



RESUMEN

La Tesis contiene un breve Marco Teórico que permite esquematizar las principales fases del proceso de Auditoría Operativa de acuerdo a los principios, leyes y normas aplicadas para la ejecución de esta 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 se engloba el análisis para determinar el nivel de eficiencia en concordancia a los servicios que ofrece la Cooperativa “Madre del Rocío” Cía. Ltda. Abarca el estudio a la capacidad de la gerencia y áreas involucradas en desarrollar un servicio que incluya equipamiento estratégico y políticas que contribuyen a la Cooperativa encaminarse hacia el liderazgo. Finalmente bajo nuestra responsabilidad y autoría, procedemos a emitir recomendaciones de acuerdo a los diferentes hallazgos encontrados en el desarrollo del examen.

PALABRAS CLAVES:

AUDITORIA OPERATIVA, CONTROL INTERNO, F.O.D.A, NORMAS DE AUDITORIA GENERALMENTE ACEPTADAS, PLAN ESTRATEGICO, PLANIFICACION PRELIMINAR – ESPECIFICA Y EJECUCION, PLAN DE MUESTREO, HALLAZGOS, INFORME DE AUDITORIA.



ABSTRACT

There has been a performance audit, applied to the Area of Appropriations for the Cooperative Savings and Credit "Mother of Dew" Co. Ltd.

The full performance audit has become an important need within the cooperatives, companies, organizations, etc. This has focused expertise is applied to these needs. Within this framework stands Audit Area of Appropriations as a management and monitoring for establishing the main guidelines for the proper management of resources as compared to current needs.

The subject of the Audit Operations Appropriations Area was developed within the theoretical framework, first on Cooperative Concept, Classification and Legal and Constitutional Bodies to have a clear vision of the Cooperative's Mission, Vision and Goals in second described the Definition, Objectives Scope of the Audit Operations to synthesize and understand the main concepts related to existing theoretical foundations and methodology of the audit.

The topics that formed the theoretical framework are related to the concepts, aims to conduct an operational audit to the Area of Credit with the aim of establishing a theoretical basis for developing this type of audit.

The theoretical framework developed allows to outlining the main stages of performance audit in accordance with the principles, laws and rules applied to the implementation of this audit. The process basically comprises the preliminary planning assessment, planning, specifying, executing the fieldwork and reporting of results.

Within the studio practice has encompassed the analysis to determine the level of efficiency in line with the services offered by the Cooperative Mother of Dew Co. Ltd. has been included in the study to the ability of management and areas involved in developing a strategic service that includes equipment and policies and contribute to the cooperative move toward leadership. The process has seen the use of sampling techniques in relation to surveys to develop a true value of the capacity of local market competition in quality, satisfaction, equal to or greater than they can give their competitors.

The results determined that the Cooperative maintains standards depending on the service satisfaction of claims, there are areas that should be taken into consideration that despite not constitute critical points in the granting of credits, should be studied by the General Assembly and the respective committees for optimum service.



INDICE

CONTENIDO	PAGINA
Introducción.	
CAPITULO I	
1.1 Las Cooperativas	2
1.1.1 Concepto	2
1.1.2 Clasificación	2
1.1.3 Aspectos Legales y Constitucionales	3
1.1.4 Órganos de Vigilancia y Control	6
1.2 Cooperativa “Madre del Rocío” Cía. Ltda.	6
1.2.1 Antecedentes	6
1.2.2 Objetivos	7
1.2.3 Misión	7
1.2.4 Visión	8
1.2.5 Metas	8
CAPITULO II	
2. Fundamentación Teórica de la Auditoría Operacional	
2.1 Definición de Auditoría Operacional	10
2.2 Objetivos de Auditoría Operacional	11
2.3 Alcance de la Auditoría Operacional	11
2.4 Normas de Auditoría	12
2.5 Control Interno	14
2.5.1 Componentes del Control Interno	15
2.6 Proceso de Auditoría Operacional	
2.6.1 Planificación Preliminar	
2.6.1.1 Visita a la Entidad Financiera	19
2.6.1.2 Revisión de Archivos de Papeles de Trabajo	19
2.6.1.3 Determinación de Indicadores	19
2.6.1.4 Detectar el FODA	20
2.6.1.5 Evaluar la Estructura de Control Interno	20
2.6.1.6 Definición de Objetivos y Estrategias de Auditoría	20
2.6.1.7 Informe de Planificación Preliminar	21
2.6.2 Planificación Específica	
2.6.2.1 Análisis de Información y Documentación	21
2.6.2.2 Evaluación del Control Interno por Componente	22
2.6.2.3 Evaluación y Clasificación del Riesgo	22



CONTENIDO	PAGINA	
2.6.2.4	Elaboración de Programas de Auditoría	22
2.6.2.5	Plan de Muestreo	23
2.6.2.6	Informe de Planificación Específica	23
2.6.3	Ejecución	
2.6.3.1	Aplicación del Plan de Muestreo	23
2.6.3.2	Aplicación de Programas de Auditoría	24
2.6.3.3	Preparación de Papeles de Trabajo	24
2.6.3.4	Hoja de Resumen de Hallazgos por componentes	24
2.6.3.5	Conclusiones de Auditoría	24
2.6.3.6	Hechos Posteriores	25
2.6.3.7	Documentación de la Fase	25
2.6.4	Comunicación de Resultados	
2.6.4.1	Borrador del Informe	25
2.6.4.2	Informe Final de Auditoría	25

CAPITULO III

3. Auditoría Operacional al Sistema de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Madre del Rocio” Cía. Ltda.

3.1 Planificación

3.1.1 Planificación Preliminar 28

- Objetivo
- Programa
- Reporte

3.1.2 Planificación Específica 56

- Objetivo
- Programa
- Reporte

3.2 Ejecución 64

- Aplicación de Programas
- Preparación de Papeles de Trabajo
- Hoja de Resumen de Hallazgos
- Definición de la estructura del Informe



CONTENIDO

3.3 Comunicación de Resultados

- Redacción del Borrador del informe
- Emisión del informe final
- Conclusiones y Recomendaciones

PAGINA

81

BIBLIOGRAFIA

ANEXOS



UNIVERSIDAD DE CUENCA

“FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS”

ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORIA



Tesis Previa a la Obtención del Grado
de Contador Publico Auditor

**AUDITORIA OPERATIVA AL AREA DE CREDITOS DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CREDITO “MADRE DEL ROCIO” Cía. Ltda.
EN EL PERIODO 2008 - 2009**

Autoras:

Elizabeth Ruilova C.
Lourdes Yunga C.

TUTOR:

Ing. Genaro Peña C.

Cuenca, Mayo del 2010.



Las Opiniones Vertidas en este trabajo de investigación son de exclusiva responsabilidad de las Autoras:

Elizabeth Ruilova C.

Lourdes Yunga C.



DEDICATORIA

Esta tesis va dedicada especialmente a Dios, quien con su infinito poder supo guiar mis pasos e iluminar mi entendimiento para que en forma dedicada y segura pueda llevar a cabo con mentalidad fija y conocimientos adquiridos el sueño anhelado de toda mi vida. En forma grata al apoyo incondicional de mis queridos padres Nelson y Lastenia, por ser mi inspiración para todos mis logros en la vida, quienes no se cansaron jamás de brindarme apoyo, confianza y amor en todas y cada una de mis decisiones y especialmente en el ámbito académico hasta ver cristalizado en lo que hoy me he convertido.

A mí amado esposo Jorge, por su valioso apoyo, comprensión y fuerza que me supo brindar para continuar esforzándome en la senda que paso a paso daba, para que logre con éxito la culminación de ésta meta.

A la otra mitad de mi vida, al que doblé mi ser mi adorado hijo Leonel por su amor y comprensión, por regalarme su dulce mirada y su sonrisa deliciosa cada vez que regresaba a casa luego de un arduo trabajo,



quien en sus primeros años de vida con tan solo decirme mamá me compensaba e impulsaba a poner mayor empeño y dedicación en el desarrollo del examen para que un día se sienta orgulloso de lo que con esfuerzo y dedicación llegué a ser.

Agradezco de sobremanera con cariño y gratitud a mi querida amiga Ma. Lourdes por la confianza manifestada durante todo el proceso de esta Tesis. A Doris, Dianita, Lucila y Juan Pedro por estar junto a mí como amigos incondicionales durante mi vida Universitaria.

De igual manera gracias a todas aquellas personas quienes me supieron brindar una mano cuando lo necesite; por su paciencia, sus consejos, su experiencia, su lealtad.

Elizabeth Ruilova C.



Esta tesis la dedico principalmente a Dios, quien me dio la oportunidad de demostrar lo que una persona puede lograr con la confianza en si misma. A mi querida madre Esthela y mis hermanos Mario y Enrique por ser los seres más valiosos de mi vida, quienes con su confianza y esfuerzo me guiaron y apoyaron en el diario caminar entregándome lo mejor de ellos para hoy poder llegar a convertirme en lo que soy.

A mi abuelita y mi tía Laura quienes siempre me dieron fuerza para continuar con la lucha por conseguir mi sueño, de igual manera quiero destacar el apoyo brindado por toda mi familia.

Agradezco a mis compañeros y compañeras y en especial a mis amigas, Dianita, Doris, Lucila y Elizabeth por brindarme su amistad y por estar siempre allí, comprendiendo mis debilidades y dándome fuerza para seguir adelante, en la gran labor de la carrera Universitaria.

Gracias a todos por la ayuda, apoyo, confianza y amor que me han brindado siempre, estando a mi lado en cada una de las etapas de mi vida.

Lourdes Yunga C.



AGRADECIMIENTO

A agradezco a Dios por ser ese compañero fiel de cada día, ya que con su bendición y apoyo divino pude llegar hasta el final. Asimismo a mis padres y hermanos por estar siempre seguros de mi éxito a alcanzar.

A mi esposo e hijo por su comprensión y apoyo incondicional, por todos aquellos días en que no tenían alternativa sino de despedirse y esperar hasta que regrese a casa luego de una sesión de avance del examen.

Agradezco de manera especial al Ing. Genaro Peña quien supo guiar profesionalmente el desarrollo del presente; de igual manera a la Cooperativa “Madre del Rocío” Cía. Ltda. por facilitarnos la información necesaria para la aplicación práctica de esta Tesis.

A la Universidad de Cuenca, sus Profesores y Autoridades por la valiosa enseñanza que me han brindado, constituyendo así el cimiento de conocimientos para la realización de esta tesis.

Elizabeth Ruilova C.



Quiero agradecer a Dios por ser el pilar fundamental de mi vida y darme esperanzas cuando sentía que todo se terminaba. También a mi madre, hermanos y familia por confiar incondicionalmente en mí.

De manera especial quiero agradecer a mi tío Gilberto y su esposa Narcisa quienes desinteresadamente me supieron apoyar y corregir mis deslices, brindándome su confianza cuando más lo necesitaba.

Y como no agradecer a Elizabeth mi compañera de Tesis por hacer de este sueño una realidad.

Al Ing. Genaro Peña quien sabiamente dirigió la ejecución de esta tesis, cuyos aportes lograron convertirnos en Contadores Públicos - Auditores.

A los Profesores y Autoridades de la Universidad de Cuenca por todas las experiencias vividas y por la sabiduría que me brindaron

Lourdes Yunga C.



INTRODUCCIÓN

El Alcance de la Auditoría en una Cooperativa o Empresa en sus inicios se limitaba a la situación financiera y la búsqueda de irregularidades en sus operaciones.

El Enfoque de la Auditoría Operativa, en la Actualidad se inscribe dentro de la corriente innovadora a través de la política de la Calidad total.

El Propósito de la Auditoría en una Institución Financiera o Empresa consiste en presentar una estrategia que permita establecer, desplegar, ejecutar y evaluar el grado de validez, seguridad y confianza de la relación entre socios y empleados de la Cooperativa.

El Tema de nuestra investigación es una Auditoría al Área de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Madre del Rocío” Cía. Ltda. Con el propósito de evaluar la gestión realizada en esta Área en términos de eficiencia, eficacia y economía para lo cual utilizaremos, información de la entidad, criterios personales, conocimientos adquiridos durante los años de estudio y Manuales de Auditoría aplicados en este caso, las herramientas facilitaran el desarrollo del trabajo propuesto en el cual se desarrolla todo el proceso que se ha propuesto dentro de esta tesis.

La calidad de servicio en el Área de Créditos que presta la Cooperativa hará que pase de ser un objeto anónimo a tener rostro conocido.

La excelencia en la otorgación de préstamos se ha convertido en la fidelidad del socio, se basa lo mismo en el vínculo afectivo como en evaluaciones objetivas de la calidad.



CAPITULO I

LAS COOPERATIVAS



CAPITULO I

1.1. LAS COOPERATIVAS

CONCEPTO.

“Son Cooperativas las Sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas que, sin perseguir finalidad 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.”

Las Cooperativas son organizaciones empresariales sin fines de lucro cuyo fin es el beneficio de sus socios, quienes voluntariamente se reúnen y consecuentemente son dueños y administradores de la Cooperativa, y así aprovechan las ventajas que ofrece la entidad a través de las diferentes operaciones que brinda.

En este tipo de organizaciones los socios tienen un voto al margen del capital o aporte que disponga en la cooperativa, estos socios a su vez pueden ser personas naturales o jurídicas

CLASIFICACIÓN.

Las Cooperativas tienen la siguiente clasificación:

“Cooperativas Agrícolas.

Cooperativas de Comercialización.

Cooperativas de Consumo.

Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Cooperativa de Producción.”



Las Cooperativas Agrícolas asocian a los pequeños o medianos productores de campo, ya sean propietarios, arrendatarios, parceros, etc. que procuran satisfacer sus necesidades económicas y sociales mediante la realización de diversas funciones y actividades.

Las Cooperativas de Comercialización son aquellas que se dedican a la compra y venta de bienes y productos, no solamente debe comercializar los productos de sus miembros sino también mostrarles nuevos o mejores métodos para perfeccionar la calidad de sus productos.

