia que tenga cada socio y la correspondiente calificación de riesgo que se establezca para el mismo.

Elaborado por: Nancy Vélez



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS (COOPBAÑOS) LTDA.

Componente Examinado: Sistema de Créditos y Cobranzas de COOPBAÑOS LTDA.

Período Examinado: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2010

Papel de Trabajo N°: PP/PT 1.2

- d) Siendo los créditos el resultado del esfuerzo de todos los asociados, se exigirá a los beneficiarios de este servicio la máxima responsabilidad sobre su uso y en el cumplimiento de sus obligaciones.
- e) El crédito de la Cooperativa se definirá microcrédito Solidario y su finalidad es la de reciclar los recursos financieros dentro de los propios sectores populares, democratizando su uso al diversificarlo en el mayor número de socios, de modo que se minimice el riesgo y se evite la concentración.

Fuente Principal de financiamiento

La fuente principal de financiamiento de los créditos, serán las captaciones que se efectúen al interior de los propios socios de la Cooperativa.

El financiamiento con recursos externos, nacionales o internacionales, podrá ser una alternativa complementaria, que se aplicara previo al estudio y aprobación correspondiente del Consejo de Administración.

GRADO DE CONFIABILIDAD

Información administrativa y financiera

La documentación que respalda la información del área administrativa y financiera reposa en las archiveras de la Institución y los documentos digitales en las memorias computarizadas de la Coopbaños al igual que algunas en la página web www.coopbaños.com.

Información operativa

La Comisión de Crédito está obligada a llevar un registro de las solicitudes aprobadas y rechazadas, en el que conste el socio, los garantes del monto solicitado y la fecha de resolución.

Para la aprobación de créditos y recuperación de cartera cuenta con el Reglamento de Créditos, Manual de Créditos, Manual de Funciones.

El sistema contable, financiero y operativo que se utiliza es un sistema común desarrollado por la Red de Estructuras Financieras Locales Alternativas del Austro (REFLA) para uso de todas las cooperativas de Ahorro y Crédito que están afiliadas.

Por lo tanto el Grado de Confiabilidad de la información de la empresa es Alto.

En cuanto a la dependencia de los sistemas computarizados es de un 80% debido a que para el desarrollo de las actividades operacionales en su mayoría es necesario el uso de sistemas informáticos.



Elaborado por: Nancy Vélez

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS (COOPBAÑOS) LTDA.

Componente Examinado: Sistema de Créditos y Cobranzas de COOPBAÑOS LTDA.

Período Examinado: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2010

Papel de Trabajo N°: PP/PT 2

Entrevista al Gerente de la Cooperativa.

1) Cuáles son las principales disposiciones legales del departamento de créditos y cobranzas.

Las disposiciones que yo conozco es el manual de créditos.

2) Estas disposiciones son dadas a conocer al personal.

No son socializados con el personal.

3) Según su criterio dentro de este departamento existe un buen ambiente de trabajo.

No existe un buen ambiente de trabajo pero tratamos de que no afecte en la coordinación que es necesario tener para el cumplimiento de nuestras responsabilidades.

4) ¿Conoce cuáles son sus deberes y responsabilidades?

El trabajo que desempeño es el área de créditos como asesora en la cual mis deberes y responsabilidades son la colocación de créditos y recuperación de cartera.

5) ¿Dedica algún tiempo para desarrollar actividades de otro departamento?

Cuando no está la cajera me toca hacer las actividades de ella, además es mi deber la captación de ahorros de los socios, y la venta del SOAT.

6) ¿cuáles son las metas del departamento, para que tiempo lo fijan, y cuál es el grado de cumplimiento?

No conozco cuales son las metas.

7) ¿El trabajo que usted realiza es supervisado, y por quien?

Mi trabajo es supervisado por el Gerente a través de cámaras, revisión de informes, en cuanto a créditos existe una jefa de créditos.

8) Sabe usted si existe un manual de procedimientos que regule y ayude al correcto desarrollo de las operaciones.

Si existe

9) Cuál es el Proceso que se sigue para la concesión de créditos y la recuperación de cartera.

- a. Primero entregar información sobre los requisitos de los créditos al socio solicitante.
- b. Entregar la solicitud de crédito para que sea llenado por el socio.
- c. Cuando el socio recepta los documentos: reviso si existe algún problema en la Central de riesgos.
- d. Se pide justificación en caso de problemas en la Central que ya hayan sido canceladas.
- e. Verifico los datos y la información tanto general como económica del socio y garantes vía telefónica.



- f. AL confirmar que todos los documentos se encuentren listos envió la carpeta a la Comisión de Créditos. (Martes y Jueves)
- g. La Comisión autoriza la liquidación del créditos con o sin observaciones. O no la autoriza.
- h. En caso de que haya observación se cumple con las sugerencias y se liquida
- i. Se llama a las firmas de socios y sus garantes que en el caso de ser casados deberán acercarse con su esposa para la firma conjunta.
- j. Después de colocar los créditos, es necesario hacer un seguimiento a los pagos.

Elaborado por: Nancy Vélez



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS (COOPBAÑOS) LTDA.

Componente Examinado: Sistema de Créditos y Cobranzas de COOPBAÑOS LTDA.

Período Examinado: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2010

Papel de Trabajo N°: PP/PT 2.1

k. Cuando entra el socio en mora se realiza llamadas telefónicas recomendándoles que se acerquen a cancelar.

l. Luego pasa a departamento legal.

10) Qué opinión tiene sobre el sistema informático que se utiliza.

Su funcionamiento es regular, existe algunas complicaciones pero más en el área de cajas y venta del SOAT.

11) Ha recibido capacitaciones periódicas sobre los procedimientos de concesión de créditos y recuperación de cartera.

Recibí dos capacitaciones en el año.

12) ¿Qué informes realiza, cada qué tiempo y a quien entrega?

Los informes que se envía son mensuales y recepta la jefa de créditos, la información que contiene este informe es sobre captación, colocación y recuperación de dinero.

13) ¿Respalda la información que usted realiza; cada qué tiempo; y de qué forma lo hace?

Si hago los respaldos en flash memory, pero no muy seguido.

14) Cuál es el grado de dependencia que usted tiene sobre los sistemas computarizados.

En créditos el 100%

En atención al cliente un 80%

15) Considera que existen puntos críticos en el sistema de créditos y cobranzas que requieren de más control y cuáles son.

El punto crítico está en la recuperación de cartera.

16) Cree que el espacio físico y los recursos tecnológicos de este departamento son adecuados para que puedan cumplir con sus responsabilidades.

El espacio físico es muy pequeño, no hay un área para que los clientes esperen con comodidad, está mal diseñado

17) Según su criterio profesional en qué aspectos se podrían mejorar dentro de este departamento.

En lo que es urgente cambiar en la atención ala socio, nuestra meta a más de las planteadas en la cooperativa debería ser que el socio vaya satisfecho.

18) De qué manera recibe la información de los movimientos de la Cooperativa

Por vía telefónica o por correo electrónico.



Elaborado por: Nancy Vélez

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS (COOPBAÑOS) LTDA.

Componente Examinado: Sistema de Créditos y Cobranzas de COOPBAÑOS LTDA.

Período Examinado: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2010

Papel de Trabajo N°: PE/PT 3

Entrevista realizada a la Jefa de Créditos:

19) Cuáles son las principales disposiciones legales del departamento de créditos y cobranzas.

En este departamento se trabaja esencialmente en base al reglamento de créditos y cuando son asuntos extraordinarios se requiere de la aprobación de los Consejos de Administración.

20) ¿Cuántas personas trabajan en el departamento de créditos y cobranzas: nombres y cargos?

Comisión de créditos 3 miembros, el gerente y 2 asignados por el Consejo Administrativo: Econ. Susana Montero e Ing. María Alemán.

Jefa de Créditos/Asesora de Créditos: Ing. Katy Mendoza

Asesora de Créditos: María Licenia Solano.

En cuanto a recuperación de cartera, las dos asesoras se dividen las bases de datos de los socios que han caído en mora para hacerles el seguimiento.

21) ¿Cuáles son sus funciones y responsabilidades dentro de este departamento?

Mi responsabilidad en el departamento de créditos y cobranzas es revisar los informes de colocación de créditos y cartera vencida, y como miembro de la Comisión de Créditos las aprobaciones.

22) ¿Cuáles son las metas del departamento, para que tiempo lo fijan, y cuál es el grado de cumplimiento?

Se realiza un análisis mensual de la liquidez y disponibilidad de la Cooperativa para establecer la meta de colocación de créditos que fluctúa entre los \$500.000,00 a \$700.000,00, la misma es comunicada a la Jefa de créditos.

El grado de cumplimiento sería aproximadamente en un 80%. Cabe recalcar que la colocación es manejable con créditos emergentes.

23) ¿Qué opinión tiene sobre el sistema informático que se utiliza en el departamento de créditos y el servicio de mantenimiento?

El sistema es eficiente, y su servicio igual.

24) ¿Cuál es el grado de dependencia que tiene este departamento sobre los sistemas computarizados.

100%

25) ¿Qué informes se realiza, cada qué tiempo y a quien entrega?

Los informes que se realiza con la Comisión de Créditos que son 2 veces a la semana, en la que consta cuales son los créditos aprobados y no, con sus observaciones si los hubiera.



26) Considera usted que existen puntos críticos en el sistema de créditos y cobranzas que requieren de más control y cuáles son.

Pienso que existen falencias en la difusión de reglamentos y procesos y falta la evaluación del personal, además de énfasis en la recuperación de cartera.

27) Cree que el espacio físico y los recursos tecnológicos de este departamento son adecuados para que puedan cumplir con sus responsabilidades.

Para la gerencia el espacio físico es el adecuado, para la comisión de créditos no hay oficina ni equipos tecnológicos, para el área operativa lo que falta es una impresora.



Elaborado por: Nancy Vélez

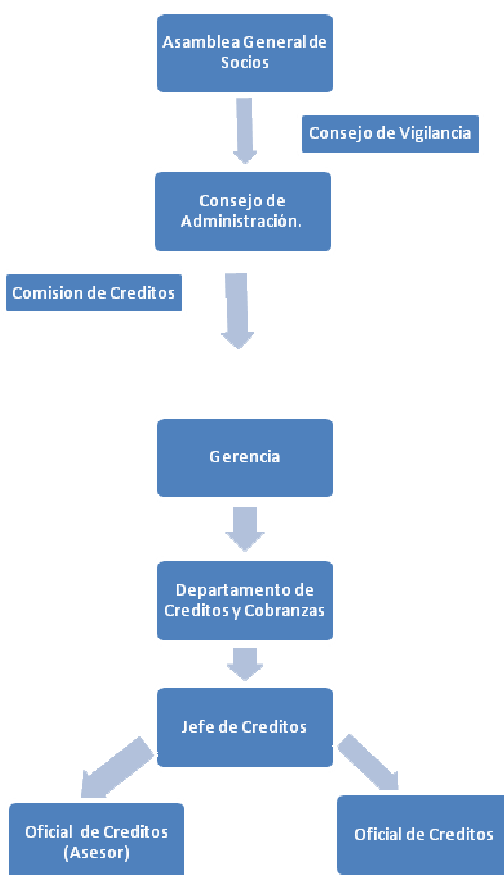
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS (COOPBAÑOS) LTDA.

Componente Examinado: Sistema de Créditos y Cobranzas de COOPBAÑOS LTDA.

Período Examinado: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2010

Papel de Trabajo N°: PE/PT 3.1

28)Cuál es la estructura organizacional del departamento





Elaborado por: Nancy Vélez

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS (COOPBAÑOS) LTDA.

Componente Examinado: Sistema de Créditos y Cobranzas de COOPBAÑOS LTDA.

Período Examinado: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2010

Papel de Trabajo N°: PE/PT 3.2

29) Considera usted que existen puntos críticos en el sistema de créditos y cobranzas que requieren de más control y cuáles son.

Pienso que existen falencias en la difusión de reglamentos y procesos y falta la evaluación del personal, además de énfasis en la recuperación de cartera.

30) Cuales son las medidas de seguridad que se toman para la custodia de documentos (pagare, avalúos, etc.).

Los documentos se encuentran en caja fuerte y bajo la responsabilidad de gerente y jefa de créditos y cobros.

31) ¿Cuáles son sus funciones?

Cumplo funciones de jefa y asesora de créditos los mismos son: Distribución y Recuperación de cartera. Recepción y revisión de carpetas. Consulta en el Buró de Crédito (socio y garantes), pasar la documentación a la comisión de créditos para su aprobación. Realizar renovación de pólizas, captación y renovación de pólizas. Liquidar los créditos. Enviar información a los buros de créditos. Informe de colocación de cartera entregado a gerencia. Supervisar las agencias. Informe de la tendencia de la cartera de los últimos 6 meses. Gestión de recuperación de cartera. Reportes a la aseguradora de créditos emergentes y normales. Resolver problemas que se den en el área. Solicitar un listado de suministros y materiales a mensajería.

32) Cumple con todas las funciones asignadas

No se puede cumplir debido a que falta otra asesora en la matriz.

33) Existe una buena comunicación y relación entre los departamentos

Si existe un buen ambiente de trabajo, estamos directamente relacionados con departamento de cajas y contabilidad.

34) A través de qué medios se comunica al personal sobre información laboral.

A través de e – mails, reuniones, Jefa de cajas y mensajería se encargan

35) Puntos críticos y recomendaciones

Falta personal en el área de créditos y cobranzas. Por lo recomiendo se contrate un Asesor de créditos para la matriz, un notificador para poder presionar y bajar la cartera vencida, y en las nuevas agencias sean implementados los teléfonos. Y se capacite al personal de agencias porque están habiendo falencias.



Elaborado por: Nancy Vélez

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS (COOPBAÑOS) LTDA.

Componente Examinado: Sistema de Créditos y Cobranzas de COOPBAÑOS LTDA.

Período Examinado: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2010

Papel de Trabajo N°: PE/PT 4

Entrevista realizada a la Comisión de Créditos

1. Cuál es la responsabilidad de la Comisión en el área de créditos y cobranzas

Como miembros lo que hacemos es aprobar o negar las solicitudes de crédito que nos entrega de la matriz y de todas las agencias.

2. A través de qué medios de comunicación reciben información de la Cooperativa

Nos informan por vía telefónica, y entregan un oficio, el problema es que no lo hacen de forma oportuna.

3. Qué informes realiza sobre el área de créditos y cobranzas con qué finalidad, periodicidad y a quién los emite

Realizo actas en la que consta la información de la aprobación o negación de un crédito y los motivos por la que no se aprueba un crédito, este documento es enviado a la Jefa de créditos para que ella realice la liquidación.

4. Qué puntos crítico ha visto en esta área.

No se nos da la debida consideración en el desarrollo de nuestras responsabilidades, ya que no contamos con una oficina para realizar la función designada, y tampoco contamos con equipos de computación para poder, realizar informes u otros.

No tenemos acceso a los datos de los socios por lo que dependemos del área operativa si falta algún documento tenemos que ir donde la asesoras que nos completan en ese momento la información.

Y no podemos ayudar en recuperación de cartera porque no nos dan los medios para hacerlo.

De acuerdo a los manuales y procedimientos debemos reunirnos los 3 miembros y nosotros por disposición del gerente nos turnamos y no asiste el gerente a estos análisis.



No se cumple a cabalidad con las funciones porque no acogen nuestras sugerencias.

5. Alguna recomendación.

Que se mejore los controles, que den mayor importancia a la Comisión de Créditos, que se analice el crecimiento de la Cooperativa y se reestructure la organización de la cooperativa.



Elaborado por: Nancy Vélez

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS (COOPBAÑOS) LTDA.

Componente Examinado: Sistema de Créditos y Cobranzas de COOPBAÑOS LTDA.

Período Examinado: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2010

Papel de Trabajo N°: PE/PT 5

Luego de haber realizado una indagación al personal del área de créditos y cobranzas se observó que la estructura orgánica de la cooperativa se encuentra desactualizada debido a que fue desarrollada cuando la Cooperativa no contaba con agencias, por lo que no existe un área específica para administración de cartera y es insuficiente el personal de créditos.

En cuanto a las funciones establecidas podemos darnos cuenta que existe una sobrecarga de funciones a la Jefa de Créditos, quién realiza también funciones de asesoría de créditos en la matriz, lo mismo sucede con la asesora de créditos de la Agencia de la Feria Libre que desempeña otras funciones como supervisión a la Cajera de la Agencia de Ricaurte, cobros del SOAT, servicio de Caja, depósito de cheques. En lo que se refiere a las Agencias de Ricaurte, El Valle y la Unión (Yunguilla), existe una sola persona la misma que tiene que realizar funciones de servicio al cliente, caja y asesoría de créditos por la poca afluencia de socios. Por lo tanto las funciones establecidas no ayudan a cumplir las metas y objetivos de esta área.

No se ha realizado socializaciones sobre las políticas y procedimientos de créditos dando a conocer al personal con la entrega de los manuales de crédito y de productos, y una explicación del personal que ya tiene un poco más de experiencia en esa área.

En cuanto a las políticas de recursos humanos se encuentran desactualizados, y al ser una Cooperativa que está en reciente crecimiento en lo que se refiere a la selección y contratación del personal no se ha exigido mayor experiencia por lo tanto el personal es joven y han ido ganando experiencia en esta cooperativa.

En la inducción del personal operativo se utiliza métodos como explicaciones prácticas, conocimiento general de la Coopbaños, entrega de manuales y el ingreso a sido desde cajera para poder ascender a otro cargo.

No se ha realizado programas de capacitación para el área de créditos y cobranzas.



Los procedimientos de créditos y cobranzas se encuentran establecidos en los manuales de créditos y producto, sin embargo no se cumplen a cabalidad, en créditos existen excepciones que se hacen por orden del gerente, y en cobranzas no se cumple por falta de personal, en cuanto a la información la comisión no tiene acceso a toda la información lo que no asegura un eficiente control y análisis de las carpetas, lo que se refiere a los documentos se encuentra bien custodiados en una caja fuerte y bajo la responsabilidad de la Jefa de Créditos.

Elaborado por: Nancy Vélez

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS (COOPBAÑOS) LTDA.

Componente Examinado: Sistema de Créditos y Cobranzas de COOPBAÑOS LTDA.

Período Examinado: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2010

Papel de Trabajo N°: PE/PT 6

En lo que se refiere a controles se utiliza la supervisión que se da por niveles jerárquicos, los asesores son controlados por la comisión de créditos en cuanto a la revisión de documentos, y el gerente controla las actividades de los asesores y la comisión de créditos, al gerente le controla el consejo administrativo a través del Consejo de Vigilancia.

Para la agencia de la Feria Libre existen cámaras de vigilancia para que el gerente observe los movimientos operativos del personal, en lo que se refiere a las demás agencias como son nuevas, el gerente les visita en las tardes y los fines de semana para evaluar el desempeño de sus actividades.

Otra forma de control es a través de los informes que cada área realiza.

El sistema informático revela informes confiables y oportunos, y el acceso interno a los mismos es controlado. La comunicación de resultados es informada a través de los e – mails y en reuniones que con los directivos se realizan semanalmente.



Elaborado por: Nancy Vélez

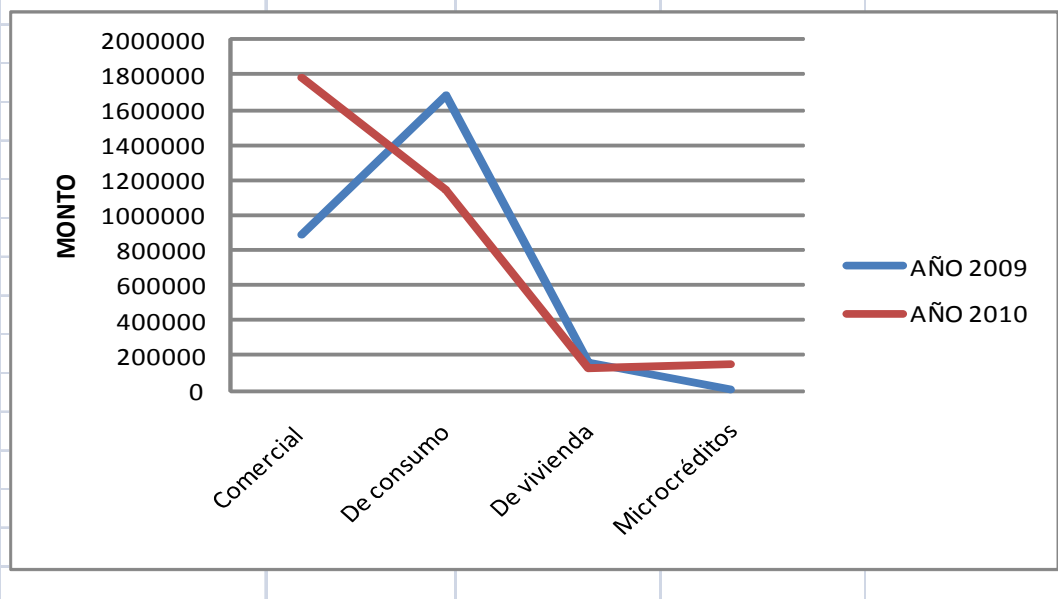
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS (COOPBAÑOS) LTDA.
AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA DE CREDITOS Y COBRANZAS

Nombre del Papel de Trabajo: Indicadores de Gestión.
Período Examinado: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2010
Papel de Trabajo N°: E/PT 8
Área: Créditos.

CRÉDITOS

A continuación presentamos un cuadro de la estructura de la cartera de los años 2009 y 2010.

| TIPO DE CRÉDITO | AÑO 2009 | | AÑO 2010 | |
|-----------------|-------------------|----------------|---------------------|----------------|
| | VALOR | PORCENTAJE | VALOR | PORCENTAJE |
| Comercial | 887990,87 | 32,56% | 1.781.696,91 | 55,66% |
| De consumo | 1678653,99 | 61,56% | 1.146.856,39 | 35,83% |
| De vivienda | 155664,85 | 5,71% | 124.733,01 | 3,90% |
| Microcréditos | 4749,95 | 0,17% | 147.486,26 | 4,61% |
| TOTAL | 2727059,66 | 100,00% | 3.200.772,57 | 100,00% |



INDICE DE CONCENTRACIÓN
Créditos más elevados x 100



Total de créditos

| AÑO 2009 | | AÑO 2010 | |
|---------------------|--------------|--------------------|--------------|
| Créditos de Consumo | 1.678.653,99 | Créditos Comercial | 1.781.696,91 |
| Total de Créditos | 2.727.059,66 | Total de Créditos | 3.200.772,57 |
| | 62% | | 56% |

Elaborado por: Nancy Vélez

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS (COOPBAÑOS) LTDA.
AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA DE CREDITOS Y COBRANZAS**

Nombre del Papel de Trabajo: Indicadores de Gestión.
Período Examinado: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2010
Papel de Trabajo N°: E/PT 8.1
Área: Créditos.

COMENTARIO

En el cuadro de la estructura de la cartera observamos un incremento del 17,37% de colocación de cartera a comparación con el año 2009.

Con el índice de concentración podemos establecer una alerta sobre los riesgos crediticios, lo que permite mantener adecuados niveles de rentabilidad, por lo tanto se considera como apropiado un 30% de concentración.

Al aplicar este indicador en los datos de la Cooperativa Baños Ltda. podemos establecer que en el año 2010 la concentración es del 56% menor con un 6% en relación al año 2009 que tiene un índice del 62% pero superior al estándar apropiado en un 26%.

La concentración en el año 2010 se da en los créditos comerciales seguidos de los créditos de consumo que ocupaba el primer lugar en el año 2009. Dicho crédito está dirigido para socios que desean crear o que tengan en funcionamiento un negocio dentro de la cobertura de la cooperativa.

Según el reglamento del control interno de la Cooperativa hay que tomar en cuenta que la colocación de créditos se debe diversificar no sólo por sus montos sino por la variedad de actividades productivas que permite minimizar los riesgos implícitos y ayuda a sustentar uno de los principios básicos de la existencia de la cooperativa que dice "El crédito de la Cooperativa se definirá microcrédito Solidario y su finalidad es la de reciclar los recursos financieros dentro de los propios sectores populares, democratizando su uso al diversificarlo en el mayor número de socios, de modo que se minimice el riesgo y se evite la concentración"

Indicador de eficacia:



Con este indicador evaluaremos el grado de cumplimiento de la proyección de cartera de crédito.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Ltda. ha proyectado la colocación de cartera de \$ 2'855.726,26 para el año 2010 y se colocó \$ 2'969.787,11

$$\frac{\text{Cartera de Crédito Realizada}}{\text{Cartera de Crédito Proyectado}} = \frac{2'969.787,11}{2'855.726,26} = 1,04$$

COMENTARIO:

La Coopbaños Ltda. ha superado las expectativas previstas en el presupuesto anual en un 4% lo que indica que las operaciones han cumplido con sus metas. El volumen de cartera de créditos que incluye créditos comerciales, de consumo, de vivienda y microcréditos, ascendió a la suma de \$3'200.772,57 dólares al 31 de diciembre del 2010, comparando con lo obtenido al 31 de diciembre del 2009 que se, alcanzó la suma de \$2'727059,66 dólares representando un incremento de \$473.712,91 dólares.

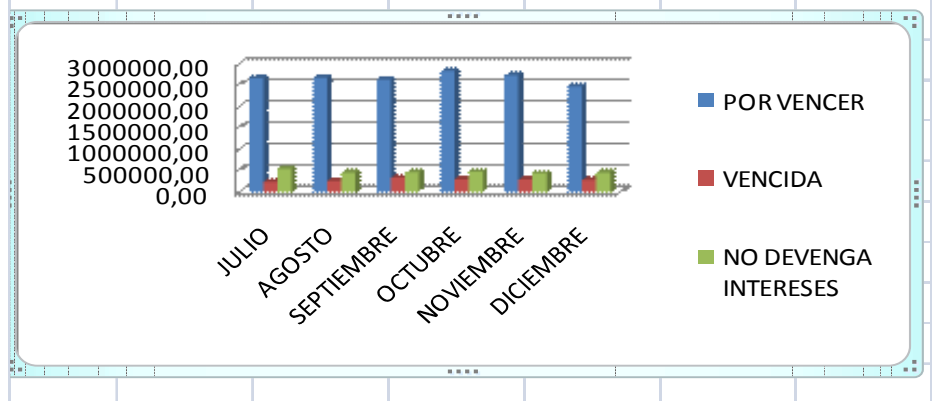
Elaborado por: Nancy Vélez

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS (COOPBAÑOS) LTDA. AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA DE CREDITOS Y COBRANZAS

Nombre del Papel de Trabajo: Colocación de la cartera del II Semestre del 2010
Período Examinado: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2010
Papel de Trabajo N°: E/PT 9
Área: Créditos.
COLOCACION DE CARTERA



| II SEMESTRE DEL 2010 | | | | | | |
|--|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| CARTERA POR VENCER | | | | | | |
| CAL. | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC |
| A | 2658124 | 2676829 | 2627277 | 2832569 | 2730822 | 2465566 |
| CARTERA VENCIDA | | | | | | |
| CAL. | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC |
| B | 26000 | 37924 | 91653 | 19855 | 16137 | 18754 |
| C | 16607 | 21834 | 39422 | 42983 | 33240 | 21353 |
| D | 12408 | 16962 | 16216 | 20739 | 26152 | 39523 |
| E | 181481 | 186255 | 190705 | 212707 | 215987 | 197752 |
| TOTAL | 236497 | 262975 | 337997 | 296284 | 291516 | 277381 |
| CARTERA VENCIDA QUE NO DEVENGA INTERESES | | | | | | |
| CAL. | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC |
| B | 237271 | 170095 | 185282 | 203157 | 194749 | 188799 |
| C | 107796 | 86600 | 92236 | 93825 | 85752 | 113115 |
| D | 39004 | 53187 | 38446 | 19979 | 29385 | 41028 |
| E | 163189 | 145510 | 149087 | 153499 | 125329 | 111761 |
| TOTAL | 547259 | 455392 | 465051 | 470461 | 435216 | 454702 |
| TOTAL | 3441879 | 3395196 | 3430324 | 3599314 | 3457555 | 3197649 |





Elaborado por: Nancy Vélez

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS (COOPBAÑOS) LTDA.
AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA DE CREDITOS Y COBRANZAS**

Nombre del Papel de Trabajo: Colocación de la cartera del II Semestre del 2010
Período Examinado: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2010
Papel de Trabajo N°: E/PT 9.1
Área: Créditos.