Las Cooperativas de Consumo procuran satisfacer las necesidades de los asociados en carácter de consumidores, mediante el suministro de artículos y servicios de uso personal y familiar, en condiciones convenientes en cuanto a precio, calidad, oportunidad, etc.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito proporcionan a sus asociados préstamos en condiciones favorables en condiciones convenientes y fomentan el ahorro de estos, con el objeto de mejorar su productividad o elevar el nivel de vida supliendo la falta de fuentes de crédito adecuadas y evitando los abusos a los usuarios.

Las Cooperativas de Producción son aquellas que transforman materia prima en productos finales o productos intermedios en finales.

ASPECTOS LEGALES Y CONSTITUCIONALES.

“La Superintendencia autoriza la Constitución y concederá personería jurídica únicamente a las cooperativas de Ahorro y Crédito que realizan intermediación financiera con el público en general, que cumplan con los montos mínimos de certificados de aportación y los demás requisitos que establezcan este Reglamento y las normas de la Junta Bancaria.

Para su constitución y funcionamiento, las Cooperativas deben estar integradas en todo tiempo, por al menos cincuenta personas naturales mayores de edad o



personas jurídicas de derecho privado. La disminución del número de socios será causal de liquidación forzosa. No podrán participar en la constitución de una cooperativa las instituciones del mismo sistema financiero, del mercado de valores, del sistema de seguros privados y del sistema de seguridad social.

Para Autorizar la Constitución de una Cooperativa, la Superintendencia exigirá que junto a la solicitud respectiva se anexe los siguientes requisitos:

- a) Lista de los socios fundadores con los siguientes datos: nombre, domicilio, ocupación, nacionalidad copia de la cedula de identidad y copia de la última votación, para el caso de ecuatorianos, y, copia del pasaporte junto con la visa de migrante o no inmigrante autorizado para comerciar, para el caso de extranjeros.

Y tratándose de personas jurídicas se remitirá la documentación que acredite su existencia jurídica, copia certificada del nombramiento del representante legal y del número del registro único del contribuyente.

- b) Antecedentes de los fundadores que permitan probar su responsabilidad, probidad y solvencia, la que se acredita con la hoja de vida, sus antecedentes académicos y laborales, cuando fuere del caso, así como la declaración juramentada de los bienes en la que deberá indicar que los recursos provienen de actividades lícitas, junto con una certificación de información crediticia actualizada emitida por información crediticia o la central de riesgos de la Superintendencia, en la que se destaque que no registra cartera vencida o cartera castigada;
- c) Copia certificada del acta de la asamblea constitutiva firmada por todos los fundadores, en la que además, se haya designado un consejo de administración provisional conformado por no más de cinco miembros;
- d) Estudio de factibilidad económica y financiero de la cooperativa a constituirse la junta bancaria determinara el periodo sobre el cual se efectuara el análisis correspondiente;



- e) Certificado de integración del capital social extendido por la institución financiera que haya recibido el depósito;
- f) Dos ejemplares certificados del proyecto de estatuto aprobado en la asamblea de fundadores, el que contendrá, por lo menos las siguientes especificaciones.
 1. El nombre o razón social, responsabilidad y domicilio de la cooperativa.
 2. El objeto social, debidamente concretado a las actividades previstas en el artículo 2 de este reglamento.
 3. El importe del capital social inicial en certificados de aportación, con la determinación del valor de los miembros.
 4. Los requisitos para ser socios, así como sus derechos y obligaciones.
 5. La forma en la que se organizara los organismos de gobierno y administración de la cooperativa.
 6. La forma de constituir, pagar o incrementar los certificados de aportación.
 7. La forma de constituir reservas y distribuir excedentes.
 8. La forma de tomar decisiones en la asamblea general, su convocatoria, su funcionamiento e instalación.
 9. Las causas de disolución o liquidación voluntaria de la cooperativa.
 10. El procedimiento para reformar el estatuto social.
 11. Los requisitos de designación así como las causales de inhabilidad y remoción de los representantes, miembros del consejo de administración, del Gerente General y del funcionario que le



subrogue, quienes deberán ser calificados por la Superintendencia.

12. Las infracciones y sanciones aplicables a los socios, así como, las causales de expulsión y el procedimiento para su aplicación.

Las demás disposiciones que considere la cooperativa, en cuanto no se oponga a la Ley, al presente Reglamento y a las normas que expida la junta Bancaria”

ÓRGANOS DE VIGILANCIA Y CONTROL.

“La Superintendencia autoriza a las Cooperativas sujetas a control a adaptar cualquier denominación, siempre y cuando no permanezcan a otra entidad controlada por la Superintendencia o por la Dirección Nacional de Cooperativas del Ministerio de Bienestar Social. Junto a sus denominaciones dichas Cooperativas harán costar obligatoriamente la frase “Cooperativa Financiera controlada por la Superintendencia de Bancos y Seguros.”

1.2. COOPERATIVA “MADRE DEL ROCIO” CÍA. LTDA.

ANTECEDENTES.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Madre del Roció” Cía. Ltda. nace del diálogo mantenido entre miembros de una caja de ahorro solidaria quienes manifiestan el interés de sujetarse a la Ley y tener una mejor estructura organizacional, es así que por el mes de Mayo del 2006 el Sr. Juan Pedro Lema Tamay se compromete a brindar su ayuda voluntaria para realizar gestiones relacionadas a la constitución legal de la Cooperativa en la Ciudad de Cuenca ante el Ministerio en ese entonces de Bienestar Social. Al principio tuvo la negativa por el poco interés de la Subsecretaria de Cooperativas del Austro. Entre los socios la idea seguía firme



entre diálogos informales que se mantenían se realizaron las actividades en el año 2007 para iniciar el trámite definitivo para la Constitución donde se acudió nuevamente al Ministerio de Bienestar Social, donde con el dialogo se llego a un acuerdo que nos brindarían su colaboración siempre y cuando cumplamos con todos los requisitos exigidos por la Ley.

Durante el año 2007 con el apoyo de la Eco: Miriam Mora (Técnico de la Cooperativa) y la CPA. Martha Brito (Subdirectora de Cooperativas) se tuvo un gran avance para la Constitución, pero por el mes de septiembre una resolución de la Ministra Janeth Sánchez del Ministerio de Inclusión Economía y Social (MIES cambiado ya su nombre) desconcentro las funciones para las respectivas provincias, y teníamos que acudir al MIES del Cañar para continuar gestionando la Constitución. Luego de varias gestiones se logró el acuerdo Ministerial de Constitución de la Cooperativa el 7 de Mayo del 2008, otorgado por la Dra. Bertha Molina y con la Orden de Registro 747 dado en la Ciudad de Quito.

OBJETIVOS

- 1 Emprender proyectos agrícolas en las áreas rurales brindando créditos individuales o asociativos.
- 2 Captar ahorros de las zonas rurales donde predomina la migración.
- 3 Incrementar el capital social con aportaciones voluntarias de nuevos socios activos.

MISIÓN

Prestar servicios de Captación y Colocación de recursos monetarios eficientemente, satisfaciendo las necesidades tanto de depositantes como de prestatarios en el menor tiempo posible.



VISIÓN

Constituirse en una Institución sólida y confiable, especializada en microcréditos incrementando participación en el mercado local, como en el regional por medio de la expansión geográfica, para atender mejor las necesidades prestando mayores servicios financieros Cooperativos, así como llegar a los sectores urbanos y rurales marginados, creando así una cultura financiera en los socios.

METAS

- 1 Terminar el año 2009 con 150 socios.
- 2 Dotar hasta finales de este año e inicios del 2010 un sistema contable en convenio con la Fundación M.A.R.C.O. de la Ciudad de Riobamba.
- 3 Otorgar préstamos especiales a los socios de conformidad en el Reglamento Interno que para efecto se dictare;
- 4 Promover su relación y/o integración con otras entidades nacionales e internacionales de la misma línea o de integración del Sistema Cooperativo, en procura de mantener convenios de cooperación que contribuyan al fortalecimiento de la Institución y del Cooperativismo;
- 5 Establecer otros servicios y actividades que estén encuadradas en la Ley de Cooperativas y su Reglamento General y otras leyes que le fueren aplicables de acuerdo a sus actividades, que contribuyan al mejoramiento social y económico de sus asociados:
- 6 Obtener fuentes de Financiamiento interno y externo para el desarrollo de la Institución: y,
- 7 Promover la integración a la Cooperativa de un mayor número de personas a efectos de la prestación de los servicios de la institución.



CAPITULO II

FUNDAMENTACIÓN

TEORICA DE LA

AUDITORIA

OPERATIVA.



CAPITULO II

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA AUDITORIA OPERACIONAL

2.1 DEFINICIÓN DE AUDITORIA OPERACIONAL.

“Una auditoría operativa es un examen objetivo y sistemático de evidencia con el fin de proporcionar una evaluación independiente del desempeño de una organización, programa, actividad o función gubernamental que tenga por objeto mejorar la responsabilidad ante el público y facilitar el proceso de toma de decisiones por parte de los responsables de supervisar o iniciar acciones correctivas.”

La Auditoría Operacional es el examen objetivo, sistemático y profesional, desarrollado por el equipo multidisciplinario, idóneo y altamente calificado, con el propósito de formular y evaluar una opinión sobre el nivel de gestión y operación de los sistemas de la organización y uso de recursos y, relaciones con el contexto.

La Auditoría de Gestión mediante la evaluación de las diversas actividades de una entidad lo que va a lograr es establecer o incrementar la eficiencia, eficacia y economía, todo esto mediante el estudio de la planificación, organización, dirección y control; establecer los valores éticos de la entidad y medir la calidad de los servicios o bienes ofrecidos por la misma y a su vez el impacto socio-económico resultante de sus propias actividades.



2.2 OBJETIVOS DE LA AUDITORIA OPERACIONAL.

“La Auditoría Operacional persigue: detectar problemas y proporcionar bases para solucionarlos; prever obstáculos a la eficiencia; presentar recomendaciones para simplificar el trabajo e informar sobre obstáculos al cumplimiento de planes y todas aquellas cuestiones que se mantengan dentro del primer nivel de apoyo a la administración de las entidades, en la consecución de la óptima productividad.”

En la actualidad la Auditoría Operacional se ha convertido en el pilar fundamental de toda institución la misma que tiene como objetivo, detectar los problemas y comunicarlos para que estos problemas no comprometan el cumplimiento de las metas y objetivos planteados por la entidad, de igual manera se debe dar solución a los problemas detectados y por último se presentara las respectivas recomendaciones.

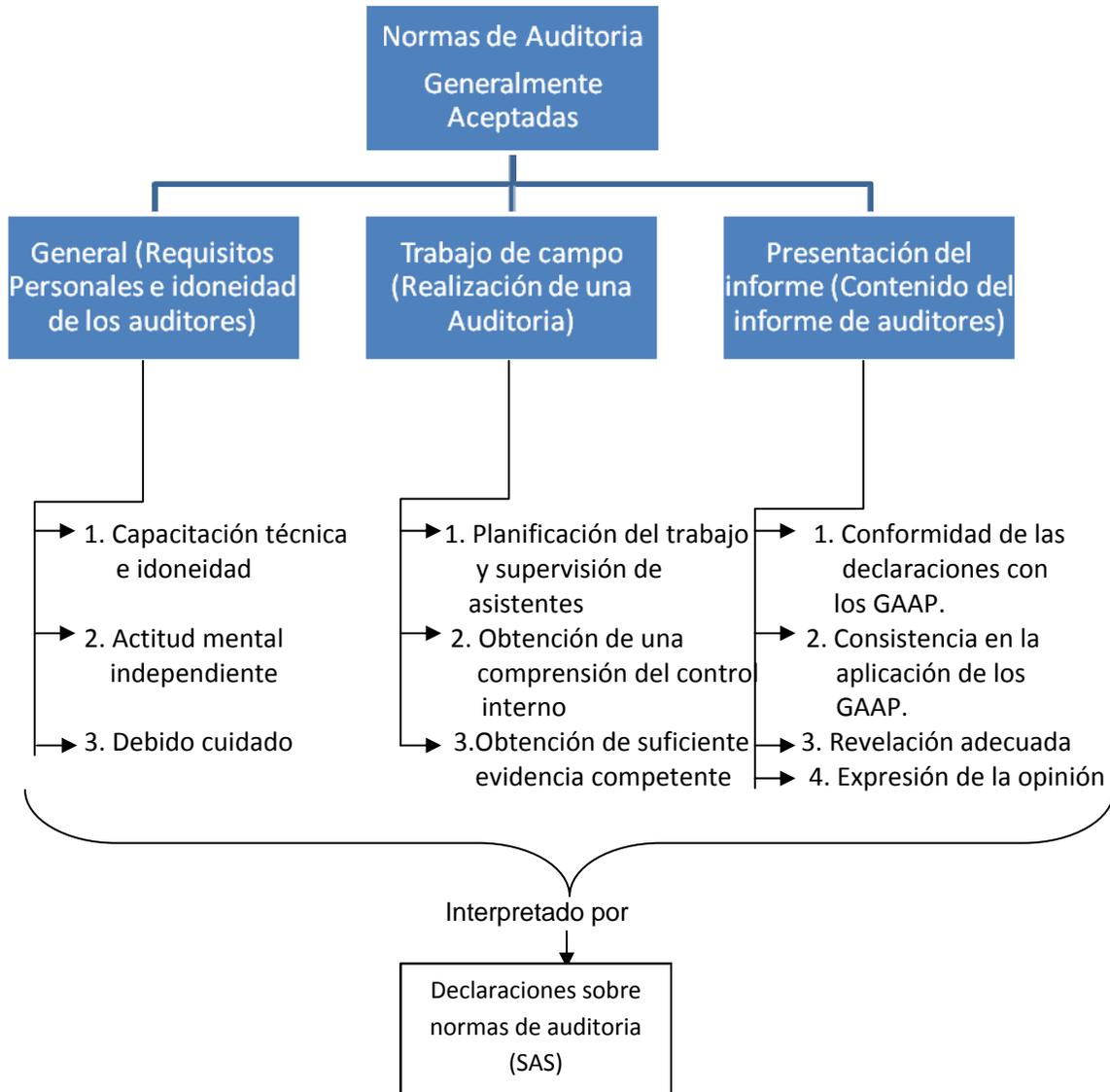
2.3 ALCANCE DE LA AUDITORIA OPERACIONAL.