COMENTARIO

La cartera de créditos de la Cooperativa, mantiene una tendencia de crecimiento positiva lo que indica el crecimiento de la Cooperativa, sin embargo dependerá del tratamiento y recuperación normal de la misma para que se mantenga dentro de los índices normales de morosidad.

TIEMPO PROMEDIO DE APROBACIÓN DE CRÉDITOS

En créditos normales:

$$\frac{\text{Nº de días de aprobación}}{\text{Nº de días estimados de aprobación}} = \frac{7}{2} = 3,5 = 4 \text{ días}$$

En créditos emergentes:

$$\frac{\text{Nº de horas de aprobación}}{\text{Nº de horas estimadas de aprobación}} = \frac{1}{2} = 0,5 \text{ hora.}$$

COMENTARIO:

El objetivo de este índice es atender a los socios en 2 días, recalcando que este índice no se encuentra plasmado en documento alguno si no se ha indagado en las entrevistas realizadas.

La aprobación de un crédito inicia con la recepción de documentos por parte de los asesores de crédito hasta la aprobación por parte de la Comisión de Créditos por lo que de acuerdo al índice presentado en los créditos normales existe aproximadamente 4 días de tardanza en la aprobación, esto se da debido a que la Comisión de Créditos se realiza la aprobación únicamente los días martes y jueves de cada semana, situación que ocasionando malestar en algunos socios que requieren su dinero de manera rápida.

En cuanto a los créditos emergentes la situación mejora ya que para la aprobación de estos créditos se necesita el análisis únicamente del asesor de crédito.



Elaborado por: Nancy Vélez

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS (COOPBAÑOS) LTDA.
AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA DE CREDITOS Y COBRANZAS**

Nombre del Papel de Trabajo: Documentos de crédito.
Período Examinado: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2010
Papel de Trabajo N°: E/PT 10
Área: Créditos.

REVISION DE DOCUMENTOS DE CRÉDITO DEL MES DE DICIEMBRE DEL 2010.

Revisamos las carpetas de crédito del mes de diciembre 2010, que tiene un total de 99 carpetas, para confirmar si la documentación se encuentra debidamente archivada y si los controles se estaban realizando.

MATRIZ

| PERSONAL | Nº CRÉDITOS | MONTO | CARGO |
|---------------------|-------------|----------------------|---------|
| Verónica Villa | 27 | \$ 97.012,20 | Cajera |
| Catalina Méndez | 49 | \$ 310.070,93 | Asesora |
| María Solano | 5 | \$ 6.935,00 | Asesora |
| Rebeca Cadme | 3 | \$ 7.015,00 | Cajera |
| TOTAL MATRIZ | 84 | \$ 421.033,13 | |

AGENCIA

| PERSONAL | Nº CRÉDITOS | MONTO | CARGO |
|-----------------------|-------------|----------------------|---------|
| Verónica Villa | 1 | \$ 5.000,00 | Cajera |
| Catalina Méndez | 1 | \$ 1.700,00 | Asesora |
| María Solano | 13 | \$ 24.149,00 | Asesora |
| TOTAL AGENCIA | 15 | \$ 30.849,00 | |
| TOTAL DIC/2010 | 99 | \$ 451.882,13 | |

$$\frac{\text{Formularios de Crédito Completos}}{\text{Total Formularios de Crédito}} = \frac{63}{99} = 0,64 \times 100 = 64\%$$

El 64% de las carpetas estaban completos y cumplían las políticas y el 36% de carpetas incumplen las políticas.

COMENTARIO

En cuanto al orden pudimos ver que no todos los papeles están con vincha quedando una posibilidad de que se pierdan o traspapelen los documentos. Las 19 carpetas que corresponden a créditos emergentes no cumplen con todas las políticas debido en que en ninguna se encuentra un justificativo del destino que según el manual de productos financieros debería presentar documentos que certifiquen los casos de salud, calamidad doméstica, matricula de educación u otros.



Las 15 carpetas que corresponden a la agencia no cuentan con la firma de la Jefa de Créditos, dichas carpetas pasan directamente a la Comisión, de las mismas 2 se encuentran sin el pago de los servicios básicos que sirve para verificar el domicilio.

Dos carpetas llevaban como observación “Aprobado por gerencia”, lo que incumple al reglamento que indica que toda la comisión debe aprobar los créditos, además que la 1 carpeta, es de una socia que tiene una garantía en calificación E.



Elaborado por: Nancy Vélez

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS (COOPBAÑOS) LTDA.
AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA DE CREDITOS Y COBRANZAS**

Nombre del Papel de Trabajo: Capacitación.
Período Examinado: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2010
Papel de Trabajo N°: E/PT 11
Área: Créditos.

| ENCUESTA AL PERSONAL DE CRÉDITOS Y COBROS | | | | | |
|--|---|---|---|--------------------------|---------------------------------------|
| Cargo | Comisión | Comisión | Comisión | Asesora | Asesora |
| Título | Economista | Economista | Ingeniera | Ingeniera | Egresada |
| Experiencia en otras Instituciones Financieras. | 18 años | No | No | No | No |
| Tiempo de trabajo en Coopbaños | 10 meses | 5 meses | 5 meses | 3 años | 2 años |
| Temas para reforzar conocimientos. | Actualización de políticas de créditos. | Actualización de políticas y recuperación de cartera. | Actualización de políticas y recuperación de cartera. | Recuperación de cartera. | Colocación y recuperación de cartera. |
| Temas de capacitación que ha recibido en Coopbaños (2010). | Elaboración del Plan Estratégico. | Procedimiento de Créditos y Cobros | Ninguna. | Atención al cliente. | Atención del Cliente. |
| Área que considere de alto riesgo. | Cobros. | Cobros. | Cobros. | Cobros. | Cobros. |

COMENTARIO

De acuerdo a la encuesta realizada al personal de créditos y cobros el área que necesita prioritariamente de capacitación es el área de recuperación de cartera y el tema igual es sobre cobros, actualización y creación de políticas, y reforzar conocimientos en el procedimiento de créditos.



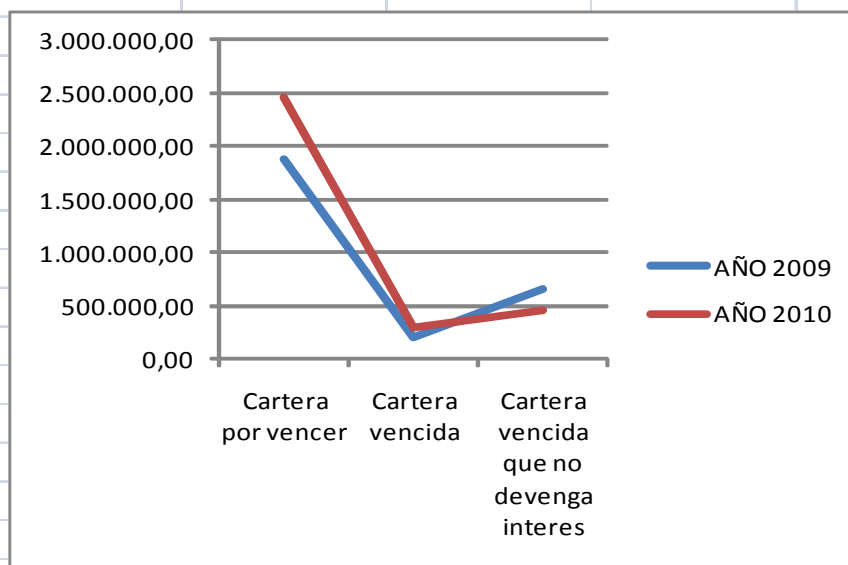
Elaborado por: Nancy Vélez

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS (COOPBAÑOS) LTDA.
AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA DE CREDITOS Y COBRANZAS**

Nombre del Papel de Trabajo: Recuperación de cartera.
Período Examinado: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2010
Papel de Trabajo N°: E/PT 12
Área: Recuperación de cartera.

**ESTADO DE LA CARTERA
AÑOS 2009; 2010**

| TIPO DE CARTERA | AÑO 2009 | | AÑO 2010 | |
|-------------------------|---------------------|----------------|-------------------|----------------|
| | VALOR | PORCENTAJE | VALOR | PORCENTAJE |
| Cartera por vencer | 1.871.613,53 | 68,63% | 2.451.896,49 | 76,60% |
| Cartera vencida | 194.461,47 | 7,13% | 292.023,77 | 9,12% |
| C.V. no devenga interes | 660.984,66 | 24,24% | 456.852,31 | 14,27% |
| TOTAL | 2.727.059,66 | 100,00% | 3200772,57 | 100,00% |



COMENTARIO

Al analizar la cartera de crédito en dólares de los años 2009 y 2010, observamos que la cartera por vencer (calificación A) ha incrementado en un 7,97% en comparación con el año 2009, la cartera que no devenga interés a decrecido en un 9,97%, y se ha incrementado en 1,99% la cartera vencida. Teniendo un



riesgo de crédito de 23,39% lo que también ha disminuido en comparación del año 2009 que es de 31,37% sin embargo sigue siendo alto.

Elaborado por: Nancy Vélez

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS (COOPBAÑOS) LTDA.
AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA DE CREDITOS Y COBRANZAS**

Nombre del Papel de Trabajo: Riesgo de Crédito por número de créditos.
Período Examinado: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2010
Papel de Trabajo N°: E/PT 13
Área: Recuperación de cartera.

NIVEL DE RIESGO POR UNIDAD DE CRÉDITOS CONCEDIDOS

$\text{N}^\circ \text{ de créditos con riesgo} / \text{N}^\circ \text{ total de créditos} \times 100$

| AÑO 2009 | | AÑO 2010 | |
|----------|-----|----------|-----|
| 153 | 43% | 91 | 20% |
| 357 | | 445 | |

El objetivo de calcular el nivel de riesgo por numero de socios es para detectar aquellos créditos con riesgo superior a lo normal para hacer un seguimiento podemos ver que en el año 2010 el 20% de créditos concedidos están en riesgo de recuperación lo que ha disminuido a comparación de la cartera del año 2009 en el que el riesgo es de un 43%, pero sigue siendo significativo.

COMENTARIO

Resaltamos que el riesgo crediticio depende de una prudente gestión organizacional del riesgo de crédito en todas sus fases ; desde la recepción de documentos, el análisis, aprobación, administración del portafolio y recuperación de cartera, por lo que este índice depende del buen desempeño de los asesores, jefe y comisión de créditos y la coordinación con el notificador, cajeras y departamento legal, en el nivel del riesgo de crédito se refleja la actualización de varias políticas que norman los parámetros de los productos, las prácticas y procedimientos de créditos y cobros de la Cooperativa Baños Ltda. Al analizar un porcentaje de riesgo crediticio del 20% vemos que es alto y que se da por causa de falta de control en el área de recuperación de cartera.



Elaborado por: Nancy Vélez

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS (COOPBAÑOS) LTDA.
AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA DE CREDITOS Y COBRANZAS

Nombre del Papel de Trabajo: Índice de Morosidad.
Período Examinado: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2010
Papel de Trabajo N°: E/PT 14
Área: Recuperación de cartera.

INDICE DE MOROSIDAD

$$\frac{\text{Cartera en riesgo}}{\text{Total Cartera}} = \frac{\$748.876,08}{3'200772,57} = 0,23 \times 100 = 23\%$$

$$\frac{\text{Créditos vencidos}}{\text{Total Cartera}} = \frac{\$292.023,00}{3'200772,57} = 0,09 \times 100 = 9,12\%$$

$$\frac{\text{Cartera E}}{\text{Total Cartera}} = \frac{\$196.544,84}{3'200772,57} = 0,06 \times 100 = 6,14\%$$

La cartera de riesgo engloba la cartera vencida y la cartera que no devenga intereses en la calificación B, C, D y E

En los créditos vencidos se encuentra la cartera vencida con calificación B, C, D y E.

Como podemos observar el índice de morosidad calculada de las tres formas nos dan como resultado una morosidad alta con lo que recomienda el Banco Central del Ecuador y la Superintendencia de Bancos y Seguros que es el 3%

COMENTARIO

El índice de morosidad que representa la situación real de la Cooperativa es el obtenido por toda la cartera en riesgo teniendo un resultado del 23% lo que indica una inexistencia de control y gestión de créditos poniendo en riesgo la rentabilidad de la cooperativa, cabe indicar que la cartera E viene arrastrándose desde el nacimiento de la Coopbaños Ltda. con un promedio 771 días de retraso, lo que se podría considerar como cuentas incobrables, pero que aún no constan en el Balance General.

INDICE DE EFICIENCIA DE GESTION DE COBRO

Total créditos que están al día/Total de créditos aprobados.

Total de créditos que están en mora/ total créditos aprobados.



| ESTAN AL DIA | | | | ESTAN EN MORA | | | |
|--------------|-----|------|-----|---------------|-----|------|-----|
| 2009 | | 2010 | | 2009 | | 2010 | |
| 204 | 57% | 354 | 80% | 153 | 43% | 91 | 20% |
| 357 | | 445 | | 357 | | 445 | |

COMENTARIO

En el año 2009 el 57% de socios estaban cumpliendo con sus pagos incrementado en el año 2010 a un 80% sin embargo el porcentaje de socios que se encuentran en mora es del 20% siendo un porcentaje bastante considerable.



Elaborado por: Nancy Vélez

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS (COOPBAÑOS) LTDA.
AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA DE CREDITOS Y COBRANZAS**

Nombre del Papel de Trabajo: Satisfacción de socios.
Período Examinado: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2010
Papel de Trabajo N°: E/PT 15
Área: Créditos.

SERVICIO DE CRÉDITOS

$$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de solicitudes otorgados con crédito}}{\text{N}^{\circ} \text{ total de solicitudes recibidas}} \times 100$$

| AÑO 2009 | | AÑO 2010 | |
|----------|-----|----------|-----|
| 357 | 86% | 445 | 93% |
| 415 | | 481 | |

$$\frac{\text{Socios encuestados satisfechos}}{\text{N}^{\circ} \text{ de socios encuestados}} \times 100 = \frac{79}{89} \times 100 = 89\%$$

COMENTARIO

Los socios que fueron servidos con productos financieros en el año 2009 es del 86% incrementando el servicio al 93% en el año 2010, lo que demuestra que a pesar de que no se puede atender las necesidades de todos los socios el índice de año a año a mejorado, hay que recalcar que el número de solicitudes recibidas no representa la totalidad de socios que se acercaron a la Cooperativa a solicitar un crédito ya que únicamente se registra a aquellos socios que entregan la carpeta con los requisitos y no se registra los socios que piden información y que no regresan por diversas situaciones.

De los socios que recibieron créditos en el año 2010 se realizó un muestreo sistemático de cada 5 socios y a través de llamadas telefónicas realizamos la encuesta que contiene 10 preguntas respondidas en 3 minutos por cada socio. De los cuales se encontró la satisfacción del 89% en los servicios de créditos, en la encuesta aplicada se nota el aumento de socios que no fueron atendidas sus necesidades.

INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS CREDITICIAS:

Total de solicitudes que cumplen con las políticas/ total créditos aprobados
Total de solicitudes que no cumplen con las políticas/ total créditos aprobados

A través de una muestra del 20% del total de solicitudes se revisó el cumplimiento de las políticas de crédito.



| CUMPLEN | | NO CUMPLEN | |
|---------|------------|------------|------------|
| 79 | 89% | 10 | 11% |
| 89 | | 89 | |
| | | | |

COMENTARIO

El 89% de solicitudes de crédito revisadas cumplen con las políticas establecidas en la cooperativa mientras el 11% de solicitudes no cumplen, los motivos puede ser la falta de socialización de estas políticas y la falta de capacitación en esta área. Además del incumplimiento de controles por la descoordinación que existe en la Comisión de Créditos.



Elaborado por: Nancy Vélez

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS (COOPBAÑOS) LTDA.
AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA DE CREDITOS Y COBRANZAS**

Nombre del Papel de Trabajo: Eficiencia, eficacia en administración de RRHH
Período Examinado: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2010
Papel de Trabajo N°: E/PT 16
Área: Créditos y Cobros.

Indicador de personal:

Grado de eficiencia y eficacia en la administración de los recursos humanos

En la cooperativa existen 23 empleados de los cuales 5 pertenecen al área de créditos y cobros.

$$\frac{\text{Nº empleados de crédito}}{\text{Nº empleados de la cooperativa}} = \frac{5}{23} = 0,22 \times 100 = 22\%$$

$$\frac{\text{Nº empleados de cobros}}{\text{Nº empleados de la cooperativa}} = \frac{3}{23} = 0,13 \times 100 = 13\%$$

COMENTARIO

Nos indica que el 22% del personal desempeña funciones de créditos y el 13% realiza gestión de cobros, siendo un número insuficiente tomando en cuenta que la colocación de cartera y recuperación de cartera son las actividades más importantes de la vida de la cooperativa. Hay que tomar en cuenta que en el área de créditos 2 personas son miembros de la Comisión de Créditos y únicamente asisten 4 horas semanales, y que no existe personal exclusivo de cobros, sino son los mismos de créditos que realizan esta función.

Manejo de personal.

Gastos de capacitación del personal
Nº de empleados del sistema

COMENTARIO

Al revisar el Estado de Resultados en el Grupo de Gastos no se encuentra registrado Gastos por capacitación al personal, lo que demuestra una despreocupación en cuanto a la capacitación constante del mismo incumpliendo con el reglamento de la Coopbaños, además hay que tener presente que a pesar de que en la mayoría el personal cuenta con títulos profesionales, sin embargo la experiencia de los mismos es muy baja.



Elaborado por: Nancy Vélez

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS (COOPBAÑOS) LTDA.
AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA DE CREDITOS Y COBRANZAS**

Nombre del Papel de Trabajo: Crecimiento de la Cartera Y Utilidades.
Período Examinado: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2010
Papel de Trabajo N°: E/PT 17
Área: Créditos.

% de crecimiento de la cartera.

En el año 2009 el número de créditos otorgados fue de 357 en el 2010 los créditos otorgados fueron de 445.

$$\frac{\text{Solicitudes aprobadas en el 2010}}{\text{Solicitudes aprobadas en el 2009}} = \frac{445}{357} = 1.25$$

COMENTARIO

Como podemos ver en este año ha habido un incremento de cartera del 25% lo que se considera como un índice aceptable.

EFICIENCIA DE OPERACIÓN

Grado de cumplimiento de la meta proyectada en cuanto al alcance de utilidades.

$$\frac{\text{Utilidad Obtenida}}{\text{Utilidad Proyectada}} = \frac{\$ 69.386,14}{\$ 93.011,99} = 0,75 \times 100 = 75\%$$

COMENTARIO

En cuanto a las utilidades estimadas podemos ver que se alcanzó el 75% faltando un 25% para el cumplimiento de esta meta.



Elaborado por: Nancy Vélez

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS (COOPBAÑOS) LTDA. AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA DE CREDITOS Y COBRANZAS

Nombre del Papel de Trabajo: Montos y Plazos – Competencia.
Período Examinado: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2010
Papel de Trabajo N°: E/PT 18
Área: Créditos.



En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Ltda. los créditos que se otorguen tienen los siguientes costos:

| TIPO DE CRÉDITO | MONTO EN \$ | TASA | PLAZO |
|------------------------|-------------|------|----------|
| Crédito Productivo | 8.000 | 16% | 36 meses |
| Crédito de Consumo | 3.000 | 16% | 24 meses |
| Crédito de Inversión | 10.000 | 17% | 36 meses |
| Crédito de Comercio | 6.000 | 18% | 24 meses |
| Crédito para migrantes | 5.000 | 20% | 24 meses |
| Crédito Empresarial | 10.000 | 12% | 6 meses |
| Crédito SOAT | 300 | 24% | 3 meses |
| Crédito Emergente | 500 | 24% | 3 meses |
| Crédito Solución | 50.000 | 22% | 3 meses |

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDIN AZUAYO



En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo los créditos que se otorgan tienen los siguientes costos:

- En lo que se refiere a Crédito Ordinario el socio solicitante del crédito deberá tener un ahorro por un mes de la decima parte de lo que desee solicitar, la tasa de interés es de 12.77% anual, el monto máximo es de \$ 5.000 y de \$15.000 y los plazos máximos serán de 4 y 5 años respectivamente.
- En Crédito Extraordinario el cual está destinado para salud, educación o calamidad domestica comprobada, el monto máximo será de \$ 1.000 a un plazo máximo de 1 año con una tasa de interés de 11.22% anual.



- En crédito sin ahorro el monto máximo es de \$ 15.000 a un plazo máximo de 5 años y a una tasa de interés de 15% anuales esto se da de acuerdo a cupos y disponibilidad.
- En crédito para Desarrollo que está destinado para proyectos de desarrollo de organizaciones sin fines de lucro, el monto máximo es de \$ 45.000 a un plazo máximo de 4 años, con una tasa de interés de 10.15% anual.



Elaborado por: Nancy Vélez

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS (COOPBAÑOS) LTDA.
AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA DE CREDITOS Y COBRANZAS**

Nombre del Papel de Trabajo: Montos y Plazos – Competencia.
Período Examinado: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2010
Papel de Trabajo N°: E/PT 18.1
Área: Créditos.

**COPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JUVENTUD ECUATORIANA
PROGRESISTA**

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Ecuatoriana Progresista los créditos que se otorguen tienen los siguientes costos:

MICROCREDITOS

- Microcrédito Minorista ≤ 3000 ; Tasa Nominal 20,00%.
- Microcrédito de Acumulación Simple > 3.000 USD y ≤ 10.000 USD: Tasa Nominal 19,50%.
- Microcrédito de Acumulación Ampliada >10.000 USD y ≤ 20.000 USD: Tasa Nominal 16,00%.
- Productivo PYMES > 20.000 USD y ≤ 100.000 USD: Tasa Nominal 11,20%.

CRÉDITOS CONSUMO

- Consumo 1: Tasa Nominal 15,00% - créditos con vencimiento $<$ a 29 días -.
- Consumo 2: Tasa Nominal 15,20% - créditos con vencimiento $>$ a 30 días -.



Elaborado por: Nancy Vélez

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO BAÑOS LTDA.
 AUDITORIA DE GESTION AL AREA DE CREDITOS Y COBRANZAS**

ANEXO Nº 1

| PLAN DE MUESTREO | | | |
|------------------------------|--------------------------------|--------------------------|---|
| COMPONENTES EVALUADOS | CALIFICACION DEL RIESGO | | ENFOQUE DE AUDITORIA |
| | RIESGO INHERENTE | RIESGO DE CONTROL | |
| COMISION DE CRÉDITOS | MEDIO | ALTO | <p>Pruebas de doble finalidad:</p> <p>Estudiar las políticas de créditos y cobros aprobados en el 2008 y verifique con la situación económica actual, para valorizar los efectos de la desactualización de las políticas crediticias.</p> <p>Revisar los efectos que causan la estructura organizativa y humana en el logro de metas y objetivos del área de créditos y cobros.</p> |
| | | | <p>Estudiar las tareas relativas a la autorización, revisión, registro, control de transacciones y manejo de documentos que estén asignadas a una misma persona, para verificar si esta medida aumenta el riesgo de errores e irregularidades.</p> |
| RECURSOS HUMANOS | BAJO | MEDIO | <p>Determinar las áreas en las cuales se requiere capacitación.</p> |
| NOTIFICACIONES DE COBRO | BAJO | MEDIO | <p>Revisión de las estrategias utilizadas para recuperar la cartera.</p> |
| INDICE DE MOROSIDAD. | MEDIO | ALTO | <p>Pruebas Analíticas:</p> <p>Mediante la aplicación de indicadores: Analice la variación de los índices de morosidad de los años 2009 y 2010. Evalúe el comportamiento de la cartera vencida y determine la efectividad de la gestión realizada.</p> |



Elaborado por: Nancy Vélez

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO BAÑOS LTDA.
ANEXO N° 2**

| EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL SISTEMA DE CREDITOS Y COBRANZAS | | | | | | | |
|---|--|----|----|-----|------------|-----------|--|
| A | SUBCOMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL | SI | NO | N/A | Pond. | Calif. | OBSERVACIÓN |
| A1 | Existen en el sistema de créditos y cobranzas políticas sobre normas de comportamiento, código de conducta | x | | | 10 | 10 | |
| A2 | El Objetivo del sistema de créditos y cobranzas está relacionado con los objetivos generales de la empresa | x | | | 10 | 10 | |
| A3 | Existe un manual de funciones para el personal de la Coopbaños | x | | | 10 | 10 | |
| A4 | Es adecuada la asignación de responsabilidades y la delegación de autoridad, para cumplir con las metas y objetivos del sistema | | x | | 10 | 0 | Falta de personal. |
| A5 | La estructura organizacional está adaptada a las necesidades del departamento de créditos y cobranzas. | | x | | 10 | 0 | Falta personal |
| A6 | Se realizan sistemática y oportunamente reuniones internas para analizar los niveles de otorgamiento de crédito y cartera vencida. | x | | | 10 | 10 | Informes mensuales. Jefe de créditos r y Gerente |
| A7 | La Cooperativa tiene un Reglamento Interno | x | | | 10 | 10 | |
| A8 | El Reglamento Interno se encuentra actualizado | | x | | 10 | 0 | |
| A9 | Existen normas y procedimientos adecuados para la contratación, adiestramiento, motivación, y evaluación del personal. | x | | | 10 | 5 | Se aplican parcialmente |
| A10 | Existe estabilidad laboral del personal de la Coop.Baños | x | | | 10 | 10 | |
| A11 | El área de créditos tiene establecidos requerimientos para el personal de créditos | x | | | 10 | 10 | |
| TOTAL | | | | | 110 | 75 | |

NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = (CT/PT) * 100$$

NC = Nivel de Confianza.

CT = Calificación Total.

PT = Ponderación Total.

$$NC = (75/110) * 100 = 68\%$$

RIESGO: Moderado.