“La comisión de Auditoría Operacional del IMCP, han mantenido siempre un criterio uniforme sobre este particular, considerando que la auditoría operacional debe proponer recomendaciones específicas (en los casos que tengan elementos para ello) y que de no ser así, pudieran tener un carácter general; pero en todos los casos deben presentar sugerencias para mejorar la eficiencia.”

La Auditoría Operativa puede aplicarse no solo a operaciones administrativas sino también a operaciones financieras y/o una actividad, sistema o programa específico en cualquier período; revisa y evalúa la eficiencia y calidad con que se han utilizado los recursos humanos, financieros, materiales, tecnológicos y de tiempo. La evaluación puede realizarse considerando la planificación, organización, dirección y control del proceso administrativo.



2.4 NORMAS DE AUDITORIA OPERACIONAL.



Fuente: Auditoría un Enfoque integral 12ª edición, Mc Graw Hill, Pág. 29

(GAAS) Generally Accepted Auditing Standards, Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas.

(SAS) Statements on Auditing Standards, Declaraciones sobre Normas de Auditoría.



Según las Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas se agrupan y se clasifican de la siguiente manera:

Normas Generales o Personales.

- 1 La Auditoria la deberán realizar una o varias personas que tengan una adecuada capacitación técnica e idoneidad como auditores, es decir capacidad profesional.
- 2 Cualquier acción o asunto relacionado con el trabajo encomendado, los auditores deberán mantener una actitud mental y objetiva independiente.
- 3 Se debe mantener el debido cuidado y diligencia profesional en la planeación y desempeño de la auditoria y en la presentación del informe.

Normas de Trabajo de Campo o Relativas a la Ejecución del Trabajo.

- 1 El trabajo será planeado adecuadamente, si existe más de una persona en la ejecución de la auditoria, estas personas deberán ser supervisadas apropiadamente.
- 2 Para realizar una auditoría se debe obtener una comprensión suficiente del control interno, para de esta manera poder planear y determinar la naturaleza, oportunidad y extensión de las pruebas que se deben llevar a cabo.
- 3 Las evidencias obtenidas deberán ser suficientes y competentes, las mismas que se obtuvieron en la aplicación de procedimientos técnicas tomando como base la inspección, la observación, la indagación, y las confirmaciones para poder proporcionar una opinión relacionada con los estados financieros que se examinan.

Normas de los Informes.

- 1 El informe reflejara si los estados financieros fueron preparados de acuerdo con los principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.



- 2 En el informe se identificara las circunstancias por las que dichos principios no fueron observados consistentemente en el periodo actual con respecto al periodo anterior.
- 3 Las revelaciones informativas de los estados financieros son consideradas razonables y adecuadas a menos que el informe indique lo contrario.
- 4 El informe contendrá una opinión relacionada con los estados financieros, tomándolo de manera general, o una aclaración en sentido de que no es posible emitir dicha opinión en forma global, estableciendo las razones por las cuales se dio esta situación, en los casos que el nombre de un auditor esté relacionado con los estados financieros el informe contendrá una indicación precisa y clara de las clases de trabajo del auditor, si existe, y el grado de responsabilidad que está dispuesto aceptar.

2.5 CONTROL INTERNO.

“Es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- 1 Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- 2 Fiabilidad de la información financiera.
- 3 Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables.”

En los últimos años la importancia de tener un buen Sistema de Control Interno en las entidades se ha incrementado debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos.

Las entidades que apliquen controles internos en sus operaciones, conducirá a conocer la situación real de las mismas, por ello se debe de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión.



2.5.1. COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO:

“Los Componentes del Sistema de Control Interno pueden considerarse como un conjunto de normas que son utilizadas para evaluar el Control Interno y determinar su efectividad. La estructura (también denominado Sistema) de Control Interno en el sector gubernamental tiene los siguientes componentes:

Se reconocen en la actualidad 8 componentes relacionados entre sí, de éstos se derivan el estilo de dirección de una entidad y están integrados en el proceso de gestión:”

De los componentes mencionados cinco de ellos corresponden al COSO original, y estos también forman parte del Modelo COSO- ERM adicionándole a esta clasificación los tres componentes restantes, así:

1. AMBIENTE INTERNO.

El COSO original y el Modelo ERM, comparten la misma filosofía al proveer disciplina y estructura, puesto que el ambiente interno es la base del funcionamiento del Control Interno el cual se encarga del desenvolvimiento de una entidad y a su vez repercute en la conciencia de su personal (autoridad, responsabilidad, políticas, prácticas, integridad y valores éticos, compromiso de ser competentes, filosofía y estilo operacional de la gerencia.)

2. ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS.

El Control de Riesgo Empresarial, garantiza que la gerencia tenga en vigencia un proceso para establecer objetivos y que estos objetivos establecidos apoyen y estén en línea con la misión de la entidad, y a su vez dentro de los límites de



riesgos. Vale recalcar que la visión de la entidad es lo que aspira lograr, así la gerencia establece sus objetivos, formula su estrategia y establece objetivos relacionados.

3. IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS.

La gerencia identifica eventos importantes que repercute negativamente al cumplimiento de su estrategia y logro de sus objetivos, de igual manera los eventos con resultados positivos.

4. EVALUACIÓN DE RIESGOS.

Dentro de la Evaluación de Riesgos la gerencia es la encargada de identificar y analizar cuidadosamente los factores que puedan producir riesgos, y que estos riesgos puedan comprometer el logro de los objetivos planteados por la entidad; si la gerencia identifica estos factores de riesgo la misma es la encargada del manejo de dichos riesgos.

En cada Entidad u Organización se presentan diversos tipos de riesgos independientes de su tamaño, estructura o naturaleza; por esta razón es necesario que la gerencia determine el nivel de riesgo que se considera aceptable y el mismo se esfuerce por mantenerlo dentro de los límites establecidos.

5. RESPUESTA A RIESGOS.

La Respuesta al Riesgo permite evitar, reducir, compartir y aceptar el riesgo; por este motivo la gerencia deberá identificar las opciones de respuesta al riesgo y considerar sus efectos sobre la probabilidad e impacto de los eventos. En conclusión este componente hace referencia al nivel de riesgo que la entidad está dispuesta a tolerar.



6. ACTIVIDADES DE CONTROL.

Son políticas y procedimientos que ayudan a que las directrices de la gerencia se den como fueron establecidas, dichas políticas y procedimientos promueven acciones relacionadas con el riesgo que enfrenta la entidad.

Las actividades de control ocurren en todos los niveles y en todas las funciones de la entidad.

7. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

Los Sistemas de Comunicación están ligados a esta actividad. Ellos les permiten a los empleados de la empresa obtener e intercambiar la información necesaria para conducir, manejar y controlar sus operaciones. Para entender de mejor manera a que se refiere con Información y Comunicación explicamos cada uno de ellos:

Información.- Es necesario identificar cual es la información relevante y, disponer de los mecanismos oportunos para recogerla y comunicarla en forma y tiempo oportunos, de tal forma que la misma pueda cumplir los objetivos previstos.

- 1 **Contenido.-** La información debe ser necesaria y relevante.
- 2 **Tiempo.-**La información debe de transmitirse en tiempo oportuno y adecuado.
- 3 **Actualidad.-**La información debe ser la más reciente posible.
- 4 **Accesibilidad.-**Los miembros de la organización que necesiten utilizar información, deben acceder a la misma con facilidad.



Comunicación.- La comunicación en general es la transmisión de información (Interna y Externa), aquí no se va a tratar de la información que los miembros de cualquier organización utilizan para el desarrollo de sus funciones, sino de la parte del proceso de comunicación que afecta a las responsabilidades y expectativas de los miembros con facilidad.

8. SUPERVISIÓN Y MONITOREO.

En este último componente evaluamos la calidad del Control Interno, para saber si se está operando de la forma esperada, o si es necesario realizar modificaciones. Se puede realizar un monitoreo en actividades permanentes o realizar un monitoreo en forma no rutinaria, como son las evaluaciones separadas.

2.6 PROCESOS DE AUDITORIA OPERACIONAL.

El Proceso de Auditoria Operacional es el siguiente:

2.6.1 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR.

La Planificación Preliminar trata de la obtención o actualización de la información general de la entidad y las actividades con la finalidad de conocer en forma general las condiciones existentes de la entidad, para posteriormente desarrollar la auditoria. Para el desarrollo de esta fase tanto el supervisor como el jefe de equipo deben de ser personas con experiencia.

Esta fase se inicia con la orden de trabajo, se aplica un programa general de auditoría y finaliza con la emisión de un reporte para conocimiento del Jefe de la Unidad de Auditoria; las entrevistas, la observación y la revisión selectiva dirigida a obtener o actualizar la información importante relacionada con el examen son las principales técnicas utilizadas para desarrollar dicha fase.

En concreto en la planificación preliminar se evalúa a la entidad como un todo.

2.6.1.1 Visita a la Entidad Financiera

Permite al auditor conocer el desarrollo de las actividades y operaciones, así como



de la constatación física de sus recursos materiales, humanos y financieros; además permite determinar el riesgo inherente.

2.6.1.2 Revisión de Archivos de Papeles de Trabajo

Hace referencia ha Analizar Papeles de Trabajo de auditorías anteriores, así como archivos relacionados a la empresa como por ejemplo: objetivos, misión, visión, planificación, funciones, etc.

2.6.1.3 Determinación de Indicadores

Un sistema de indicadores es el que permite hacer comparaciones, elaborar juicios, analizar tendencias, predicciones y cambios. También pueden medir el desempeño de un individuo, de un sistema de sus niveles, de una organización, las características del contexto, el costo y la calidad de los insumos, la efectividad de los procesos, etc.

Utilización de los indicadores:

- Fundamental para medir actividades productivas.
- Tienen que ser utilizadas en conjunto.
- Mide el desempeño.
- Sirve para tomar medidas correctivas inmediatas.
- Los indicadores deben servir de apoyo para alcanzar los objetivos, etc.

Los indicadores deben poseer las siguiente características, ser relevantes y útiles para la toma de decisiones, factibles de medir, fáciles de interpretar, verificables, libres de comprensión “razonablemente “ por la organización, justificable implantar con relación a su costo - beneficio, deben ser sencillos, un indicador facilita el control y el auto control, etc.

Clasificación de indicadores:

Por su nivel de aplicación

- Estratégicos.
- De gestión.
- De servicios.

Dimensiones a evaluar por medio de indicadores:



- Impacto.
- Cobertura.
- Eficiencia.
- Calidad.

2.6.1.4 Detectar el FODA

Se evalúa las Fortalezas y Debilidades que constituyen los factores internos y las Oportunidades y Amenazas que constituyen los factores externos. Dicha información del FODA la proporcionara personas que sean confiables dentro de la empresa.

Es importante analizar el FODA por que este examen no solo sirve para identificar aquello que se está haciendo mal, si no para reforzar las actividades que se están realizando correctamente, además se debe prestar atención a las Fortalezas y Oportunidades para saberlas reforzar y aprovechar en cuanto a las Amenazas hay que eliminarlas y a las Debilidades reducirlas.

2.6.1.5 Evaluar la Estructura de Control Interno

Al Evaluar la Estructura de Control Interno nos permitirá obtener información sobre los controles existentes por la Entidad y además permite identificar los componentes de una manera global, para en la siguiente fase analizar por subcomponentes mediante los métodos de auditoría.

2.6.1.6 Definición de Objetivos y Estrategias de Auditoria

Los objetivos y estrategias de auditoría se verán reflejados mediante un esquema donde se detallará minuciosamente el procedimiento a emplearse en esta fase, el mismo que se pondrá en manifiesto más adelante.

2.6.1.7 Informe de Planificación Preliminar

Es un documento que va dirigido al Gerente de la Entidad y al Jefe del Equipo, para que tengan conocimiento en la Fase en la que se encuentran.



2.6.2 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA.

La Planificación Específica se fundamenta en la información obtenida durante la Planificación Preliminar; en esta fase se definirá la estrategia a seguir en la realización del trabajo, incidiendo en la eficiente utilización de los recursos y en el logro de las metas y objetivos definidos para la auditoría.

En esta fase se evaluará el Control Interno, se evaluará y calificará los Riesgos de la Auditoría y se seleccionará los procedimientos de auditoría a ser aplicados a cada componente en la fase de la ejecución, mediante los programas respectivos; la responsabilidad de esta fase recae directamente en el supervisor y jefe de equipo y en caso de intervenir el resto del equipo estos también serán responsables.

Como en la Planificación Preliminar en esta fase también se utilizan técnicas de mayor aplicación tales como son: entrevistas, observación, revisión selectiva, el rastreo, comparación y el análisis.

2.6.2.1 Análisis de Información y Documentación

De la información que obtuvimos en la fase anterior, obtendremos un conocimiento integral del objetivo de la entidad, comprenderemos las actividades principales lo cual nos brindará los elementos necesarios para la evaluación del Control Interno y la Planificación de la Auditoría.

2.6.2.2 Evaluación del Control Interno por Componente

Es una Evaluación del Control Interno relacionados con el área de estudio que nos permitirá acumular información sobre el funcionamiento de los controles existentes en la entidad, de igual manera podremos identificar los asuntos que requieren tiempo y esfuerzos adicionales en la fase de la ejecución, en base a los resultados de esta evaluación se podrá determinar la naturaleza y alcance del examen, se



confirmaran los requerimientos del personal, y se programara el trabajo, los programas de la siguiente fase, y se fijaran los plazos para concluir con la auditoria.

2.6.2.3 Evaluación y Clasificación del Riesgo

El riesgo en Auditoria se divide en los siguientes 3 grupos:

Riesgo Inherente.- Es la posibilidad de errores o irregularidades en la información financiera, administrativa u operativa, antes de considerar la efectividad de los controles internos diseñados y aplicados por el ente.

Riesgo de Control.- Está asociado con la probabilidad de que los procedimientos de control interno, incluyendo en la unidad de auditoría interna, no pueda prevenir o detectar los errores o irregularidades significativas de manera oportuna.

Riesgo de Detección.- Existe al aplicar los programas de auditoría, cuyos procedimientos no son suficientes para descubrir errores o irregularidades significativas.

2.6.2.4 Elaboración de Programas de Auditoria

Es la creación de programas detallados y flexibles, confeccionados de acuerdo con los objetivos trazados, que darán respuesta a la comprobación de la Eficiencia, Eficacia, Economía, Ética y Ecología, por cada actividad a examinarse. El supervisor está encargado en elaborar Programas de Auditoria en los que se incluya objetivos y procedimientos específicos con la Calificación del Riesgo de Auditoria, por cada uno de los componentes, aunque también podrá incluir aspectos relacionados con las cinco "E", breve descripción del componente.

2.6.2.5 Plan de Muestreo

El plan de muestreo sirve para la verificación de los controles, se valida el



cumplimiento de los mismos mediante la aplicación del muestreo de atributos, para lo cual se consideran los siguientes aspectos:

Universo de la muestra.

Límites de precisión.

2.6.2.6 Informe de Planificación Específica

Es un documento que va dirigido al Gerente de la Entidad y al Jefe del Equipo, para que tengan conocimiento del Control interno de la entidad, para que conozcan lo que se está haciendo.

2.6.3. EJECUCIÓN.

En esta fase se ejecuta propiamente la auditoría, se desarrollan los hallazgos y se obtienen las evidencias necesarias en cantidad y calidad apropiada (suficiente, competente y relevante) la misma que estará basada en los criterios del auditor y en los procedimientos definidos en cada programa, para sustentar las conclusiones y recomendaciones.

En la ejecución realizaremos las siguientes actividades: aplicación de los programas detallados y específicos, preparación de los papeles de trabajo, elaboración de la hoja de resumen de hallazgos significativos y definiremos la estructura del informe de auditoría.

2.6.3.1 Aplicación del Plan de Muestreo

El Trabajo de Auditoría es efectuado a base de los registros de muestreo que han sido seleccionados.

En algunos casos el auditor no podrá aplicar los procedimientos planificados a las unidades de muestreo seleccionadas a causa de documentos no utilizados, para cubrir estas posibilidades, el auditor debe investigar primeramente, y luego seleccionar un número adicional de registros para ser examinados en su reemplazo.



2.6.3.2 Aplicación de Programas de Auditoria

Es la Aplicación de Programas detallados para cada componente significativo y escogido para examinarse, que comprende la aplicación de las técnicas de auditoría, tales como: inspección física, observación, cálculo, indagación, análisis, etc. Adicionalmente mediante la utilización de: Estadística de las operaciones como base para detectar tendencias, variables extraordinarias y otras situaciones que por su importancia ameriten investigarse.

2.6.3.3 Preparación de Papeles de Trabajo

La preparación de Papeles de Trabajo, que junto a la documentación relativa a la planificación y aplicación de los programas, contienen la evidencia suficiente, competente y relevante.

2.6.3.4 Hoja de Resumen de Hallazgos por Componentes

Es el Resumen de los Hallazgos significativos por cada Componente examinado, expresado en los comentarios; los mismos que deben ser oportunamente comunicados a los funcionarios y terceros relacionados.

2.6.3.5 Conclusiones de Auditoria

Es el Resultado del Trabajo de Auditoria, puede estar referido a cada componente analizado o en su conjunto, llegando a la Conclusión Final de haber alcanzado todos los objetivos previamente determinados. De lado contrario habrá la posibilidad de ampliar el trabajo de auditoría.

2.6.3.6 Hechos Posteriores

Los Hechos Posteriores se pueden visualizar con mayor frecuencia en las Auditorias Financieras, y son actividades que ocurren con posterioridad a la fecha de preparación del Estado de Situación Financiera, pero antes de la emisión de los Estados Financieros en su conjunto o del Informe de Auditoría.



2.6.3.7 Documentación de la Fase

Todos los Documentos recopilados y preparados durante la Auditoria se deben organizar en los archivos corrientes o permanentes respectivos a fin de facilitar su acceso a la información contenida en dichos documentos. Dichos archivos deben estar divididos en secciones basadas en agrupamientos lógicos.

2.6.4. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

En esta etapa los Auditores mantienen constante Comunicación con los servidores de la entidad dándoles la oportunidad para presentar pruebas documentadas, así como información verbal pertinente respecto a los asuntos sometidos a examen, la comunicación de los resultados se la considera como la última fase de la auditoria, sin embargo debe ser ejecutada durante todo el proceso.

2.6.4.1 Borrador del Informe

Para la elaboración del informe debemos tomar en cuenta ciertas actividades previas a la presentación del borrador del informe.

- 1 Completar el trabajo de auditoría.
- 2 Obtención de reacciones del personal responsable.
- 3 Revisión de los Hallazgos.
- 4 Dirección y Supervisión del trabajo de Auditoria.
- 5 Organización de los papeles de trabajo.

2.6.4.2 Informe Final de Auditoria

El informe es un documento profesional mediante el cual el auditor comunica los resultados del examen concluido.

Las características que debe poseer el informe son las que enumeraremos a continuación.

- 1 Divulgación de los Hallazgos significativos.
- 2 Exposición Objetiva, Exacta y Lógica.



- 3 Sentido Constructivo.
- 4 Estilo Narrativo.
- 5 Conciso y Suficiente.

Entre los requisitos de un informe tenemos los siguientes.

- 1 Descripción de los hechos con absoluta exactitud.
- 2 Redacción efectiva, enérgica y convincente.
- 3 Lenguaje claro, breve y sencillo.
- 4 Inclusión de situaciones importantes.
- 5 Integridad y tono constructivo.
- 6 Organización lógica y ordenada.

El contenido del informe de Auditoría será.

- 1 Carta de presentación.
- 2 Información introductoria.
- 3 Comentario de los Hallazgos.
- 4 Conclusiones.
- 5 Recomendaciones.
- 6 Anexos



CAPITULO III

AUDITORIA OPERACIONAL AL SISTEMA DE CREDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "MADRE DEL ROCIO" Cía. Ltda.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MADRE DEL
ROCIO" CIA. LTDA.**

EXAMEN AL ÁREA DE CRÉDITOS

ORDEN DE TRABAJO N°06-001

Cuenca, 05 de Noviembre del 2009.

De: CPA. MARIA LOURDES YUNGA CORONEL.
AUDITOR GENERAL

Para: CPA. CARMEN ELIZABETH RUILOVA COBOS.
AUDITOR JEFE DEL EQUIPO

ORIGEN O MOTIVO DEL EXAMEN:

Consta como Proyecto de Tesis para la Obtención del Título de Contador Público Auditor de los participantes en la Auditoría.

OBJETIVO GENERAL

Determinar si el Área de Créditos está generando satisfacción y facilidad a los socios y si sus niveles responden a los Planes de la Cooperativa.

ALCANCE:

En el examen al Área de Créditos estudiaremos los siguientes Componentes: Planes y Programas, Promociones, Políticas de Crédito, Procedimientos de Crédito, Organización y Funciones del Área, Personal de Crédito, Infraestructura, Coordinación, Avaes y Garantías y Competencia.



OBJETIVOS PARTICULARES:

- 1 Verificar si los Planes y Programas establecidos están alcanzando los objetivos planteados por la Entidad.
- 2 Verificar si las Promociones dadas justifican el fin por el cual fueron creadas como incrementar los niveles de créditos concedidos, reducir cartera vencida, incrementar cumplimiento de pagos a las fechas establecidas.
- 3 Verificar si las Políticas de Crédito se ajustan a las necesidades de los socios sin dejar de cumplir con lo estipulado en la Ley de Cooperativas.
- 4 Examinar si los Procedimientos de Crédito son adecuados y permiten actuar con agilidad ante las exigencias de los socios.
- 5 Determinar si la Organización del Área de Créditos se está llevando de forma dinámica y coordinada.
- 6 Verificar si las Funciones del Área de Créditos son realizadas con eficiencia y eficacia.
- 7 Determinar si el Personal de Créditos es calificado y cumple con responsabilidad las tareas designadas.
- 8 Verificar si la Infraestructura del Área cumple con las necesidades y requerimientos de los empleados y socios en cuanto a seguridad, espacio físico y sanidad.
- 9 Establecer el grado de Coordinación que existe entre el Área de Créditos y otras áreas que mantienen un trato directo con el socio.
- 10 Determinar si los Avals y Garantías son suficientes y competentes que respalden los montos otorgados de un Crédito.
- 11 Examinar si las Políticas de Crédito fueron establecidas en base a un estudio de la Competencia.

ÉNFASIS:

En este examen al Área de Créditos se prestara mayor atención a la calidad del servicio que se brinda al socio y al grado de satisfacción que este demuestre.



EQUIPO DE TRABAJO:

NOMBRES	DENOMINACIÓN	TIEMPO
C.P.A Lourdes Yunga Coronel	Jefe de Equipo	90 D/H
C.P.A Elizabeth Ruilova Cobos	Auditor	60 D/H
Eco: Norma Paguay Calle	Auditor Junior	50 D/H
Ing. Juan Pedro Lema Tamay	Auditor Auxiliar	50 D/H

La supervisión será realizada por el Auditor General.

COSTO APROXIMADO:

El costo aproximado sería de \$ 2.700,00 en este caso el trabajo realizado no tendrá ninguna retribución económica, ya que se trata de un proyecto de tesis.

FECHA DE TERMINACIÓN:

28, de Febrero del 2010.

Atentamente,

CPA. Lourdes Yunga C.
AUDITOR GENERAL



PLANIFICACIÓN PRELIMINAR



PLAN ESTRATÉGICO



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MADRE DEL ROCIO” CIA. LTDA.

EXAMEN AL AREA DE CRÉDITOS PLAN ESTRATÉGICO

Cuenca, 15 de Noviembre del 2009.

ORIGEN O MOTIVO DEL EXAMEN:

Consta como Proyecto de Tesis para la Obtención del Título de Contador Público Auditor de los participantes en la Auditoría.

OBJETIVO GENERAL:

Determinar si el Área de Créditos está generando satisfacción y facilidad a los socios y si sus niveles responden a los Planes de la Cooperativa.

ALCANCE:

En el examen al Área de Créditos estudiaremos los siguientes Componentes: Planes y Programas, Promociones, Políticas de Crédito, Procedimientos de Crédito, Organización y Funciones del Área, Personal de Crédito, Infraestructura, Coordinación, Avaluos y Garantías y Competencia.

OBJETIVOS PARTICULARES:

- 1 Verificar si los Planes y Programas establecidos están alcanzando los objetivos planteados por la Entidad.
- 2 Verificar si las Promociones dadas justifican el fin por el cual fueron creadas como incrementar los niveles de créditos concedidos, reducir cartera vencida, incrementar cumplimiento de pagos a las fechas establecidas.
- 3 Verificar si las Políticas de Crédito se ajustan a las necesidades de los socios sin dejar de cumplir con lo estipulado en la Ley de Cooperativas.



- 4 Examinar si los Procedimientos de Crédito son adecuados y permiten actuar con agilidad ante las exigencias de los socios.
- 5 Determinar si la Organización del Área de Créditos se está llevando de forma dinámica y coordinada.
- 6 Verificar si las Funciones del Área de Créditos son realizadas con eficiencia y eficacia.
- 7 Determinar si el Personal de Créditos es calificado y cumple con responsabilidad las tareas designadas.
- 8 Verificar si la Infraestructura del Área cumple con las necesidades y requerimientos de los empleados y socios en cuanto a seguridad, espacio físico y sanidad.
- 9 Establecer el grado de Coordinación que existe entre el Área de Créditos y otras áreas que mantienen un trato directo con el socio.
- 10 Determinar si los Avaluos y Garantías son suficientes y competentes que respalden los montos otorgados de un Crédito.
- 11 Examinar si las Políticas de Crédito fueron establecidas en base a un estudio de la Competencia.

PROCESO METODOLÓGICO

PLANIFICACIÓN

La planificación debe ser cuidadosa y creativa, positiva e imaginativa, debe considerar alternativas y seleccionar los métodos más apropiados para realizar las tareas, por lo tanto esta actividad debe recaer en los miembros más experimentados del grupo, estará orientado a utilizar conocimientos y evaluar el Control Interno.

PLANIFICACIÓN PRELIMINAR.

OBJETIVOS:

- 1 Obtener y Actualizar la Información y Conocimientos del Área de Créditos.



- 2 Permitir al Auditor que se familiarice y conozca los procesos administrativos y operativos del Área de Créditos.

RESULTADOS.

- 1 Reporte de la planificación o diagnostico preliminar que contendrá el conocimiento acumulado del Área de Créditos: Políticas, Reglamentos, Organigrama.
- 2 La conformación de archivo de papeles de trabajo sean estos corrientes o permanentes.
- 3 Documentación e información útil para la planificación.
- 4 Programa detallado de la planificación específica.

PROCESOS	ETAPAS	DESARROLLO	CONCLUSIÓN	TOTAL
FASES				
DIAGNOSTICO Y PLANIFICACIÓN	43	38	5	43
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR				
Jefe de Equipo	15			
Auditor	10			
Auditor Junior	9			
Auditor Auxiliar	9			

PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA.

OBJETIVOS.

- 1 Evaluar el Control Interno.
- 2 Evaluar y Calificar el nivel de Riesgo de Auditoria en Riesgo Inherente, Riesgo de Control y Riesgo de Detección en base a los niveles mínimo, bajo, medio y alto.



- 3 Identificar las áreas críticas a ser evaluadas en la siguiente fase.
- 4 Determinar el enfoque del examen.

RESULTADOS.

Para la Cooperativa

- 1 Informe de la Evaluación del Control Interno que será entregado para mejorar la eficiencia de las operaciones.

Para el Equipo de Auditoría

1. El Informe.
- 2 Matriz de Calificación de Riesgos: Plan de Muestreo.
- 3 Papeles de Trabajo.
- 4 El Programa detallado de la Ejecución.

PROCESOS	ETAPAS	DESARROLLO	CONCLUSIÓN	TOTAL
FASES				
PLANIFICACIÓN ESPECIFICA	88	80	8	88
Jefe de Equipo 30				
Auditor 20				
Auditor Junior 19				
Auditor Auxiliar 19				

EJECUCIÓN.