CONTROL: Aceptable.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO BAÑOS LTDA.

| EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL SISTEMA DE CREDITOS Y COBRANZAS | | | | | | | |
|---|---|----|----|-----|-------|-------|--|
| B | SUBCOMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL | SI | NO | N/A | Pond. | Calf. | OBSERVACIÓN |
| B1 | Las personas que integran el área de créditos son profesionales, éticos y responsables con conocimiento y experiencia suficiente. | x | | | 10 | 10 | |
| B2 | El personal es suficiente en el área de créditos y cobranzas | | x | | 10 | 5 | Falta personal para la recuperación de cartera |
| B3 | Existen políticas para la concesión de créditos | x | | | 10 | 10 | |
| B4 | Existen políticas para el cobro de cartera | x | | | 10 | 5 | Se cumplen parcialmente |
| B5 | Existe un manual de créditos y cobranzas que ayude al departamento en el desarrollo de las actividades | x | | | 10 | 10 | |
| B6 | Existe una adecuada coordinación con los departamentos de contabilidad, cajas y Gerencia | x | | | 10 | 10 | |
| B7 | Se han establecido montos máximos para la otorgación de créditos, y los plazos están establecidos de acorde a los montos. | x | | | 10 | 10 | |
| B8 | Se mantiene actualizados los datos de los socios en cuanto a la situación económica, financiera y legal | | x | | 10 | 0 | |
| B9 | Se preparan informes correctos y oportunos dentro del sistema de | x | | | 10 | 10 | |



| | | | | | | | |
|-------|--|---|---|--|-----|-----|---|
| | créditos y cobranzas sobre: <ul style="list-style-type: none">• Otorgación de créditos.• Recuperación de Cartera. | | | | | | |
| B10 | Todos los trámites de crédito cuentan con las firmas de responsabilidad: de quien lo realiza, revisa, y aprueba. | x | | | 10 | 10 | |
| B11 | Se solicitan las correspondientes garantías antes de conceder un crédito. | x | | | 10 | 10 | |
| B12 | Se realizan avalúos técnicos de las garantías hipotecadas, y se incluye croquis y fotografías de las propiedades recibidas en garantía. | x | | | 10 | 10 | |
| B13 | Se realiza actualización y mantenimiento del software. | x | | | 10 | 10 | |
| B14 | Existe un monitoreo de las actividades de control del departamento | x | | | 10 | 5 | Existen controles pero no se dan un buen seguimiento a los mismos |
| B15 | Se lleva a cabo una cuidadosa vigilancia del crédito en cuanto a su recuperación. | | x | | 10 | 0 | Falta mayor seguimiento |
| B16 | El personal es capacitado permanentemente | | x | | 10 | 0 | |
| TOTAL | | | | | 160 | 115 | |

NIVEL DE CONFIANZA SOBRE EL COMPONENTE PROCEDIMIENTOS DE CREDITOS

$$NC = (CT/PT) * 100$$

NC = Nivel de Confianza.

CT = Calificación Total.

PT = Ponderación Total.

$$NC = (115/160) * 100 = 72\%$$

RIESGO: Moderado.

CONFIANZA: Aceptable.



Elaborado por: Nancy Vélez

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO BAÑOS LTDA.

| EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL SISTEMA DE CREDITOS Y COBRANZAS | | | | | | | |
|---|--|----|----|-----|-----------|-----------|---|
| C | SUBCOMPONENTE: INFORMACION Y COMUNICACION | SI | NO | N/A | Pond. | Calf. | OBSERVACIÓN |
| C1 | Se dispone de información adecuada y oportuna | x | | | 10 | 10 | |
| C2 | Existen adecuados canales de comunicación para que el personal conozca sus responsabilidades | x | | | 10 | 8 | |
| C3 | Los sistemas computarizados cuentan con seguridad en los accesos. | x | | | 10 | 10 | El personal tiene su clave para ingresar a los sistemas computarizados |
| C4 | Los sistemas computarizados cuentan con seguridad externa | | x | | 10 | 0 | No cuentan con un control para la seguridad externa del sistema (firewall). |
| C5 | Existen mecanismos que faciliten canales de comunicación al interior de la cooperativa | x | | | 10 | 10 | |
| C6 | Existen mecanismos que faciliten canales de comunicación al exterior de la cooperativa | x | | | 10 | 10 | |
| C7 | Existe respuesta adecuada de la gerencia a errores reportadas por el departamento | x | | | 10 | 10 | |
| TOTAL | | | | | 70 | 58 | |

NIVEL DE CONFIANZA SOBRE EL COMPONENTE RECUPERACION DE CARTERA

$$NC = (CT/PT) * 100$$

$$NC = (58/70) * 100 = 83\%$$

NC = Nivel de Confianza.

RIESGO:

Bajo

CT = Calificación Total.

CONFIANZA:

Confiable.



PT = Ponderación Total.

| CALIFICACION | | |
|--------------|--------------|----------|
| PORCENTAJE | CONTROL | RIESGO |
| 95 - 76 | Confiable | Bajo |
| 75 - 51 | Aceptable | Moderado |
| 50 - 15 | No confiable | Alto |



Elaborado por: Nancy Vélez

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS (COOPBAÑOS) LTDA.

Encuesta a la Jefa de Créditos y Cobranzas.

| PREGUNTAS | SI | NO | OBSERVACION |
|--|----|----|---|
| Se da a conocer los principios morales y éticos al personal bajo los cuales se rige la cooperativa. | X | | Honradez y lealtad. |
| El personal conoce los objetivos y metas del área de Créditos. | X | | |
| Se supervisa las actividades desarrolladas en el área de créditos. | X | | Jefa de Créditos supervisa. |
| Le han entregado los manuales pertinentes y le han servido en su desempeño. | X | | Cada personal que entra al área se le entrega los manuales. |
| Se cumple a cabalidad con las políticas establecidas. | | X | Existen excepciones. |
| Cumple a cabalidad sus responsabilidades como jefa de créditos y cobros. | | X | Lo que más me preocupa es en créditos, ya que también desempeño actividades de oficial de crédito. |
| El personal conoce sobre los procedimientos a seguir en la otorgación de créditos. | X | | |
| La cooperativa capacita periódicamente al personal en servicio de créditos. | | X | Se les entrega el manual para que se estudien. |
| El personal aplica correctamente los procedimientos de créditos establecidos por la cooperativa. | | X | Existen algunas excepciones que son informadas al Gerente y al Consejo de Administración, antes de la aprobación. |
| Las dificultades y debilidades detectadas en el área de créditos son corregidas de forma oportuna por el jefe de área. | X | | |
| Se informa a los socios sobre las líneas de créditos que ofrece la cooperativa. | X | | Existe un manual de productos. |
| Existe buena comunicación y coordinación entre los departamentos | X | | |
| Existe incentivos para el personal y funcionarios de la Cooperativa para el cumplimiento de las metas | | X | |

Total de preguntas 13

Nivel de Confianza $8/13 = 0,62 \times 100 = 62\%$

Nivel de Confianza Aceptable

Nivel de Riesgo Moderado



Elaborado por: Nancy Vélez

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS (COOPBAÑOS) LTDA.

Encuesta a la Jefa de Créditos y Cobranzas.

| PREGUNTAS | SI | NO | OBSERVACION |
|--|----|----|--|
| Se han planteado metas y objetivos para el área de cobros. | | X | |
| En la estructura organizacional se encuentra establecida el área de cobros. | | X | |
| Existe personal idóneo y suficiente para desempeñar las gestiones de recuperación de cartera. | | X | |
| Supervisa las actividades desarrolladas en el área de cobranzas. | X | | |
| Existe buena designación de funciones y responsabilidades. | | X | |
| En inconvenientes suscitados en esta área ha sido resuelto con la prontitud del caso | | X | |
| Se cuenta con un manual de cobranzas. | | X | Los procedimientos se encuentran en el manual de créditos y manual de productos, pero no están actualizados. |
| El personal conoce sobre los procedimientos a seguir en la recuperación de cartera. | X | | Parcialmente. |
| La cooperativa capacita periódicamente al personal en servicio de cobros. | | X | |
| El personal aplica correctamente los procedimientos de cobros establecidos por la cooperativa. | | X | No se aplica por falta de personal en esta área. |
| El personal conoce sobre los objetivos y metas del área de cobranzas. | | X | |
| Se da un adecuado seguimiento a la cartera vencida. | | X | |
| Es asumido por la cooperativa como cuentas incobrables la cartera de difícil cobro. | | X | |
| TOTAL | | | |

Total de preguntas 13

Nivel de Confianza $2/13 = 0,15 \times 100 = 15\%$

Nivel de Confianza No confiable.

Nivel de Riesgo Alto



Elaborado por: Nancy Vélez

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS (COOPBAÑOS) LTDA.

Cuestionario aplicado al Gerente

| PREGUNTAS | SI | NO | OBSERVACION |
|---|----|----|-------------|
| Se da a conocer los principios morales y éticos al personal bajo los cuales se rige la Cooperativa | X | | |
| En la Cooperativa la misión y visión es conocida por todos los trabajadores. | X | | |
| El personal conoce los objetivos y prioridades de la Cooperativa | X | | |
| Las meta que persigue la cooperativa y los objetivos planteados están claramente definidos | X | | |
| Se preparan presupuestos y en su caso se comparan mensualmente contra cifras reales | X | | |
| Existe descripción de funciones o un manual de referencia que informe al personal sobre sus obligaciones. | X | | |
| Existe una supervisión de las actividades de la cooperativa | X | | |
| Existe buena comunicación y coordinación entre los departamentos | X | | |
| Se dan capacitaciones al personal en forma periódica | | X | |
| Se están cumpliendo con las políticas establecidas para el manejo del personal | X | | |
| Existe incentivos para el personal y funcionarios de la Cooperativa para el cumplimiento de las metas | | X | |
| Se da importancia a los informes emitidos por el área de créditos y cobranzas para la toma de decisiones | X | | |
| Se da importancia a los informes de auditoria | X | | |

Total de preguntas 13

Nivel de Confianza $11/13 = 0,85 \times 100 = 85\%$

Nivel de Confianza Confiable.



Nivel de Riesgo Bajo

Elaborado por: Nancy Vélez

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS (COOPBAÑOS) LTDA.

Cuestionario aplicado a Comisión de Créditos.

| PREGUNTAS | SI | NO | COMENTARIOS |
|--|----|----|--|
| Conoce los principios morales y éticos bajo los cuales se rige la Cooperativa | X | | |
| Conoce la misión y visión de la cooperativa | X | | |
| La Comisión establece o actualiza las políticas y prácticas de créditos y cobranzas. | | X | |
| La Comisión se reúne con la finalidad de realizar un análisis previo a la aprobación de créditos | | X | Nos turnamos, una va el martes y otra el jueves. |
| El gerente como miembro de la comisión se reúne para la aprobación o no de las solicitudes de crédito. | | X | |
| Las metas y objetivos que persigue la cooperativa se encuentran claramente definidos | | X | |
| Conoce cuáles son sus funciones como miembro de la Comisión | X | | |
| Cuenta con recursos suficientes para desempeñar con eficiencia sus responsabilidades. | | X | No tenemos ni espacio físico ni recursos tecnológicos. |
| Existe una supervisión de las actividades que la comisión realiza. | X | | Consejo de Vigilancia. |
| Existe buena comunicación y coordinación con los departamentos. | | X | Debido a la falta de personal. |
| Se dan capacitaciones al personal en forma periódica | | X | |
| Realiza informes en cada sesión que realizan. | X | | |
| Existen métodos adecuados para realizar un buen control en los procedimientos de créditos y cobros. | | X | Porque la Jefa de Créditos hace también de asesora. |

Total de preguntas 13

Nivel de Confianza $5/13 = 0,38 \times 100 = 38\%$

Nivel de Confianza No confiable.

Nivel de Riesgo Alto



Elaborado por: Nancy Vélez

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO BAÑOS LTDA.
ANEXO N° 3**

| PROCEDIMIENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS | | |
|--|-----------|--|
| UNIDAD DE TRABAJO | Nº | ACTIVIDAD |
| SOCIO | 1 | Se acerca ante el oficial de crédito y solicita información sobre los requisitos y plantea el monto que necesita. |
| GERENTE Y OFICIAL DE CRÉDITO | 2 | Informa sobre los requisitos que debe presentar un socio para la tramitación de un crédito y los productos que ofrece. |
| OFICIAL DE CRÉDITO | 3 | Brinda la información sobre los créditos que ofrece la cooperativa y sus condiciones. |
| | 4 | Informa al socio sobre las garantías, requisitos y documentos de respaldo de él, sus garantes y cónyuges (si es casado); que debe adjuntar. |
| | 5 | En caso que el socio este de acuerdo con el crédito, el oficial entrega al socio la solicitud de crédito y los requisitos (información adicional). |
| SOCIO | 6 | Puede aceptar o no los productos de crédito ofrecidos por la cooperativa. |
| | 7 | Si acepta, indica el motivo y el lugar en donde se va a llevar a cabo la inversión. |
| | 8 | Llena la solicitud íntegramente y adjunta los documentos tanto propios como de sus garantes. |
| | 9 | Presenta la solicitud y los documentos al Oficial de crédito. |
| OFICIAL DE CRÉDITO | 10 | Recepta los documentos del solicitante y del garante. |
| | 11 | Revisa que todo esté completo caso contrario se devuelve al socio para que la complete. |



| | | |
|----------------------|----|---|
| | 12 | En caso que el socio no pueda completar la solicitud, el oficial apoyara a que el socio llene la solicitud. |
| | 13 | Recepta la solicitud de crédito y los datos del garante y se procede a abrir su carpeta correspondiente. |
| | 14 | Revisa la solicitud con los requerimientos del socio y de sus garantes, dependiendo del producto crediticio se realizara la inspección respectiva en el lugar de la inversión. |
| | 15 | Adjunta la solicitud con sus respectivas observaciones de la inversión a realizar. Anotara aspectos relevantes para que las tome en cuenta la comisión de crédito, en el anexo. |
| | 16 | Revisa la documentación entregada por el socio, coteja la información con el record crediticio (información interna y del buró de crédito), para determinar si los pagos han sido puntuales en caso de créditos recurrentes. |
| | 17 | En caso de disponer información de la central de riesgos con calificación crediticia baja, se solicita al socio referencias crediticias. |
| | 18 | Se codifica la solicitud en el sistema computarizado. |
| | 19 | Entregara las carpetas de crédito a la Jefe de Crédito. |
| JEFE DE CRÉDITO | 20 | Revisa que el proceso de la oficial de crédito este bien desarrollado, con toda la calificación crediticia |
| | 21 | En caso de faltar alguna información la completa y pasa a la Comisión de Crédito |
| COMISION DE CRÉDITOS | 22 | Revisaran conjuntamente todas las carpetas de las solicitudes realizadas hasta ese día. |
| | 23 | Realiza la verificación y análisis de la carpeta según los lineamientos y políticas de la cooperativa para la concesión de crédito, (manteniendo estricta reserva y cautela de las operaciones internas con relación al crédito de los socios). |