En esta Etapa, es donde el equipo evaluará la eficiencia, eficacia y economía de la Cooperativa en función de las fases anteriores, pues en esta instancia se desarrolla los hallazgos y se obtiene toda la evidencia necesaria en cantidad y calidad apropiada, basada en los criterios de auditoría y procedimientos definidos en cada programa, para sustentar las conclusiones del informe.



OBJETIVOS.

- 1 Tomando en cuenta los resultados de la fase anterior, se deberán analizar los puntos críticos del riesgo obtenido, para lo cual se aplicará pruebas de auditoría y procedimientos, técnicas y prácticas de auditoría en base a lo establecido en el Programa.
- 2 Desarrollar los Hallazgos de Auditoría, de acuerdo al enfoque.

RESULTADOS.

- 1 Hallazgos con sus atributos.

Hallazgo: es la descripción lógica, completa y ordenada de la aplicación de pruebas y procedimientos con la inclusión de los elementos básicos condición, criterio, causa y efecto finiquitando con las conclusiones y recomendaciones.

PROCESOS		ETAPAS	DESARROLLO	CONCLUSIÓN	TOTAL
FASES					
EJECUCIÓN		94	69	25	94
Jefe de Equipo	35				
Auditor	25				
Auditor Junior	17				
Auditor Auxiliar	17				

CONCLUSIÓN

La Comunicación de Resultados es permanente durante el examen pero además, de los informes parciales que puedan emitirse, se prepara un borrador del informe que será conocido en una conferencia final y posterior a ese acto, la entrega del informe final.

OBJETIVOS.

- 1 Dar a conocer los resultados del examen concluido.



- 2 Terminar el Examen.
- 3 Entregar el informe.

RESULTADOS.

El Informe: Documento profesional que describe los resultados del examen concluido y debe seguir el siguiente proceso:

- 1 Redacción del borrador del informe
- 2 Conferencia final, para la lectura del informe.
- 3 Reacciones de la Cooperativa.
- 4 Informe Terminado y Entrega.

TERMINOLOGÍA:

AHORRO A LA VISTA.- Es un proceso financiero de la Cooperativa, que está enfocado para el uso diario de sus socios, con el fin de que mejore una cuenta de disponibilidad inmediata para transacciones que necesiten realizar.

AHORRO ENCAJE.- Es un Ahorro necesario para acceder a los servicios de crédito que ofrece la Cooperativa, constituye el saldo compensatorio que el socio debe depositar para la obtención del crédito, pudiendo servir para la cancelación total de la obligación.

AHORRO ESPECIAL.- Es un Sistema de Inversión a un plazo establecido de renovación de hasta 29 días, pudiendo renovarse por periodos similares, por lo que la Cooperativa paga tasa preferenciales que van a depender del monto del dinero que deposite el socio en este producto. La acreditación de intereses es en cada plazo de renovación.

AHORRO PROGRAMADO.- Se encuentra diseñado para que los socios programen sus ahorros en un tiempo determinado y se encuentra dirigido a planificar usos que los socios vayan a realizar a futuro.



DEPOSITO A PLAZO FIJO.- Es un Sistema de Inversión a un plazo mayor de 30 días, por lo que la Cooperativa paga tasas preferenciales que van a depender del monto y del plazo pactado con el socio. La acreditación de intereses puede realizarse mensualmente a su cuenta a la vista o pueden ser canceladas al vencimiento del plazo.

DEPÓSITOS.- Los socios que hayan apertura sus cuentas de ahorros, podrán realizar, personalmente o a través de un tercero, los depósitos que crean necesarios, a través de cualquiera de las ventanillas dispuestas para este efecto en las oficinas de la institución.

INTERÉS.- Se entiende el precio o recompensa a pagar por la disposición de capitales ajenos durante un determinado periodo de tiempo, este precio dependerá de la cuantía del capital, tiempo de duración.

LA PÓLIZA.- Es el instrumento que recoge ciertos negocios mercantiles, y que tradicionalmente se intervenía por los corredores de comercio.

MICROCRÉDITOS.- Este préstamo ha sido diseñado para apoyar a micro y pequeños empresarios, para financiar actividades de producción, comercio o prestación de servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades. De acuerdo al monto del préstamo se fija su garantía.

PRÉSTAMO CORPORATIVO.- Este préstamo está dirigido a satisfacer las necesidades financieras de instituciones educativas, juntas parroquiales, comités de agua, empresas jurídicas, entre otras; cuya garantía es hipotecaria o sobre firmas.

PRÉSTAMO EXTRAORDINARIO.- Orientado a solucionar situaciones de necesidades emergentes, en montos pequeños y plazos cortos.

PRÉSTAMO HIPOTECARIO DE VIVIENDA.- Puedes destinar tu crédito a la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia; la garantía debe ser necesariamente hipotecaria.



PRÉSTAMO LIQUIDEZ INMEDIATA.- Es un crédito destinado a inyectar liquidez a las actividades comerciales y productivas de nuestros socios; se basa en el promedio de movimiento de la cuenta de ahorros a la vista, con ello la Cooperativa premia la confianza depositada.

PRÉSTAMO ORDINARIO.- Un préstamo ágil, dirigido a financiar actividades de consumo, comercio o servicios de bienes en pequeña escala; cuya garantía es sobre firmas.

RETIROS.- Los retiros de fondos de una cuenta de ahorros, se realiza a través de las ventanillas de cualquiera de las oficinas operativas de la institución. Podrán efectuarse en dinero en efectivo o si el socio lo solicitare y el monto lo amerita, a través de un cheque de la cuenta que maneja la institución.

TASA DE INTERÉS ACTIVA.- Es el precio que un individuo paga por un crédito o por el uso del dinero (no es en sí el precio del dinero).

TASA DE INTERÉS PASIVA.- Es el rendimiento por retener un instrumento financiero en vez de dinero.

TASA DE INTERÉS.- Es la valoración del costo que implica la posesión de dinero producto de un crédito. Rendimiento que causa una operación, en cierto plazo, y que se expresa porcentualmente respecto al capital que produce. Es el precio en porcentaje que se paga por el uso de fondos prestables.

TASA.- La tasa no es un impuesto, sino el pago que una persona realiza por la utilización de un servicio, por tanto, si el servicio no es utilizado, no existe la obligación de pago.



PLAN DE MARCAS:

✓	Ligado
≠	Comparado
*	Observado
∧	Rastreado
>	Indagado
∩	Analizado
↕	Conciliado
∪	Circularizado
⊖	Sin respuesta
⊕	Confirmaciones, respuesta afirmativa
⊖	Confirmaciones, respuesta negativa
<	Comprobado
N	Cálculos
⊘	Inspeccionado
⊙ Nº	Notas explicativas



PLAN DE ÍNDICES O REFERENCIAS.

Referencia	Significado
P	Planificación
Pp	Planificación Preliminar
Pp/P	Programa
Pp/N	Normativa
Pp/P	Planificación
Pp/o	Organización
Pp/D	Dirección
Pp/c	Medida de Control
P _E	Planificación Específica
P _E /A	Ambiente Interno
P _E /R	Riesgo
P _E /P	Procedimiento de Control
P _E /I	Información
E	Ejecución
E/P	Programa
E/O	Organización
E/D	Dirección
E/C	Control
I	Informe
I/B	Borrador
I/C	Conferencia
I/R	Reacciones



EVALUACIÓN GLOBAL DEL RIESGO DE AUDITORIA.

En la Evaluación del Riesgo al Área de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “MADRE DEL ROCIO” Cía. Ltda., hemos detectado lo siguiente:

- 1 Existe algunos Indicadores de Gestión, lo cual ha dificultado en parte medir el cumplimiento de los objetivos, considerándose para la Cooperativa un Riesgo Inherente con un nivel de Riesgo Moderado.
- 2 La Cooperativa no cuenta con un análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), lo cual afecta directamente al sector interno y externo de la misma, por lo tanto es un Riesgo Inherente con un nivel de Riesgo Moderado.
- 3 No se ha diseñado una adecuada Estructura Organizacional y por ende la segregación de las funciones es inapropiada por lo que se considera un Riesgo de Control con un Nivel Moderado.
- 4 No se ha diseñado un programa de informática para la Cooperativa, por lo que puede ocasionar que el programa utilizado actualmente se sature y se pierda información valiosa por lo que consideramos un Riesgo de Control con un Nivel Alto.
- 5 Los funcionarios de la Cooperativa tienen demasiada confianza puesta en los socios, por lo que no cumplen con los procedimientos establecidos en el Reglamento Interno al momento de tomar los datos y referencias ante un crédito por lo que se considera un Riesgo de Control con un nivel Moderado.
- 6 Los funcionarios con frecuencia no se encuentran en sus lugares de trabajo, lo que ocasiona un atraso en el cumplimiento de sus funciones por que se considera un Riesgo de Control con un Nivel Alto.



RECURSOS HUMANOS

NOMBRES	DENOMINACIÓN	TIEMPO
C.P.A Lourdes Yunga Coronel.	Jefe de Equipo	90 D/H
C.P.A Elizabeth Ruilova Cobos	Auditor	60 D/H
Eco: Norma Paguay Calle	Auditor Junior	50 D/H
Ing. Juan Pedro Lema Tamay	Auditor Auxiliar	50 D/H

La supervisión será realizada por el Auditor General.

MATERIALES

Para la realización de este examen se necesita:

- 1 resma de papel bond, tamaño A4
- 3 carpetas folder
- 3 esferográficos
- 2 lápices
- 1 borrador.
- 3 Resaltadores de diferentes colores
- 1 Perforadora
- 1 Corrector
- 2 Reglas
- 3 Cartuchos de tinta negra
- 1 Cartucho de tinta de color

COSTO APROXIMADO:

El costo aproximado sería de \$ 2.700,00 en este caso el trabajo realizado no tendrá ninguna retribución económica, ya que se trata de un proyecto de tesis.



CRONOGRAMA DE TIEMPO

PROCESOS	ETAPAS	DESARROLLO	CONCLUSIÓN	TOTAL
FASES				
DIAGNOSTICO Y PLANIFICACIÓN	131	118	13	131
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	43			
Jefe de Equipo 15				
Auditor 10				
Auditor Junior 9				
Auditor Auxiliar 9				
PLANIFICACIÓN ESPECIFICA	88			
Jefe de Equipo 30				
Auditor 20				
Auditor Junior 19				
Auditor Auxiliar 19				
EJECUCIÓN	94	69	25	94
Jefe de Equipo 35				
Auditor 25				
Auditor Junior 17				
Auditor Auxiliar 17				
CONCLUSIÓN	25		25	25
Jefe de Equipo 10				
Auditor 5				
Auditor Junior 5				
Auditor Auxiliar 5				
TOTAL	250	187	63	250



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MADRE DEL ROCIO"
 CIA. LTDA.**

**EXAMEN AL SISTEMA DE CRÉDITOS
 5 de Diciembre del 2009**

Programa Planificación Preliminar

No	OBJETIVOS Y PROCEDIMIENTOS	Ref. P.T.	Realizado	Supervisado
1.1	<p>OBJETIVO ESPECIFICO DE LA ETAPA</p> <p>Obtener y Actualizar Información y Conocimientos del examen al Área de Créditos que permita al auditor familiarizarse y conocer los procesos administrativos, financieros y operativos.</p> <p>PROCEDIMIENTOS</p> <p>En el archivo de papeles de trabajo de la Unidad de Auditoría y en otros archivos de la Cooperativa recopile y resuma la siguiente información:</p> <p>a. Verificar en los Estatutos de la Cooperativa las disposiciones que establece la Superintendencia de Bancos como base para el Área de Créditos para conocer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disposiciones generales en la Constitución, Organización, Funcionamiento y Liquidación de la Cooperativa. • Miembros que integran el Comité de Créditos • Funciones del Comité de Créditos <p>b. Reglamentos relacionados con el Área de Créditos que permita conocer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los objetivos del reglamento • Los procedimientos que se siguen • Las responsabilidades en su manejo • Los resultados que se espera y la forma de presentarlos. 			
1.2	<p>Obtenga de la Gerencia el organigrama, y puestos del personal del Departamento del Área de Créditos que permitan conocer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La estructura y los niveles de la 			



<p>2.1</p> <p>3.1</p> <p>3.2</p> <p>4.1</p>	<p>organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las principales funciones y responsabilidades. • Los principales responsables. • La relaciones de funcionalidad con otras áreas. <p>Prepare un plan de visitas y reuniones con los siguientes funcionarios:</p> <p>Con el Gerente de la Cooperativa para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Darle a conocer sobre la iniciación del examen. • Indicarle los objetivos y resultados esperados. • Solicitarle los informes o resultados relacionados con el área bajo examen • Requerirle información complementaria relacionada con el tema estudiado. • Solicitarle apoyo en el examen y el envío de comunicaciones a las personas vinculadas con el examen. <p>Con los responsables de Área de Créditos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comuníqueles sobre el inicio de la auditoría y de sus objetivos generales y particulares. • Mediante indagaciones solicítele documentación relacionada con la planificación, organización, ejecución, medidas de control, sistema de información gerencial relacionada, coordinación con otras áreas. • Establezca que tipo de recursos e insumos que maneja y los mecanismos de control y de evaluación de los mismos. <p>Visite las instalaciones, confirme sobre los documentos normativos que ha obtenido en el archivo permanente y documéntese o actualice la información.</p> <p>Mediante entrevistas informales indague sobre el proceso que utiliza, el apoyo que recibe de otras unidades operativas y las probables actividades o áreas que podrían generar riesgo (preparar un resumen con esta información).</p> <p>Haga un detalle de las principales políticas y procedimientos que utiliza la Cooperativa para:</p>			
---	---	--	--	--



<p>4.2</p> <p>4.3</p> <p>4.4</p> <p>5.1</p> <p>5.2</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar las actividades relacionadas con el examen. • Coordinar con otras unidades de la Cooperativa. • Entregar información a contabilidad. <p>Describe las principales estrategias y tácticas implementadas en el área de Créditos para alcanzar los objetivos propuestos.</p> <p>Utilizando diagramas de flujo efectúe el relevamiento de información relacionada con los procedimientos utilizados.</p> <p>Defina la coordinación existente y los mecanismos de comunicación con las áreas de apoyo (adjetivas) como son la financiera, administrativa y otras.</p> <p>Prepare un listado de los principales informes que presenta y recibe el área examinada y establezca:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Periodicidad. • Usuarios. • Fecha de presentación. <p>Indague sobre la utilidad que representan los informes presentados y recibidos.</p>			
	Fuente		Realizado	Supervisado



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MADRE DEL ROCIO" CIA. LTDA.