| | | |
|----|--------------------|--|
| | 24 | La información que deberá tomar en cuenta la comisión será: <ul style="list-style-type: none">▪ Solicitud de crédito y todos los documentos de respaldo▪ Historial de crédito; número de créditos realizados, cumplimiento de pagos, crédito vigente (en caso de tener).▪ Analiza el patrimonio del socio,▪ Compara los ingresos y gastos, y la capacidad de pago que tiene el socio frente al crédito que está solicitando.▪ Estabilidad laboral del socio▪ También ve el historial de los garantes y su capacidad como tales. |
| | 25 | Aprobara, suspenderá o negara el crédito. |
| | 26 | Prepara un informe de los créditos, señalando sus observaciones, fecha de realización, y firmas su responsabilidad (acta). |
| | 27 | Envía el informe al oficial de crédito, para el siguiente paso. |
| | OFICIAL DE CRÉDITO | 28 |
| 29 | | Planifica y coordina en base de los fondos disponibles. |
| 30 | | Informa al socio sobre la resolución de la comisión. |
| 31 | | En caso que la resolución sea positiva citara al socio y sus garantes para el día establecido. |
| 32 | | Prepara el pagaré a la orden, tabla de amortización, la autorización de debito de la cuenta en caso de disponibilidad de fondos para el pago de cuotas y otros documentos de respaldo que estableciere la cooperativa (esto lo puede hacer directamente el sistema |



| | | |
|---------------------|----|--|
| | | computarizado). |
| | 33 | Verifica en el estado de cuenta del socio el encaje, en caso de no disponer de estos fondos se le comunicara al socio que este valor será descontado del monto de crédito. |
| | 34 | Bloquea el encaje correspondiente, según el tipo de crédito y condiciones establecidas para su otorgamiento. |
| SOCIO | 35 | El socio firma el pagare a la orden, la tabla de amortización (2) u otro documento, conjuntamente con los garantes, presentando su cedula de identidad. |
| | 36 | Se acredita a la cuenta de ahorros del socio el valor del monto aprobado. |
| OFICIAL DE CRÉDITOS | 37 | Entregara la tabla de amortización, explicando las fechas de pago, las cuotas, la tasa de interés y la tasa de mora y cobranzas. |
| | 38 | Recomienda al socio verificar en su cuenta de ahorros, la acreditación del monto de crédito. |
| SOCIO | 39 | Se acercara a la ventanilla a actualizar su libreta de ahorros. |
| CAJERO | 40 | Actualiza los saldos en la libreta de ahorro del socio. |
| GERENTE | 41 | A fin de mes imprime y analiza del sistema el cuadro de vencimiento y de morosidad de la cartera global, por tipos de crédito, y calificación. |
| | 42 | Forma y dinamiza el equipo de seguimiento y cobranzas. |
| OFICIAL DE CRÉDITO | 43 | Visita y seguimiento de créditos en forma específica o al azar 3 créditos otorgados, por semana. |
| | 44 | En caso de que el socio este en mora de 5 días, se procederá a realizar llamadas telefónicas al socio y sus garantes, (con calificación B). |
| | 45 | Vencida una cuota, prepara la primera notificación al socio y distribuye al personal respectivo, para su entrega, (con calificación C). |
| | 46 | Vencida dos cuotas se prepara la segunda notificación al |



| | | |
|--------------|----|--|
| | | socio y a sus garantes, y distribuye al personal respectivo, para su entrega. (Con calificación D). |
| | 47 | Sin resultados favorables, comunicara en forma escrita a gerencia de todos los créditos vigentes con calificación E, para que empiece los trámites legales correspondientes. |
| GERENTE | 48 | Procederá a gestionar la recuperación de los créditos. |
| | 49 | Comunicara al asesor legal de la situación de la cartera en mora, y que estaría en proceso legal. |
| ASESOR LEGAL | 50 | Proceder a la recuperación de la cartera utilizando las instancias legales correspondientes. |
| | 51 | Informar a gerencia sobre la marcha de los trámites que se están llevando para la recuperación de cartera en mora. |
| CAJA | 52 | Emitirá el certificado de depósito al socio (original y copia) por los valores debitados de cuota/s. |
| | 53 | Se entregara el original del certificado de pago al socio, y en la caja quedara la copia. |
| | 54 | Al cierre de la jornada se emite un reporte de los créditos cobrados. |



Elaborado por: Nancy Vélez



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS LTDA.

creciendo junto a usted

Acuerdo Ministerial N° 009, otorgado el 25 de enero de 2005

SOLICITUD DE CRÉDITO

• Declaro y me responsabilizo que la información detallada en el presente documento es verídica.

• Que el origen y procedencia de los recursos que poseo, los que deposito y depositaré en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Ltda., no provienen ni serán destinados a ninguna actividad relacionada con la producción, consumo, comercialización de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas o cualquier actividad tipificada por la ley.

• Autorizo expresa e irrevocable a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Ltda., que se proporcione de cualquier fuente de información, relativas a mi comportamiento crediticio, en general al cumplimiento de mis obligaciones, incluidos los burós de créditos, así como confiero mi autorización para procesar, reportar y suministrar dicha información a los burós de crédito o a la central de riesgos si fuere pertinente.

• Autorizo se proporcione cualquier información de carácter financiero y comercial que requiera un tercero, interesado en adquirir cartera vencida de la Cooperativa o para efectos de la emisión de títulos con base en dicha cartera.

Nº. Solicitud

Socio Nº.

Nombre del socio

Monto del Crédito US\$

Plazo del Crédito

DESTINO DEL CRÉDITO

PRODUCTIVO COMERCIO SOAT SOLUCIÓN OTROS Especifique
 CONSUMO EMPRESARIAL EMERGENTE VIVIENDA

DATOS GENERALES DEL SOCIO

| | | | | | | |
|-----------------------------|--------|---|--------|--------------------|--|----------------------|
| APELLIDOS: | | NOMBRES | | NACIONALIDAD | ESTADO CIVIL | Nº. CÉDULA |
| LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO | | SEPARACIÓN DE BIENES SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | | TELÉFONO DOMICILIO | <input type="checkbox"/> MOVI <input type="checkbox"/> PORTA | E-MAIL |
| CALLE DOMICILIO | NÚMERO | INTERSECCIÓN | CIUDAD | PARROQUIA | SECTOR | REFERENCIA DOMICILIO |

DATOS DEL CÓNYUGE

| | | | | | | |
|---|-----------|----------------------|---------------|-------------------------|--|-----------|
| NOMBRES Y APELLIDOS | | Nº. CÉDULA | NACIONALIDAD: | FECHA DE NACIMIENTO | SOCIO COOP. BAÑOS <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO | SOCIO Nº. |
| PROFESIÓN | OCUPACIÓN | NOMBRE DE LA EMPRESA | CARGO | SALARIO MENSUAL US\$ | TELÉFONOS/EMPRESA | |
| TIPO DE CONTRATO <input type="checkbox"/> FIJO <input type="checkbox"/> TEMPORAL <input type="checkbox"/> OTROS Especifique: <input type="text"/> | | | | | | |

DATOS DE LA VIVIENDA

| | | | | | | |
|--|--|--|--|---------------------------------------|--------------------------|--|
| SU VIVIENDA ES <input type="checkbox"/> PROPIA <input type="checkbox"/> ARRENDADA <input type="checkbox"/> POR SERVICIO | | <input type="checkbox"/> DE FAMILIA <input type="checkbox"/> DE OTROS | HIPOTECADA SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Institución | NOMBRE DEL PROPIETARIO / ARRENDATARIO | TELÉFONO DEL PROPIETARIO | TIEMPO DE RESIDENCIA AÑOS: <input type="text"/> MESES: <input type="text"/> |
|--|--|--|--|---------------------------------------|--------------------------|--|

DATOS LABORALES DEL SOCIO

| | | | | | | |
|--|-------|-------------------------|--|-------------------|-------------------------|--|
| OCUPACIÓN: <input type="checkbox"/> EMPLEADO <input type="checkbox"/> JUBILADO <input type="checkbox"/> INDEPENDIENTE <input type="checkbox"/> OTROS Especifique: <input type="text"/> | | | | | | |
| NOMBRE DE LA EMPRESA | | ACTIVIDAD DE LA EMPRESA | | | DIRECCIÓN DE LA EMPRESA | |
| TIEMPO DE TRABAJO | CARGO | JEFE INMEDIATO | | TELÉFONOS/EMPRESA | | |
| TIPO DE CONTRATO <input type="checkbox"/> FIJO <input type="checkbox"/> TEMPORAL <input type="checkbox"/> OTROS Especifique: <input type="text"/> | | | | | | |

INFORMACIÓN ECONÓMICA DEL SOCIO

| INGRESOS | | GASTOS | | ACTIVOS | | DEUDAS | |
|--|----------------------|-----------------------|----------------------|---------------------------|----------------------|--------------------------|----------------------|
| Sueldo | | Alimentación | | Mercaderías | | COOP. BAÑOS LTDA | |
| Ingreso conyuge | | Arriendo | | Cultivo/ganado | | Otras inst. Finan. | |
| Ingresos por comercio | | Educación / vestuario | | Muebles/Electrodomésticos | | Proveedores | |
| Giros, remesas | | Agua, luz, telefono | | Vivienda y/o terrenos | | Particulares | |
| Pensión jubilación | | Transporte | | Vehículo | | Tarjetas/credito | |
| Ingresos de agricultura | | Salud | | Bancos/Cooperativas | | Otros Deudas | |
| Ingresos por ganadería | | Cuotas préstamos | | Institución | | 2. Total Deudas | <input type="text"/> |
| Otros | | Otros gastos | | No. Cuenta | | PATRIMONIO | |
| Total Ingresos | <input type="text"/> | Total Gastos | <input type="text"/> | Otros Especifique | | Total Patrimonio (1.-2.) | |
| | | Ingresos - Gastos | <input type="text"/> | 1. Total Activo | <input type="text"/> | | |
| Especifique otros ingresos: | | | | Especifique otras deudas: | | | |
| Cuentas en Instituciones Financieras: Bancos | | | | Cooperativas | | | |

REFERENCIAS

| | | | |
|----------------------|--------|-----------|-----------|
| REFERENCIA PERSONAL | NOMBRE | DIRECCIÓN | TELÉFONOS |
| REFERENCIA COMERCIAL | NOMBRE | DIRECCIÓN | TELÉFONOS |

CROQUIS DEL DOMICILIO

| | | |
|--|-------------------|---|
| | FIRMA DEL DEUDOR | Espacio Comisión de Crédito Fecha: _____ Valor Aprobado: _____ Acta N°: _____ Observaciones: _____ Aprobación del Crédito |
| | FIRMA DEL CÓNYUGE | |
| | LUGAR Y FECHA | |

Asesor de Crédito: Firma: Fecha de Revisión: Observaciones:



| INFORMACIÓN GARANTE 1 | | | | | | | | | |
|---|--|--------------|---|-----------|--|---|--|-------------------------|--|
| NOMBRES Y APELLIDOS | | | NACIONALIDAD | | ESTADO CIVIL | | SOCIO COOP. BAÑOS <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO | | SOCIO N°. |
| LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO | | | SEPARACIÓN DE BIENES <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO | | N° DE CARGAS | | TELÉFONO DOMICILIO | | E-MAIL |
| CALLE DOMICILIO | | INTERSECCIÓN | NÚMERO | CIUDAD | | PARROQUIA | | SECTOR | REFERENCIA DOMICILIO |
| DATOS DEL CÓNYUGE | | | | | | | | | |
| NOMBRES Y APELLIDOS | | | N° CÉDULA | | NACIONALIDAD | | LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO | | SOCIO COOP. BAÑOS <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO |
| OCUPACIÓN | | | NOMBRE DE LA EMPRESA | | CARGO | | SALARIO US\$ | | TELÉFONOS/EMPRESA |
| TIPO DE CONTRATO <input type="checkbox"/> FIJO <input type="checkbox"/> TEMPORAL <input type="checkbox"/> OTROS Especifique: _____ | | | | | | | | | |
| DATOS DE LA VIVIENDA | | | | | | | | | |
| SU VIVIENDA ES <input type="checkbox"/> PROPIA <input type="checkbox"/> ARRENDADA <input type="checkbox"/> POR SERVICIO | | | DE FAMILIA DE OTROS | | HIPOTECADA <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO INSTITUCIÓN | | NOMBRE DEL PROPIETARIO / ARRENDATARIO | | TELÉFONO DEL PROPIETARIO |
| TIEMPO DE RESIDENCIA AÑOS _____ MESES _____ | | | | | | | | | |
| DATOS LABORALES DEL GARANTE | | | | | | | | | |
| OCUPACIÓN: <input type="checkbox"/> EMPLEADO <input type="checkbox"/> JUBILADO <input type="checkbox"/> INDEPENDIENTE <input type="checkbox"/> OTROS Especifique: _____ | | | | | | | | | |
| NOMBRE DE LA EMPRESA | | | ACTIVIDAD DE LA EMPRESA | | | DIRECCIÓN DE LA EMPRESA | | | |
| TIEMPO DE TRABAJO | | | CARGO | | JEFE INMEDIATO | | TELÉFONOS/EMPRESA | | |
| TIPO DE CONTRATO <input type="checkbox"/> FIJO <input type="checkbox"/> TEMPORAL <input type="checkbox"/> OTROS Especifique: _____ | | | | | | | | | |
| INFORMACIÓN ECONÓMICA | | | | | | | | | |
| POR EMPLEO | | | POR NEGOCIO | | | PERSONALES | | GASTOS POR NEGOCIO | |
| Sueldo | | | Ventas | | | Arriendo | | Costo mercaderías | |
| Comisiones | | | Otros Ingresos | | | Cuota mensual préstamos | | Gastos generales | |
| Otros Ingresos | | | | | | Costos familiares | | Pago de interés | |
| Ingresos Cónyuge | | | | | | Otros gastos | | Otros gastos | |
| 1. Total por empleo | | | 2. Total por negocio | | | 1. Total gastos personales | | 2. Total gastos negocio | |
| | | | TOTAL INGRESOS 1+2 | | | | | TOTAL GASTOS 1+2 | |
| | | | | | | | | INGRESOS MENOS GASTOS | |
| Especifique otros ingresos: | | | | | Especifique otros gastos: | | | | |
| DETALLES DE BIENES | | | | | | | | | |
| EXTENSIÓN | | VALOR | | DIRECCIÓN | | HIPOTECADO | | INSTITUCIÓN/PERSONA | |
| <input type="checkbox"/> CASA <input type="checkbox"/> TERRENO | | \$ | | | | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | | | |
| <input type="checkbox"/> CASA <input type="checkbox"/> TERRENO | | \$ | | | | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | | | |
| REFERENCIAS | | | | | | | | | |
| REFERENCIA PERSONAL | | | NOMBRE | | | DIRECCIÓN | | TELÉFONO | |
| REFERENCIA COMERCIAL | | | NOMBRE | | | DIRECCIÓN | | TELÉFONO | |
| <p>• Declaro y me responsabilizo que la información detallada en el presente documento es verídica.</p> <p>• Que el origen y procedencia de los recursos que poseo, los que deposito y depositaré en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Ltda., no provienen ni serán destinados a ninguna actividad relacionada con la producción, consumo, comercialización de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas o cualquier actividad tipificada por la ley.</p> <p>• Autorizo expresa e irrevocable a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Ltda., que se proporcione de cualquier fuente de información, relativos a mi comportamiento crediticio, en general al cumplimiento de mis obligaciones, incluidos los burós de créditos, así como confiero mi autorización para procesar, reportar y suministrar dicha información a los burós de crédito o a la central de riesgos si fuere pertinente.</p> | | | | | | | | | |
| FIRMA DEL GARANTE | | | | | Croquis del domicilio del Garante | | | | |
| FIRMA DEL CÓNYUGE | | | | | | | | | |
| LUGAR Y FECHA | | | | | | | | | |
| INFORMACIÓN GARANTE 2 | | | | | | | | | |
| NOMBRES Y APELLIDOS | | | NACIONALIDAD | | ESTADO CIVIL | | SOCIO COOP. BAÑOS <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO | | SOCIO N°. |
| LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO | | | SEPARACIÓN DE BIENES <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO | | N° DE CARGAS | | TELÉFONO DOMICILIO | | E-MAIL |
| CALLE DOMICILIO | | INTERSECCIÓN | NÚMERO | CIUDAD | | PARROQUIA | | SECTOR | REFERENCIA DOMICILIO |
| DATOS DEL CÓNYUGE | | | | | | | | | |
| NOMBRES Y APELLIDOS | | | N° CÉDULA | | NACIONALIDAD | | LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO | | SOCIO COOP. BAÑOS <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO |
| OCUPACIÓN | | | NOMBRE DE LA EMPRESA | | CARGO | | SALARIO US\$ | | TELÉFONOS/EMPRESA |
| TIPO DE CONTRATO <input type="checkbox"/> FIJO <input type="checkbox"/> TEMPORAL <input type="checkbox"/> OTROS Especifique: _____ | | | | | | | | | |
| DATOS DE LA VIVIENDA | | | | | | | | | |
| SU VIVIENDA ES <input type="checkbox"/> PROPIA <input type="checkbox"/> ARRENDADA <input type="checkbox"/> POR SERVICIO | | | DE FAMILIA DE OTROS | | HIPOTECADA <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO INSTITUCIÓN | | NOMBRE DEL PROPIETARIO / ARRENDATARIO | | TELÉFONO DEL PROPIETARIO |
| TIEMPO DE RESIDENCIA AÑOS _____ MESES _____ | | | | | | | | | |
| DATOS LABORALES DEL GARANTE | | | | | | | | | |
| OCUPACIÓN: <input type="checkbox"/> EMPLEADO <input type="checkbox"/> JUBILADO <input type="checkbox"/> INDEPENDIENTE <input type="checkbox"/> OTROS Especifique: _____ | | | | | | | | | |
| NOMBRE DE LA EMPRESA | | | ACTIVIDAD DE LA EMPRESA | | | DIRECCIÓN DE LA EMPRESA | | | |
| TIEMPO DE TRABAJO | | | CARGO | | JEFE INMEDIATO | | TELÉFONOS/EMPRESA | | |
| TIPO DE CONTRATO <input type="checkbox"/> FIJO <input type="checkbox"/> TEMPORAL <input type="checkbox"/> OTROS Especifique: _____ | | | | | | | | | |
| INFORMACIÓN ECONÓMICA | | | | | | | | | |
| POR EMPLEO | | | POR NEGOCIO | | | PERSONALES | | GASTOS POR NEGOCIO | |
| Sueldo | | | Ventas | | | Arriendo | | Costo mercaderías | |
| Comisiones | | | Otros Ingresos | | | Cuota mensual préstamos | | Gastos generales | |
| Otros Ingresos | | | | | | Costos familiares | | Pago de interés | |
| Ingresos Cónyuge | | | | | | Otros gastos | | Otros gastos | |
| 1. Total por empleo | | | 2. Total por negocio | | | 1. Total gastos personales | | 2. Total gastos negocio | |
| | | | TOTAL INGRESOS 1+2 | | | | | TOTAL GASTOS 1+2 | |
| | | | | | | | | INGRESOS MENOS GASTOS | |
| Especifique otros ingresos: | | | | | Especifique otros gastos: | | | | |
| DETALLES DE BIENES | | | | | | | | | |
| EXTENSIÓN | | VALOR | | DIRECCIÓN | | HIPOTECADO | | INSTITUCIÓN/PERSONA | |
| <input type="checkbox"/> CASA <input type="checkbox"/> TERRENO | | \$ | | | | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | | | |
| <input type="checkbox"/> CASA <input type="checkbox"/> TERRENO | | \$ | | | | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | | | |
| REFERENCIAS | | | | | | | | | |
| REFERENCIA PERSONAL | | | NOMBRE | | | DIRECCIÓN | | TELÉFONO | |
| REFERENCIA COMERCIAL | | | NOMBRE | | | DIRECCIÓN | | TELÉFONO | |
| <p>• Declaro y me responsabilizo que la información detallada en el presente documento es verídica.</p> <p>• Que el origen y procedencia de los recursos que poseo, los que deposito y depositaré en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Ltda., no provienen ni serán destinados a ninguna actividad relacionada con la producción, consumo, comercialización de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas o cualquier actividad tipificada por la ley.</p> <p>• Autorizo expresa e irrevocable a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Ltda., que se proporcione de cualquier fuente de información, relativos a mi comportamiento crediticio, en general al cumplimiento de mis obligaciones, incluidos los burós de créditos, así como confiero mi autorización para procesar, reportar y suministrar dicha información a los burós de crédito o a la central de riesgos si fuere pertinente.</p> | | | | | | | | | |
| FIRMA DEL GARANTE | | | | | Croquis del domicilio del Garante | | | | |
| FIRMA DEL CÓNYUGE | | | | | | | | | |
| LUGAR Y FECHA | | | | | | | | | |



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS LTDA.
EJECUCION PRESUPUESTARIA ACTIVOS, PASIVOS Y PATRIMONIO

| DENOMINACION | PROYECCION | EJECUTADO | VARIACIÓN |
|---|---------------------|---------------------|-------------------|
| ACTIVO | 3.811.169,14 | 4.220.506,91 | 409.337,77 |
| FONDOS DISPONIBLES | 700.493,80 | 824.592,85 | 124.099,05 |
| Caja | 49.607,33 | 108.896,69 | 59.289,36 |
| Bancos y otras I.F. | 650.886,47 | 715.696,16 | 64.809,69 |
| INVERSIONES | 162.000,00 | 193.224,57 | 31.224,57 |
| Mantenidas hasta el vencimiento de entidades del sector rpivado | 162.000,00 | 193.224,57 | 31.224,57 |
| CARTERA DE CRÉDITOS | 2.855.726,26 | 2.969.787,11 | 114.060,85 |
| (Provisiones para créditos incobrables) | -271.477,64 | -230.985,46 | 40.492,18 |
| CUENTAS POR COBRAR | 51.715,67 | 49.174,04 | -2.541,63 |
| PROPIEDAD Y EQUIPO | 16.432,61 | 155.654,18 | 139.221,57 |
| OTROS ACTIVOS | 24.800,80 | 28.074,16 | 3.273,36 |
| Inversiones en acciones y participaciones | 0,00 | 4.182,02 | 4.182,02 |
| Gastos y pagos anticipados | 0,00 | 9.636,65 | 9.636,65 |
| Gastos diferidos | 24.800,80 | 8.398,07 | -16.402,73 |
| Otros | 0,00 | 5.857,42 | 5.857,42 |
| TOTAL ACTIVOS | 3.811.169,14 | 4.220.506,91 | 409.337,77 |
| PASIVOS | | | |
| OBLIGACIONES CON EL PUBLICO | 3500368,25 | 3568044,02 | 67.675,77 |
| Depósito a la vista | 1695064,84 | 1408392,07 | -286.672,77 |
| Depósito a plazo | 1805303,41 | 2159651,95 | 354.348,54 |
| OBLIGACIONES INMEDIATAS | 4416 | 3680 | -736,00 |
| CUENTAS POR PAGAR | | | 0,00 |
| Obligaciones Patronales | 0 | 9055,33 | 9.055,33 |
| Retenciones | 0 | 1746,18 | 1.746,18 |
| Cuentas por pagra varias | 38833,25 | 90685,27 | 51.852,02 |
| OBLIGACIONES FINANCIERAS | 0 | 142706,96 | 142.706,96 |
| OBLIGACIONES FINANCIERAS | 0 | 142706,96 | 142.706,96 |
| TOTAL PASIVOS | 3543617,5 | 3815917,76 | 272.300,26 |
| | | | 0,00 |
| PATRIMONIO | 267551,64 | 404589,15 | 137.037,51 |
| CAPITAL SOCIAL | 121590,31 | 135256,92 | 13.666,61 |
| Aporte de socios | 121590,31 | 135256,92 | 13.666,61 |
| RESERVAS | 27312,35 | 178581,93 | 151.269,58 |
| Legales | 5742 | 4785 | -957,00 |
| Especiales | 21570,35 | 173796,93 | 152.226,58 |
| RESULTADOS | 118648,98 | 90750,3 | -27.898,68 |
| Utilidades o excedentes acumulados | 25636,99 | 21364,16 | -4.272,83 |
| Utilidades o excedentes del ejercicio | 93011,99 | 69386,14 | -23.625,85 |
| TOTAL PATRIMONIO | 267551,64 | 404589,15 | 137.037,51 |
| TOTAL PASIVO + PATRIMONIO | 3811169,14 | 4220506,91 | 409.337,77 |



DISEÑO DE TESIS

TITULO: Auditoria de Gestión al Sistema de Créditos y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Ltda. (COOPBAÑOS). Del periodo que comprende del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2010.

RESUMEN:

La auditoria de gestión se desarrollará a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Ltda. (COOPBAÑOS) al Sistema de Créditos y cobranzas, por ser el que abarca la actividad principal de esta institución, por lo que para nosotras constituye una oportunidad para demostrar la importancia y utilidad que se obtiene al realizar una auditoria de gestión dentro de este sistema.

Nuestro propósito es que con los resultados obtenidos mediante la aplicación de la auditoria podamos contribuir con la Cooperativa y poner en práctica nuestros conocimientos al realizar el examen y emitir al Consejo Administrativo un informe confiable que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones encaminadas a mejorar los procesos que ayude a la buena toma de decisiones en el área de la entrega de créditos y la recuperación de cartera, para el cual con la metodología planteada llegaremos a los socios involucrados para conocer de cerca el problema y encontrar las soluciones.

Además resaltaremos la importancia que conlleva el buen manejo de este sistema para el logro de la misión y visión de la Cooperativa planteada en el Plan Estratégico de la misma.

DELIMITACION DEL TEMA

Contenido: Auditoria
Campo de Acción: Auditoria de Gestión
Espacio: Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Ltda.
Período: Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2008

JUSTIFICACIÓN

JUSTIFICACIÓN ACADÉMICA

Con la realización del examen de auditoria de gestión en el Sistema de Créditos y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Créditos Baños Ltda., pondremos en práctica los conocimientos adquiridos durante nuestra carrera de Contabilidad Superior y Auditoria en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Cuenca.

JUSTIFICACIÓN INSTITUCIONAL.

El propósito de la tesis a realizar es evaluar las operaciones que se desarrollan dentro de el Sistema de Créditos y Cobranzas de la Cooperativa y de esta



manera proporcionar recomendaciones para la creación de nuevos procesos y para el mejoramiento de los existentes

JUSTIFICACIÓN SOCIAL

La Cooperativa Baños Ltda., cuenta con una visión de desarrollo para la parroquia tanto en servicios financieros como no financieros, para mejorar la calidad de vida de sus socios y la población, por lo que nuestro interés está enfocado en contribuir con esta visión que tiene una filosofía social, y que nos brindará mayor satisfacción en la realización de la auditoría.

JUSTIFICACION PERSONAL.

La realización de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Ltda., nos ayudará a poner en práctica los conocimientos adquiridos y posteriormente la obtención del Título de Contador Público Auditor.