REPORTE DE LA PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

Cuenca, 21 de Diciembre del 2009.

CPA. Lourdes Yunga C.

AUDITOR GENERAL.

Por medio de la presente, reportamos la fase de la planificación preliminar, cuyo contenido es el siguiente.

ANTECEDENTES.

La Auditoría Operativa al Área de Créditos, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Madre del Roció" Cía. Ltda. Del Cantón Biblián se realizó con la Orden de trabajo N° 06 – 001 de fecha 05 de Noviembre del 2009.

OBJETIVO GENERAL:

Determinar si el Área de Créditos está generando satisfacción y facilidad a los socios y si sus niveles responden a los Planes de la Cooperativa.

ALCANCE:

En el examen al Área de Créditos estudiaremos los siguientes Componentes: Planes y Programas, Promociones, Políticas de Crédito, Procedimientos de Crédito, Organización y Funciones del Área, Personal de Crédito, Infraestructura, Coordinación, Avales y Garantías y Competencia.

OBJETIVOS PARTICULARES:

1. Verificar si los Planes y Programas establecidos están alcanzando los objetivos planteados por la Entidad.
2. Verificar si las Promociones dadas justifican el fin por el cual fueron creadas como incrementar los niveles de créditos concedidos, reducir cartera vencida, incrementar cumplimiento de pagos a las fechas establecidas.
3. Verificar si las Políticas de Crédito se ajustan a las necesidades de los socios sin dejar de cumplir con lo estipulado en la Ley de Cooperativas.



4. Examinar si los Procedimientos de Crédito son adecuados y permiten actuar con agilidad ante las exigencias de los socios.
5. Determinar si la Organización del Área de Créditos se está llevando de forma dinámica y coordinada.
6. Verificar si las Funciones del Área de Créditos son realizadas con eficiencia y eficacia.
7. Determinar si el Personal de Créditos es calificado y cumple con responsabilidad las tareas designadas.
8. Verificar si la Infraestructura del Área cumple con las necesidades y requerimientos de los empleados y socios en cuanto a seguridad, espacio físico y sanidad.
9. Establecer el grado de Coordinación que existe entre el Área de Créditos y otras áreas que mantienen un trato directo con el socio.
10. Determinar si los Aavales y Garantías son suficientes y competentes que respalden los montos otorgados de un Crédito.
11. Examinar si las Políticas de Crédito fueron establecidas en base a un estudio de la Competencia.

ESTUDIO DEL SISTEMA AUDITADO Y SU ENTORNO LEGAL

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Madre del Rocío” Cía. Ltda. nace del diálogo manteniendo entre miembros de una caja de ahorro solidaria quienes manifiestan el interés de sujetarse a la Ley y tener una mejor estructura organizacional, es así que por el mes de Mayo del 2006 el Sr. Juan Pedro Lema Tamay se compromete a brindar su ayuda voluntaria para realizar gestiones relacionadas a la constitución legal de la Cooperativa en la Ciudad de Cuenca ante el Ministerio en ese entonces de Bienestar Social. Al principio tuvo la negativa por el poco interés de la Subsecretaria de Cooperativas del Austro. Entre los socios la idea seguía firme entre diálogos informales que se mantenían se realizaron las actividades en el año 2007 para iniciar el trámite definitivo para la constitución donde se acudió nuevamente al Ministerio de Bienestar Social, donde con el diálogo se llegó a un acuerdo que nos brindarían su colaboración siempre y cuando cumplamos con todos los requisitos exigidos por la Ley.

Durante el año 2007 con el apoyo de la Eco: Miriam Mora (Técnico de la Cooperativa) y la CPA. Martha Brito (Subdirectora de Cooperativas) se tuvo un gran avance para la constitución, pero por el mes de septiembre una resolución de la Ministra Janeth Sánchez del Ministerio de Inclusión Economía y Social (MIES cambiado ya su nombre) desconcentro las funciones para las respectivas provincias, y teníamos que acudir al MIES del Cañar para continuar gestionando la Constitución. Luego de varia gestiones se logro el acuerdo Ministerial de Constitución de la Cooperativa el 7 de Mayo del 2008, otorgado por la Dra. Bertha Molina y con la orden de registro 747 dado en la Ciudad de Quito.



De acuerdo a lo establecido por la Superintendencia de Bancos en los Estatutos de la Cooperativa “Madre del Rocío” Cía. Ltda. será regida por la Ley de Cooperativas y su Reglamento General Fue constituida sin fines de lucro, su capital será variable e ilimitado. Su domicilio será en el Cantón Biblián Provincia del Cañar y la responsabilidad de la Cooperativa es limitada y su duración será indefinida, sin embargo podrá disolverse o liquidarse de acuerdo con lo que dispone la Ley de Cooperativas, su Reglamento General y el presente Estatuto.

La Comisión de Crédito está integrada por el Gerente y dos miembros elegidos por la Asamblea General, el gerente nombrará al secretario. La Comisión de Crédito tiene como función primordial el análisis y resolución de las solicitudes de préstamos de los socios de conformidad con las normas establecidas sobre préstamos en el Reglamento Interno y las establecidas por el Consejo de Administración y posteriormente se determinará si el solicitante está o no habilitado para tramitar el crédito.

La Comisión de Crédito rendirá informes anuales a la Asamblea General y mensuales al Consejo de Administración, haciendo las observaciones que tenga por objeto mejorar el servicio de préstamos.

La Cooperativa tiene como fin constituirse en una Institución sólida y confiable, especializada en microcréditos incrementando participación en el mercado local, como en el regional por medio de la expansión geográfica, para atender mejor las necesidades prestando mayores servicios financieros Cooperativos. Así como llegar a los sectores urbanos y rurales marginados, creando así una cultura financiera en los socios.

Una vez concluida la revisión del Reglamento del Área de Créditos determinamos que los objetivos tiene como prioridad las políticas y procedimientos de la concesión de créditos, la colocación de los mismos bajo esquemas de seguridad y rentabilidad para los socios y crear relaciones crediticias duraderas y sólidas con los socios, de los procedimientos analizados mencionamos que los mismos se encuentran bien establecidos y son ejecutados de manera correcta.

La responsabilidad del manejo del Área de Créditos recae directamente sobre la Comisión de Créditos, la misma que es presidida por el Gerente; llegando a obtener resultados como cumplir y hacer cumplir las normas y procedimientos; Implementar las normas de control; Mantener las actas de cada reunión en forma ordenada y actualizada; Aprobar créditos. Mantener el carácter de confidencialidad de la información.

ESTRUCTURA INTERNA Y ADMINISTRATIVA

Para el cumplimiento de sus objetivos, la Cooperativa tiene la siguiente estructura Interna y Administrativa:

DE LA ASAMBLEA GENERAL

La Asamblea General es la máxima autoridad de la Cooperativa y estará integrada



por todos los socios y estará presidida por el Presidente de la Cooperativa y a falta o impedimento de éste, por uno de los vocales del Consejo de Administración en el orden de su elección.

DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El Consejo de Administración es el órgano directivo de la Cooperativa, será nombrado por la asamblea general durante dos años en el ejercicio de sus funciones y podrán ser reelegidos por igual período.

DEL CONSEJO DE VIGILANCIA

El Consejo de Vigilancia es el organismo supervisor y fiscalizador de las actividades administrativas, financieras de la Cooperativa y su duración será de dos años en sus funciones, pudiendo ser reelegidos por igual período.

DEL PRESIDENTE

El Presidente, será elegido por el Consejo de Administración de entre sus vocales principales, durará dos años en sus funciones, pudiendo ser reelegido por igual período.

DEL GERENTE

El Gerente sea o no socio de la Cooperativa, será nombrado por el Consejo de Administración y durará dos años en sus funciones, pudiendo ser reelegido por igual período. Es el administrador de la Cooperativa y será considerado como empleado amparado por el Código del Trabajo y las leyes de seguridad social.

DEL SECRETARIO

El Secretario será elegido por el Consejo de Administración, durará en sus funciones dos años, pudiendo ser reelegido por igual período o removido por causa justa.

DE LAS COMISIONES ESPECIALES

La cooperativa designará las siguientes comisiones especiales:

- a) Comisión de Crédito;
- b) Comisión de Educación; y,
- c) Otras comisiones.

DE LA COMISIÓN DE CRÉDITO

La Comisión de Crédito estará integrado por tres miembros: el Gerente y dos miembros elegidos por la Asamblea General, esta comisión será presidida por el gerente quien podrá nombrar al secretario; su función primordial el análisis y resolución de las solicitudes de préstamos de los socios, así como determinar si el



solicitante está o no habilitado para tramitar un crédito.

La Comisión de Crédito rendirá informes anuales a la Asamblea General y mensuales al Consejo de Administración, haciendo las observaciones que tenga por objeto mejorar el servicio de préstamos.

DE LA COMISIÓN DE EDUCACIÓN

La Comisión de Educación estará integrada por tres miembros y su período de duración será de dos años, pudiendo ser reelegidos por igual período.

DEL RÉGIMEN ECONÓMICO

El capital social de la Cooperativa es variable, ilimitado, e indivisible y estará integrado de conformidad con lo dispuesto en el Art. 50 de la Ley de Cooperativas.

El capital inicial suscrito y pagado de la Cooperativa es de diez mil 00/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD\$ 13.000,00) dividido en trescientos veinte y cinco mil (325.000) certificados nominales de aportación de cero punto cero cuatro centavos de dólar de los Estados Unidos de América (USD\$ 0.04) cada uno.

El ejercicio económico de la Cooperativa se contará del primero de enero al treinta y uno de diciembre de cada año, pero los balances serán semestrales.

CONTACTOS Y VISITA INICIAL

Con la visita realizada a la Cooperativa y con la entrevista mantenida con el Gerente le hicimos conocer sobre la iniciación del examen, los objetivos y resultados que esperamos el mismo que es Determinar si las estrategias y acciones empleadas para el otorgamiento de créditos están generando satisfacción y facilidad a los socios; también solicitamos informes relacionados con el área de Créditos los mismos que cumplen con los requisitos establecidos por la Cooperativa. De igual manera sabiendo que la Comisión de Créditos está precedida por el Gerente de la Cooperativa pedimos apoyo para el desarrollo del examen por medio de comunicaciones a las personas vinculadas con el mismo.

VISITA A LAS INSTALACIONES Y DEFINICIÓN DE FUNCIONES Y ACTIVIDADES

Luego de haber realizado la visita a las Instalaciones para confirmar la información presentada, la misma que fue recopilada en los cuestionarios que anteriormente fueron desarrollados indagamos sobre los procesos utilizados y el apoyo recibido por el resto de áreas vinculadas a la misma, de esta información concluimos que la misma es enviada diariamente al resto de departamentos obteniendo apoyo de estas unidades para cumplir con los objetivos planteados dentro del Área de Créditos.



POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADAS AL AREA DE CRÉDITOS

La Cooperativa “Madre del Rocío” Cía. Ltda. Ha formulado por escrito las siguientes políticas y procedimientos que se dan en el área de créditos:

POLÍTICAS

1. Para dar inicio al trámite de crédito, la documentación debe estar completa, de otra manera será devuelta.
2. Todos los socios tendrán el mismo tratamiento para acceder a un crédito.
3. La custodia de pagarés, documentos y registros de soporte de créditos debe cumplir con medidas de seguridad que garanticen su adecuada conservación y disponibilidad.
4. Los documentos de garantía deben ser devueltos a la cancelación de los créditos, en función al requerimiento del socio.

PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DEL CRÉDITO

1. Depositar los 5 dólares para ser socio y la base de 8% del monto solicitado.
2. Solicitar el formulario y los requisitos necesarios en información de créditos.
3. Llenar el formulario y adjuntar los documentos necesarios, tanto del socio y el cónyuge así como de los garantes con sus respectivos cónyuges.
4. Ingresar la documentación en el departamento de créditos y pedir que se le haga la inspección cuando sea necesario.
5. Esperar el resultado de la inspección.
6. Si el crédito esta aprobado:
 - Acercarse al departamento de créditos con los garantes para firmar el pagaré y los documentos necesarios.
 - En caso de que el crédito sea con garantía hipotecaria, realizar los trámites respectivos para la Escritura de Hipoteca.
 - Finalmente puede acercarse a cajas para retirar su dinero.

INFORMES Y REPORTES QUE PREPARA EL AREA DE CRÉDITOS.

De las entrevistas efectuadas se ha obtenido que el área de créditos se relacione con las demás áreas de manera eficiente y con una periodicidad diaria con respecto a la información obtenida siendo beneficiosa para los socios. **Ver Anexo (1 al 7)**



PUNTOS DE INTERÉS PARA LA AUDITORIA OPERATIVA.

Evaluar los controles por área.

Presentar la información contenida en los cuestionarios.

Cumplimiento de los procedimientos para el otorgamiento de créditos.

Atentamente,

CPA. Lourdes Yunga C.
AUDITOR GENERAL



PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MADRE DEL ROCIO”
 CIA. LTDA.**

EXAMEN AL SISTEMA DE CRÉDITOS

PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA.