ANTECEDENTES

El proyecto de creación de una entidad cooperativa que apoya al desarrollo armónico y dinamiza la economía de la población de Baños, del cantón y la provincia nace de la motivación inicial de la Asociación de Parroquias Rurales de Cuenca a través del Proyecto de Fortalecimiento de los gobiernos locales. La Cooperativa surge debido a la confianza de sus 82 socios pioneros que dieron su aporte para conformar el capital social para su constitución, demostrando de esta manera el apoyo a esta propuesta de desarrollo. La COOPBAÑOS se constituye jurídicamente mediante el acuerdo Ministerial N° 000009, con fecha 25 de enero del 2005, en uso de las prerrogativas y delegación legal del Ministro, fue aprobado por la Subsecretaria Regional del Ministerio de Bienestar Social, el estatuto constitutivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "BAÑOS LTDA."; con domicilio principal en el Centro Parroquial de Baños.

La Constitución legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "BAÑOS LTDA."; para proceder a operar legalmente ha procedido a su inscripción en la dirección Nacional de Cooperativas con el N° 6743, de fecha 4 de febrero del 2005. Es de responsabilidad limitada, de capital variable e ilimitado número de socios y sin fines de lucro. La Cooperativa inicia la atención al público el 20 de febrero de 2005 en el local ubicado en la Av. Ricardo Durán.

La misión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "BAÑOS LTDA.", como entidad sin fines de lucro, brinda servicios financieros y no financieros en la comunidad de Baños, con alta calidad, excelente atención, equidad, transparencia, honestidad buscando la sostenibilidad institucional, sin perder de vista al ser humano, promueve las capacidades locales y superación familiar.

La visión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "BAÑOS LTDA al año 2016, es la de ser una institución financiera popular más importante de la parroquia; por ser sólida y eficiente, brinda servicios financieros y no financieros alternativos



para mejorar la calidad de vida de sus socios y la población, impulsando la identidad cultural, el respeto al medio ambiente y el desarrollo local

La Cooperativa tendrá por objetivo fundamental el promover el desarrollo local, parroquial y regional, mediante la organización y gestión cooperativa y sus objetivos específicos, consta Art. 4 del estatuto el cual reza: la Cooperativa de Ahorro y Crédito "BAÑOS LTDA" es una empresa de autogestión comunitaria, su finalidad no es de lucro, sino la eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios a sus afiliados, y la comunidad enmarcándose dentro de los parámetros de calidad y calidez humana. Y que contribuyan en el mejoramiento social, económico y cultural de sus socios.

ESTRUCTURA ORGANICA.

La dirección y administración de la Cooperativa se ejerce por medio de los siguientes organismos:

- a) La Asamblea General de los socios,
- b) El Consejo de Administración,
- c) El Consejo de Vigilancia,
- d) El Gerente,
- e) Las Comisiones Especiales.

MARCO TEÓRICO

COOPERATIVISMO: El cooperativismo es una herramienta que permite a las comunidades y grupos humanos participar para lograr el bien común. La participación se da por el trabajo diario y continuo, con la colaboración y la solidaridad

COOPERATIVA: Son cooperativas las sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas que, sin perseguir finalidades de lucro, tienen por objeto planificar y realizar actividades o trabajos de beneficio social o colectivo, a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros

AUDITORIA: Es el examen objetivo, sistemático y profesional de las operaciones financieras o administrativas, efectuando 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.



OBJETIVOS DE LA AUDITORIA DE GESTION

- a) El objetivo de la auditoria de gestión es identificar las áreas de reducción de Costos, mejorar los métodos operativos e incrementar la rentabilidad con fines constructivos y de apoyo a las necesidades examinadas.
- b) La auditoria de gestión determina si la función o actividad bajo examen podría operar de manera más eficiente, económica y efectiva.
- c) Determinar si la producción del departamento cumple con las especificaciones dadas; en consecuencia se dan variados informes, presupuestos y pronósticos que así como también los Estados Financieros.
- d) La auditoria de gestión determinará si se ha realizado alguna deficiencia importante de política, procedimientos y prácticas contables defectuosas.
- e) Establecer el grado en que la entidad y sus servidores han cumplido adecuadamente los deberes y atribuciones que les han sido asignados.
- f) Revisar la financiación de las adquisiciones para determinar si afectan la cantidad, calidad y las clases de Compras si se hubiesen realizado.
- g) Verificar que la entidad auditada cumpla con normas y demás disposiciones legales y técnicas que le son aplicables, así como también con principios de economía, eficiencia, eficacia, efectividad, equidad, excelencia y valoración de costos ambientales, según cada caso y formular recomendaciones oportunas para cada uno de los hallazgos identificados.
- h) Establecer si los controles gerenciales implementados en la entidad o programa son efectivos y aseguran el desarrollo eficiente de las actividades y operaciones.
- i) En conclusión, la Auditoria de Gestión ayuda a la administración a reducir los costos y aumentar utilidades, aprovechar mejor los recursos humanos y materiales, acelerar el desarrollo de las entidades hacia la eficiencia, buscando siempre un perfeccionamiento continuo de los planes de acción y procedimientos, para lograr los objetivos para los que fue creada la empresa.

EFICACIA: Es el grado en que una actividad o programa logra sus objetivos, metas u otros efectos que se había propuesto.

EFICIENCIA: Es el grado de utilización de los recursos: humanos, materiales, financieros, tecnológicos y ecológicos considerando el tiempo. El objetivo es incrementar la productividad.

ECONOMIA: Conseguir minimizar los costos de una actividad, programa u operación con eliminación de desperdicios.

PROCESO DE AUDITORIA DE GESTION

El proceso de Auditoria comprende tres etapas:

- La planificación: Preliminar; Específica
- La ejecución de campo; y



- Conclusión: Comunicación de resultados.

HALLAZGO DE AUDITORÍA

El hallazgo en la auditoria tiene el sentido de obtención y síntesis de información específica sobre una operación, actividad, proyecto, unidad administrativa u otro asunto evaluado y que los resultados sean de interés para los funcionarios de la entidad auditada. La evidencia de los hallazgos de auditoria deberá ser evaluada en términos de suficiencia, importancia, confiabilidad y eficacia.

EVIDENCIA DE AUDITORIA

Las evidencias de auditoria constituyen los elementos de prueba que obtiene el auditor sobre los hechos que examina y cuando éstas son suficientes y competentes, son el respaldo del examen y sustentan el contenido del informe.

El auditor dedica la mayor parte de su trabajo a la obtención o elaboración de las evidencias, lo que logra mediante la aplicación de las técnicas de auditoria.

TÉCNICA DE AUDITORÍA

En la auditoria las técnicas son, métodos o modos de actuar que permiten al auditor obtener información destinada a sustentar, con evidencia suficiente y pruebas autenticas, su opinión o juicio sobre alguna materia objeto de su análisis e investigación, lo importante es la validez de la técnica como herramienta de investigación seria y confiable, y la propiedad y oportunidad de su aplicación a cada circunstancia en especial.

PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA

Los procedimientos de auditoria son: “el conjunto de técnicas de investigación aplicables a una partida o un conjunto de hechos o circunstancias”.

Es decir las técnicas de auditoria son las herramientas de trabajo del Contador y los procedimientos la combinación que se hace de esas herramientas para un estudio particular.

PLAN DE AUDITORIA

Planear el trabajo de auditoria es, decidir previamente cuales son los procedimientos de auditoria que se van a emplear, cuál es la extensión que va a darse a esas pruebas, en qué oportunidad se van a aplicar y cuáles son los papeles de trabajo en que se van a registrar los resultados.

PROGRAMAS DE AUDITORIA

Es planificar el trabajo general, además es una guía de las tareas del examen en forma precisa y orientadas a hechos o áreas específicas, con explicación de lo



que debe hacerse. El programa de auditoria es un enunciado, lógicamente ordenado y clasificado, de los procedimientos de auditoria que han de emplearse.

PAPELES DE TRABAJO

Los papeles de trabajo son los documentos en que el auditor registra los datos e informaciones obtenidas en su examen. Y los resultados de las pruebas realizadas.

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN Informe de Auditoria de Gestión debe expresar de forma clara, concreta, y sencilla los problemas, sus causas como una herramientas de dirección.

TIPOS DE OPINIÓN

- Opinión estándar, limpia o sin salvedades.
- Opinión con salvedades.
- Abstención de emitir una opinión.
- Opinión adversa o negativa.

CONTROL INTERNO

El control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- a. Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- b. Fiabilidad de la información financiera.
- c. Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO:

Los componentes del sistema del control interno pueden considerarse como un conjunto de normas que son utilizadas para evaluar el control interno y determinar su efectividad.

El control interno consiste de los siguientes cinco componentes interrelacionados.

- a. *Según el SAS 78, El ambiente de control* “Establece el tono de una organización, influyendo la conciencia de control de la gente. Constituye el fundamento de los otros componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura”
- b. *Según el SAS 78 La Valoración del Riesgo* “ Es la identificación de la entidad y el análisis de los riesgos importantes para lograr los objetivos, formando una base para la determinación de cómo los riesgos deben ser manejados”



- c. *Según el SAS 78 Las Actividades de Control* " Las constituyen las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directrices de la gerencia son llevadas a cabo"
- d. *Según el SAS 78 La información y comunicación* " Representa la identificación, captura e intercambio de la información en una forma y tiempo que permita a la gente llevar a cabo sus responsabilidades"
- e. *Actividades de Monitoreo o supervisión Según el SAS 78 lo define como La Vigilancia* " Es un proceso que asegura la calidad del control interno sobre el tiempo"

HIPOTESIS-PROBLEMA

En la Cooperativa no se maneja de forma eficiente, eficaz y económica el Sistema de Créditos y Cobranzas debido a la inexistencia de políticas para el otorgamiento de créditos a los socios, así también la inexistencia de políticas para la recuperación de cartera lo cual impide que este Sistema se desarrolle de manera óptima, si se realiza una adecuada Auditoria de Gestión al sistema de créditos y cobranzas entonces servirá para detectar las deficiencias, corregir errores y formular recomendaciones encaminadas a lograr mayor eficiencia, eficacia y economía en el desarrollo de sus actividades.

DETERMINACION DE OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Realizar una Auditoria de Gestión al Sistema de Créditos y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Ltda., por el período comprendido del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2008, con el fin de formular recomendaciones encaminadas a lograr mayor eficiencia, eficacia y economía en el desarrollo de sus actividades.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Obtener un conocimiento general de la estructura y funcionamiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños.
- Aplicar el proceso de auditoria al sistema de Créditos y Cobranzas de la Cooperativa
- Formular las conclusiones y recomendaciones enfocadas a realizar las operaciones con mayor eficiencia, eficacia y economía

DISEÑO METODOLÓGICO.

METODOLOGÍA DE LA AUDITORIA DE GESTIÓN

PLANIFICACION ESTRATEGICA

PLANIFICACIÓN



Planificación Preliminar.

Planificación Específica.

EJECUCIÓN

Evaluación del Trabajo.

Recopilación de Información.

Conclusiones.

COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

Elaboración del Informe de Auditoría.

Preparación de Comunicación de Resultados.



ESQUEMA TENTATIVO

CAPITULO I

INFORMACIÓN GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS LTDA.

- 1.1 Antecedentes
- 1.2 Misión de la Cooperativa
- 1.3 Visión de la Cooperativa
- 1.4 Objetivos
- 1.5 Estructura Administrativa
- 1.6 Actividades
- 1.7 Base Legal

CAPITULO II

MARCO TEORICO.

- 1.1 Auditoria de Gestión
- 1.2 Objetivos de la Auditoria de Gestión
- 1.3 Proceso de la Auditoria de Gestión.
 - 1.3.1 Planificación
 - 1.3.2 Ejecución
 - 1.3.3 Conclusión
- 1.4 Técnicas de Auditoria
- 1.5 Marcos de Auditoria
- 1.6 Bibliografía

CAPITULO III

PROCESO DE LA AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO BAÑOS LTDA.

- 1.1 Orden de trabajo.
- 1.2 Planificación Estratégica del Examen.
- 1.3 FASES:
 - 1.3.1 Planificación Preliminar.
 - 1.3.2 Planificación Especifica
 - 1.3.3 Ejecución.
- 1.4 Conclusiones y Recomendaciones.
- 1.5 Anexos
- 1.6 Bibliografía.



3.6 BIBLIOGRAFÍA

- Autor Lcdo. Lucas Achig Subía; Investigación Social: Teoría, metodología, técnicas y evaluación.
- Nudman-Puyol “Manual de Auditoria Operativa”
- Víctor Manuel Mendivil Escalante; Elementos de Auditoría
- Auditoría Operacional: Instituto Mexicano de Contadores Públicos A. C. Primera Edición.
- Manual Latinoamericano de Auditoria Profesional del ILACH
- Auditoria, Un Enfoque Integral, Arens Alvin y Loebbecke James.
- ALEXANDER HAMILTON INSTITUTE . Manual de Práctica Moderna de Crédito y Cobranzas.
- Eco. Freddy Torres; Gestión Crediticia y Riesgos, Cuenca, 2009
- MIES. Ley de La Economía Popular y Solidaria
- Normas Ecuatorianas de Auditoria Edición 2004
- CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO. Manual de Auditoría de Gestión, Quito, Abril 2002
- CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO. Manual de Auditoría Financiera Gubernamental, Quito, Noviembre 2001
- Instituto Mexicano de Contadores Públicos AC, Auditoria Operacional, Boletín, Impreso y Hecho en México 5ta.edición
- Maldonado, Milton, Auditoria de Gestión, Editora Luz de América, Ecuador,2001
- <http://www.monografias.com/trabajos42/auditoria-de-gestion/auditoria-de-gestion.shtml?monosearch>.
- <http://www.gestiopolis.com/recursos2/documentos/fulldocs/ger/audisiscal.htm>.
- [http://212.9.83.4/auditoria/home.nsf/Todos/03C8949A3EA3E654C12571AC00827A40/\\$FILE/COSO+ERM.pdf](http://212.9.83.4/auditoria/home.nsf/Todos/03C8949A3EA3E654C12571AC00827A40/$FILE/COSO+ERM.pdf)
- www.contraloria.gov.ec
- www.coopbaños.com
- www.coopjep.fin.ec
- www.jardinazuayo.fin.ec