Nº	PROCEDIMIENTOS	Ref. P.T.	Realizado	Supervisado
1	<p>OBJETIVOS Evaluar el Sistema de Control Interno por componente, Evaluar y Calificar el nivel de riesgo de Auditoría, identificar las áreas críticas y Establecer el enfoque del examen.</p> <p>CONSIDERACIÓN DEL OBJETIVO GENERAL DE LA AUDITORIA Y DEL REPORTE DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR.</p> <p>1.1 Revise la estrategia de auditoría definida en la planificación preliminar y compárela con el objetivo general de la auditoría determinando su coherencia y discuta con el equipo las estrategias a aplicar en esta fase.</p> <p>1.2 Programe la utilización de los recursos y solicítelos los adicionales para completar la planificación específica.</p> <p>2 EVALUACIÓN DE LA ESTRUCTURA DEL CONTROL INTERNO</p> <p>2.1 AMBIENTE DE CONTROL</p> <p>2.1.1 <u>INTEGRIDAD Y VALORES ETICOS</u> Mediante una encuesta a los directivos evalúe si la Cooperativa se enmarca dentro de los principios de la ética y la integridad en cuanto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normativa. • Nivel de Liderazgo Gerencial. • Las actividades diarias de la Cooperativa. • Grado de responsabilidad de los empleados en su desempeño laboral. • Informes de actividades. <p>2.1.2 <u>FILOSOFIA DE LA DIRECCIÓN Y ESTILO DE GESTIÓN</u> Mediante una encuesta compruebe si los niveles de competencia profesional, y el estilo</p>			



<p>2.1.3</p>	<p>operativo de la Cooperativa se aplica, respecto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de actividades. • Prestación de Servicios • Comunicación Interna. • Determinación de políticas. • Riesgos a nivel de Gestión • Involucramiento de la Gerencia en las actividades de la Cooperativa. <p><u>ESTRUCTURA ORGANIZATIVA</u> Mediante la aplicación de una encuesta, verifique las responsabilidades del área de Créditos</p> <p>Considere los siguientes factores en la encuesta que será aplicada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar si las funciones establecidas ayudan a cumplir con los objetivos. • Forma en que la responsabilidad y autoridad son asumidos por los funcionarios. • Verificar si existe comunicación de políticas y procedimientos para el manejo de la Cooperativa. • Actualización de la estructura orgánica. 			
<p>2.1.4</p>	<p><u>POLITICAS Y PRACTICAS DE RECURSOS HUMANOS</u></p> <p>Indague el conocimiento de políticas, estrategias, capacitación del personal encargado de las áreas relativas al examen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Método de contratación al personal: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombramiento ➤ Contratación ➤ Concursos. • Cursos de capacitación • Programa de evaluación del desempeño del personal. • Competencia del personal. • Clima laboral. 			



2.2	<p>EVALUACIÓN DE RIESGOS</p>			
	<p>Mediante una encuesta, determine si la Cooperativa identifica:</p>			
2.2.1	<ul style="list-style-type: none"> • Factores interno y externos de riesgo, y .que actividades .de .control los minimiza, considere: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Competencia del personal ➤ Cambio en las Leyes y Reglamentos. ➤ Sistemas informáticos nuevos o modificados. ➤ Nueva tecnología. ➤ Cambio del personal y responsabilidades. 			
2.2.2	<ul style="list-style-type: none"> • El cumplimiento de objetivos establecidos por el departamento tanto los: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Objetivos financieros ➤ Objetivos de cumplimiento 			
2.3	<p>ACTIVIDADES DE CONTROL</p>			
	<p>Efectué entrevistas y verifique el cumplimiento de los procedimientos para las Áreas de: Información, Asesoría de Créditos, Liquidación y Caja, en base a los siguientes elementos:</p>			
2.3.1	<ul style="list-style-type: none"> • Normas de Control 			
2.3.2	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de Actividades y Operaciones 			
2.3.3	<ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad de Información. 			
2.4	<p>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>			
	<p>Realice en la Cooperativa una revisión de lo siguientes:</p>			
2.4.1	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de información utilizados 			
2.4.2	<ul style="list-style-type: none"> • Reportes emitidos a los mandos superiores sobre: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Procesos bajo su cargo 			



<p>2.4.3</p> <p>2.5</p> <p>2.5.1</p> <p>2.5.2</p> <p>2.5.3</p> <p>2.5.4</p> <p>2.5.5</p> <p>2.6</p> <p>2.7</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Entrega de documentos fuentes para procesar la información ➤ Su oportunidad y confiabilidad de la información. • Reportes emitidos de mandos superiores a sus subordinados sobre: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Normas y reglamentos ➤ Disposiciones ➤ Cambios ➤ Resultados de la evaluación sobre las actividades del personal. <p>SUPERVICIÓN Y MONITOREO</p> <p>Mediante una encuesta al personal directivo indague sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La tendencia de la efectividad del sistema de control obtenida en el día (autorizaciones, aprobaciones, preparación de reportes) • Verificaciones de registros contra la existencia física de documentos. • Comparación de información generada internamente con otra preparada por entidades externas. • Juntas de trabajo y evaluación en las que se traten asuntos relacionados con problemas de operación asociados (directa o indirectamente) con la efectividad de los controles. • Detección de fraudes u otros actos indebidos perpetrados por el personal o por terceros. <p>CALIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO</p> <p>Calificación de los factores de riesgo inherentes y de control.</p> <p>INFORME DE LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA.</p>			
	Fuente		Realizado	Supervisado



OFICIO 125 –UAE

Cuenca 11 de Enero del 2010

Economista.

Norma Paguay Calle

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“MADRE DEL ROCÍO” CÍA. LTDA.

Presente.

De nuestras consideraciones:

Como resultado del Examen a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MADRE DEL ROCÍO” Cía. Ltda., nos permitimos adjuntar la Evaluación del Control Interno aplicado a la Sistema de Créditos, según la orden de trabajo N° 06 – 001 de Fecha 05 de Noviembre del 2009, como resultado para determinar nuestros procedimientos de auditoría, en la extensión requerida por la Normas Internacionales de Auditoria y Normas Ecuatorianas de Auditoria; bajo estas normas el efecto de dicha evaluación es de establecer un nivel de confianza en los procesos del Sistema de Créditos.

En los comentarios, conclusiones y recomendaciones, se encontraran reportadas las principales condiciones que se detalla a continuación. Una adecuada implantación de estas últimas, permitirá mejorar las actividades del sistema de Créditos de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MADRE DEL ROCÍO” Cía. Ltda.

Atentamente,

CPA. Lourdes Yunga C.
AUDITOR GENERAL



INFORME DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

UNA EVALUACIÓN PERMANENTE AL PERSONAL, MEJORARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES.

En el Reglamento Interno de la Cooperativa en el Artículo N° 57 determina que se debe realizar evaluaciones periódicas al personal de la cooperativa para determinar el nivel de conocimiento de los mismos.

En el Área de Asesoría de Créditos determinamos que el personal no es evaluado de forma permanente respecto al manejo de documentos por el Departamento de Recursos Humanos, ya que este aún no cuenta con un programa de evaluaciones definido.

La despreocupación por parte del Departamento de Recursos Humanos en la ejecución de las evaluaciones, ha causado que los empleados consideren que realizan bien sus actividades, ocasionando de esta manera incumplimiento de las políticas de la Cooperativa. Este problema ocasiona que los socios vean prolongado el tiempo para la aprobación de sus créditos.

CONCLUSIÓN

La falta de organización en el Departamento de Recursos Humanos no permite realizar evaluaciones constantes al área de asesoría de créditos, repercutiendo en no conocer su actual rendimiento en la ejecución de sus operaciones y en especial en el tiempo de espera de sus socios.

La primordial debilidad con la que cuenta dicha área es la falta de revisión de los documentos y el tiempo de espera en el otorgamiento de créditos y en la entrega de dichos resultados a los socios.

RECOMENDACIÓN

A Recursos Humanos recomendamos capacitar al personal del Área de Asesoría de Créditos como mínimo dos veces al año sobre las actividades en que se desempeña también recomendamos evaluar al personal del área de Asesoría de Créditos por medio de pruebas escritas cuyo contenido esté relacionado directamente con la actividad que realiza incluyendo casos prácticos; una vez culminada la evaluación sugerimos tomar acciones correctivas con los resultados que emite soluciones, asegurando de esta manera la efectividad del trabajo que desempeñan los empleados



UN SISTEMA COMPUTARIZADO ACTUALIZADO PERMITIRÁ EMITIR RESULTADOS CORRECTOS E INMEDIATOS

El Sistema Computarizado en el Área de Cajas de la Cooperativa “Madre del Rocío” Cía. Ltda. Actualmente no cuenta con un correcto funcionamiento lo cual no asegura la confiabilidad del procesamiento de transacciones. En dicho Sistema existe deficiencia en cuanto a la información cuantitativa (informes) y cualitativa (opiniones); de igual manera no existen mecanismos de seguridad que abarquen las entradas, procesos, almacenamiento y salida; otra de las deficiencias es que se trata de un Sistema inflexible lo cual impide realizar modificaciones. Esto ocasiona que los empleados se tomen más tiempo de lo establecido en la prestación del servicio ocasionando a los socios pérdida de tiempo e impaciencia por los mismos, puesto que el tiempo máximo de atención al socio es de 5 minutos.

Siendo esta actividad una de las más importantes en la Entidad debe de tratarse de solucionar dicha situación para que se pueda cumplir los objetivos y metas planteados por la Cooperativa y a su vez los objetivos de cada una de las áreas, porque de esta área depende en gran parte el éxito del área de créditos.

CONCLUSIÓN.

En el área de caja la información se maneja mediante un sistema de computación el cual no permite trabajar con rapidez y eficiencia debido a que el procesamiento de datos es lento y esto se debe a que no tiene mecanismos de seguridad y a su vez es un sistema inflexible que no da seguridad y confiabilidad en el procesamiento de las transacciones, provocando incumplimiento con las normas establecidas en la cual se menciona que no se puede hacer esperar al socio más de cinco minutos en esta área; esto produce que los socios deban esperar.

RECOMENDACIÓN.

Para un correcto funcionamiento del Área de Cajas recomendamos a la Asamblea General implementar un Sistema de Computación que emita información cuantitativa y cualitativa así como mecanismos de seguridad (claves de seguridad para cada usuario), flexibilidad, susceptibilidad a las modificaciones rápidas que permitan hacer frente a las necesidades del Área de Cajas. El Sistema debe de ayudar a controlar todas las operaciones realizadas, **Ver anexo del (8 al 22).**

Atentamente,

CPA. Lourdes Yunga C.
AUDITOR GENERAL



EJECUCIÓN



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MADRE DEL ROCIO"
 CIA. LTDA.**

EXAMEN AL SISTEMA DE CRÉDITOS

PROGRAMA DE EJECUCIÓN

Nº	PROCEDIMIENTOS	Ref. P.T.	Realizado	Supervisado
	<p>OBJETIVO</p> <p>Tomar en cuenta los resultados de la fase anterior y analizar los puntos críticos del riesgo obtenido, para lo cual se utilizará procedimientos, técnicas y prácticas de auditoría en base a lo establecido en la planificación específica.</p> <p>Probar la efectividad del Control Interno incluyendo mejoras sugeridas en la planificación.</p> <p>Desarrollar los Hallazgos de Auditoría, determinando su condición, criterio, causa y efecto, conclusiones y recomendaciones a incluir en el informe de Auditoría.</p> <p>Concluir el trabajo de Auditoría.</p> <p>Preparar la conferencia final.</p> <p>PROCEDIMIENTOS.</p> <p>1 Aplicar los indicadores de eficacia a los resultados de Crédito.</p> <p>2 Comparar los costos de los servicios cooperativos para que los mismos muestren su razonabilidad.</p> <p>3 Verifique si las tasas de interés están dentro de los rangos autorizados y legales.</p> <p>4 Determinar el monto de las tasa de interés por mora.</p> <p>5 Evalúe si los plazos y montos para el otorgamiento de un Crédito están en función del destino y monto del préstamo.</p> <p>6 Verifique si los ingresos por intereses son los adecuados para la Entidad.</p> <p>7 Compare las tasas de interés establecidas por la entidad con la de otras entidades.</p> <p>8 Apreciación del porcentaje del incremento o baja de los diferentes servicios financieros que presta la</p>			



9	entidad.			
10	Inspeccione las garantías que se solicitaron y las que se obtuvieron por cada producto financiero.			
11	Análisis de los formularios de crédito sobre autoridad, legalidad y propiedad.			
12	Verificación de los límites de crédito establecidos por la Cooperativa a los socios, si son reales.			
13	Evalué los resultados o información obtenida de la cartera vencida con la del periodo anterior.			
14	Indague si el motivo de las promociones existentes se dan por: <ul style="list-style-type: none"> • Fechas festivas • Competencia • Incrementar el volumen de Créditos • Otros motivos. 			
15	Observar el procedimiento empleado para el manejo de los socios habituales que solicitan créditos con regularidad.			
16	Confirmar si la Cooperativa recurre a la Central de Riesgos para verificar el nivel de morosidad de sus socios.			
	Verifique si el monto total de la Cartera Vencida esta dentro de los límites establecidos por la entidad.			
	Fuente		Realizado	Supervisado



RESULTADOS DE GESTIÓN

UN ADECUADA APLICACIÓN DE INDICADORES AYUDARA A OBTENER RESULTADOS EXACTOS, OPORTUNOS Y CONFIABLES.

La Cooperativa “Madre del Rocío” Cía. Ltda. ha adoptado la aplicación de ciertos índices en base a la actividad propia de la entidad, estos indicadores son los siguientes:

- **ÍNDICE DE CONCENTRACIÓN.**

Años	2009	2010
Créditos más Elevados	$= \frac{11.000}{26.000} * 100 = 42.3\%$	$\frac{11.000}{31.200} * 100 = 35.3\%$
Total de Créditos	26.000	31.200

COMENTARIO

El objetivo de este índice es de establecer una alerta temprana sobre los riesgos crediticios, lo que permitirá además que se mantenga adecuados niveles de rentabilidad, se considera como apropiado un 30% de concentración. De la aplicación de este indicador se puede establecer que en el presente año la concentración es de 35,3% menor en 7% con relación al año 2009 pero superior al estándar en un 5%, esto debido a la tendencia de los años anteriores y a la poca diversificación de créditos que ha otorgado la Cooperativa.

- **NIVEL DE RIESGO.**

Años	2009	2010
N° de Créditos con Riesgo	$* 100 = \frac{4}{34} * 100 = 11.8\%$	$\frac{4}{41} * 100 = 9.8\%$
N° Total de Créditos	34	41

COMENTARIO

Este índice tiene como objetivo detectar aquellos créditos con riesgo superior a lo normal para hacer un seguimiento. El índice del nivel de riesgo arrojó como resultado que en el año 2009 se dieron 4 créditos riesgosos dando como efecto 11.8% de riesgo sobre el total de los créditos concedidos, para el año 2010 se mantuvieron los mismos 4 créditos riesgosos pero se da una variación debido a que en este año se incrementaron el número total de los créditos, comparando entre estos dos años bajo un 2% siendo beneficioso para la Entidad ya no se volvió a cometer los mismos errores del primer año.



- **OPORTUNIDAD.**

Tiempo Ejecutado = $\frac{7}{5} = 1.4$

Tiempo Programado = 5

COMENTARIO

Tomando en consideración que el objetivo de este índice es atender a los socios en cinco minutos, en caso de haber socios en espera de no ser así puede tomarse el tiempo que sea necesario, recalcando que este índice no se encuentra plasmado en documento alguno si no se ha dado en forma verbal.

Se obtuvo como resultado una diferencia entre el tiempo ejecutado y el tiempo programado para la atención a los socios, encontramos que se toman en promedio 1 minuto con 4 segundos más, pero a pesar de esto se cumple con el objetivo de brindar una buena atención y despejar todas las dudas del socio que para sus directivos esto es lo más importante.

- **CAPTACIÓN DE SOCIOS.**

Años	2009	2010
N° de Socios Captados * 100	$= \frac{50}{150} * 100 = 33.34\%$	$= \frac{80}{150} * 100 = 53.34\%$
N° Total de Socios Planeados	150	150

COMENTARIO

Como su nombre lo indica, el objetivo general es captar socios por lo que se manifiesta terminar el año 2009 con 150 socios, y para el siguiente año igual objetivo. De la comparación de estos dos años podemos darnos cuenta que entre el año 2009 y 2010 hubo un incremento de 30 socios, a pesar que para el primer año no se cumplieron los objetivos faltando el 66.66% para el siguiente año es imposible que se cumpla los objetivos ya que falta el 42.66% para llegar a la meta, este es un resultado negativo ya que al no haber incremento de socios no hay liquidez y al faltar liquidez se restringen la concesión de créditos.

- **CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS.**

Años	2009	2010
Depósitos captados en el año * 100	$= \frac{13.000}{20.000} * 100 = 65\%$	$= \frac{17.000}{30.000} * 100 = 57\%$
Total de Captaciones Programadas	20.000	30.000



COMENTARIO.

El objetivo de este índice es la captación de depósitos para el año 2009 en \$20.000 y para el año 2010 en \$30.000.

Con la ayuda de este indicador podemos ver un incremento de depósitos y de socios entre los dos años a pesar que el objetivo de captación se incremento en \$10.000, en el año anterior no se cumplió con los objetivos alcanzando solo el 65% faltando un 35% lo cual equivale a \$7.000. Para el siguiente año hasta el momento se ha logrado un 57% faltando 43% que equivale a \$13.000 se trabaja para cumplir con este objetivo en los meses restantes.

- **SOLICITUDES DE CRÉDITO.**

Años	2009	2010
N° de Solicitudes otorgadas con Crédito * 100 =	<u>34</u> * 100 = 85%	<u>41</u> * 100 = 79%
N° Total de Solicitudes recibidas	40	52

COMENTARIO

Este índice es uno de aquellos que no está establecido por escrito, manteniéndose de forma verbal; teniendo como objetivo otorgar créditos a la mayor cantidad de solicitudes.

Del análisis de este indicador encontramos que en el primer año se otorgaron el 85% del total de las solicitudes receptadas, para el siguiente año existe un decremento del 6% es decir se otorgaron créditos solo al 79% de las personas que presentaron sus solicitudes, debido a que se pretende diversificar es decir dar créditos pero en montos pequeños.

CONCLUSIÓN

De la aplicación de los índices podemos decir que el Índice de Concentración nos alerta tempranamente sobre los riesgos crediticios esto ocurrió debido a que en el año 2009, la Cooperativa no contaba con políticas ni procedimientos sobre los montos máximos que se debían otorgar, para el siguiente año se puede observar que se siguen con el mismo monto de concentración; situación similar ocurre con el indicador que se aplico al Nivel de Riesgo que por motivos antes expuestos se tiene unos 4 créditos riesgosos los mismos que no cuentan con medidas correctivas. En el Índice de Oportunidad tenemos resultados positivos ya que se atiende a todos los socios despejándoles de cualquier inquietud, así mismo el personal cuenta con un potencial para atender a más socios. Del índice de Cumplimiento aplicado a la captación de socios vemos que en el primer año no se cumplió con el objetivo ni siquiera se logro llegar a la mitad de lo programado,



para el siguiente año se ha logrado alcanzar la mitad de lo programado siendo muy improbable su cumplimiento, al no haber captación de socios esto afecta directamente a la captación de depósitos tal como nos muestra el indicador aplicado. En cuanto a las solicitudes que fueron aprobados según el indicador aplicado este demuestra que en el primer año se otorgaron el 85% de solicitudes y para el segundo año se logro dar al 79% esto se debe a los aportes que se realizaron por parte de los socios fundadores.

RECOMENDACIÓN

A la Comisión de Créditos recomendamos tomar medidas de acción el cuanto a los créditos riesgosos, debido a que los mismos afectan al índice de concentración, una medida correctiva seria la aplicación de las políticas de la entidad donde claramente especifica que los créditos pasados los 31 días de vencimiento se debe proceder al cobro total y de manera inmediata mediante la vía judicial, los costos del juicio serán aplicados por el deudor.

De igual manera en cuanto a la captación de socios y depósitos recomendamos realizar propagandas, volantes, publicidad en radios locales para que la entidad se dé a conocer en el mercado local, otra manera de captar socios y depósitos seria brindando promociones a los socios que enganchen a dos o más personas, o por montos depositados superiores a \$200 o más según crea conveniente la entidad.

UNA REDUCCIÓN DE COSTOS POR COBRANZAS RESPECTO A LOS SERVICIOS COOPERATIVOS BENEFICIARÁ A LOS SOCIOS DEUDORES.

La Entidad Financiera ha optado por establecer como Términos y Condiciones que el crédito se considera vencido (mora) a los 4 días de ser exigible su cobro, de 1 a 5 días se declara en mora y se realizará una llamada al socio con un costo de \$ 0.50 a teléfono convencional y \$ 1,00 a celular, a los 8 días de mora, se realizará una llamada al garante con los mismos costos establecidos para socio deudor, a los 15 días de mora, se realiza una comunicación escrita al deudor, a un costo de \$ 4.00., a los 31 días de mora, se comunicará en forma escrita al deudor y garante, a un costo de \$ 6.00. Y su exigibilidad inmediata de cobro total del crédito, siendo cubiertos todos los gastos judiciales por parte del deudor o garante.

Luego de haber cumplido con lo estipulado anteriormente la Cooperativa procederá al cobro de los siguientes costos por servicios cooperativos por montos establecidos, los mismos que están enunciados en el Anexo 24.



En caso de no cancelar oportunamente en un mes, una vez que el asesor de crédito haya agotado todos sus esfuerzos, éste comunicará al comité de crédito y en coordinación se enviará al socio y garante un comunicado dándole a conocer que en caso de no acercarse a cancelar lo adeudado o justificar su morosidad en 3 días, se procederá al cobro mediante lo legal, consiguientemente con abogados.

Estos resultados emitidos por la Cooperativa nos llevo a compararlos con otra Entidad, obteniendo como resultado por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” lo siguiente:

Una vez vencido el Crédito y no hay respuesta alguna por parte del socio deudor, la Entidad a los 8 días posteriores considera vencido el Crédito y procede a realizar una llamada, la misma que tiene un costo de \$ 1,00; pasado los 15 días realizan una comunicación escrita al deudor teniendo un costo de \$ 5,00; a los 30 días de vencimiento se realiza por segunda ocasión dicho procedimiento a los deudores y por primera vez a los garantes; a los 45 días de vencimiento la deuda se declara con Plazo Vencido y se procede al cobro vía juicio.

CONCLUSIÓN

De la comparación que se establecido entre la Cooperativa “Madre del Rocío” y la Cooperativa “Jardín Azuayo” para demostrar la razonabilidad de los costos cooperativos los mismos que se refieren a los montos que se cobran por el atraso en el pago de las cuotas por parte de los socios, el monto que se cargan a la tasa de interés por motivo de aporte patrimonial entre otros. De este análisis podemos decir que la Cooperativa “Madre del Rocío” considera vencido a los cinco días de vencimiento de créditos siendo los costo por llamadas de \$0.50 a teléfono convencional y de \$1 a celular que son menores a la otra entidad la misma que cobra \$1 por llamada sin importar si es móvil o convencional, la comunicación escrita también tiene una diferencia de \$ 1,00 al mes en las dos entidades se comunican con los garantes luego de estos procedimientos se procede al cobro vía judicial. En la entidad motivo de examen se dan otros cobros en base a los días y montos del crédito los mismos que se detallan en la tabla anterior demostrando con esto su razonabilidad.

RECOMENDACIÓN

A la Comisión de Créditos recomendamos hacer un nuevo análisis de los costos por cobranza ya que el costo de los mismos es alto, por lo que se hace hincapié en incrementar el plazo de los créditos para de esta manera poder obtener mayor utilidad por intereses y más no por los costos de servicios cooperativos; siendo lo ideal obtener mayor beneficio por concepto de intereses.



UNA APROPIADA TASA DE INTERÉS AYUDARÁ A LA ENTIDAD A SER MAS COMPETITIVA.

La Gerencia General de la Cooperativa Financiera de Ahorro y Crédito “Madre del Rocío” dispone que todas las operaciones Crediticias tendrán un costo del 18% anual por tasas de interés, sean éstos provenientes por Créditos de Consumo o bien Microcrédito.

El Banco Central pone en manifiesto las siguientes tasas de interés; para Consumo está en el 9.91% para la tasa Activa Efectiva Referencial Consumo y para la tasa Activa Efectiva Referencial máxima de Consumo el 16.30%.

En cuanto a los Microcréditos la tasa Activa Efectiva Referencial Microcrédito Acumulación Ampliada es del 23.21% y para la tasa Activa Efectiva Referencial Máxima Microcrédito Acumulación Ampliada es del 25.50%

Otro punto de igual importancia en cuanto a las tasas de interés son los montos que se cobran por interés por mora, el mismo que es establecido por el Banco Central que es del 1.1% por el total de la tasa Efectiva para todas las Entidades Financieras; en el caso de la Cooperativa motivo de estudio dio como resultado 19.8% ($18\% * 1.1\% = 19.8\%$) y en comparación con la Cooperativa “Jardín Azuayo” el 14.05% ($12.77\% * 1.1\% = 14.05\%$), por lo que vemos una clara diferencia del 5.75%, esto se debe a que la Cooperativa “Madre del Rocío” cobra mayor tasa de interés.

Para completar el análisis sobre las Tasas de Interés creímos necesario realizar una comparación entre algunas Cooperativas del medio para determinar el grado de competitividad respecto a dichas tasas.

La Cooperativa “Madre del Rocío” tiene establecido la tasa anual efectiva del 18%.

La Cooperativa “Jardín Azuayo” establece como tasa anual efectiva el 12,77% cuando el socio a mantenido en depósito la decima parte de lo que va a solicitar, cuando no tiene dicho ahorro le cobran el 15%.

La Cooperativa “Juventud Ecuatoriana Progresista” implanta una tasa de interés del 17% como máximo en Microcréditos, con acumulación ampliada del 15.5% y como mínimo del 11.20% para PYMES; para Créditos de Consumo la Tasa es del 15.20% cuando tienen un vencimiento mayor a 30 días y del 15% cuando el vencimiento es menor a 30 días.

CONCLUSIÓN

En cuanto a las tasa de interés que la Cooperativa cobra y en comparación con lo que establece El Banco Central podemos decir que las mismas están dentro de los rangos autorizados y legales.



Las Tasa de Interés por mora según el estudio realizado concluimos que se encuentran establecidos por un Órgano Regulador que es el Banco Central, el mismo que establece cobrara todas las Entidades Financiera el 1.1 % sobre la Tasa Efectiva.

Ha cerca de la comparación de las tasa de interés efectiva podemos ver que la Cooperativa “Madre del Rocío” otorga sus créditos sean estos microcréditos o de consumo al 18% de interés anual, mientras que la Cooperativa “Juventud Ecuatoriana Progresista” a los Microcréditos el 17%, con acumulación ampliada del 15.5% y como mínimo del 11.20% para PYMES; dichas tasa son altas si comparamos con la Cooperativa “Jardín Azuayo” cuyo Microcréditos y Créditos de Consumo con el Ahorro de la décima parte del monto a solicitar es del 12.77%, para aquellos Créditos sin Ahorro la tasa es del 15%, de este análisis podemos decir que la Cooperativa” Madre del Rocío” es la que cobra la tasa más alta.

RECOMENDACIÓN

A pesar de que la tasa de interés y el monto por mora se encuentran dentro de los rangos autorizados por el Banco Central, la Cooperativa objeto de examen mantiene una tasa efectiva anual alta que es del 18% lo que impide su competitividad para lo que se recomienda incrementar los montos de los Créditos y Plazos de los mismos mediante la aportación de nuevos socios activos voluntarios, incrementar los depósitos a plazos fijos y realizar convenios con Entidades afines para que de esta manera se pueda incrementar la liquidez de la Cooperativa y al suceder esto se estará en la capacidad de otorgar mayores Créditos en plazos más amplios.

LA AMPLIACIÓN DE PLAZOS Y MONTOS EN LA OTORGACIÓN DE CRÉDITOS GARANTIZARÁ MAYOR RENTABILIDAD PARA LA ENTIDAD Y A SU VEZ SE SATISFACERÁ LAS NECESIDADES DE LOS SOCIOS.

La Cooperativa Madre del Rocío” otorga préstamos con un monto máximo de \$1.000,00 a 12 meses plazo, sea este Crédito por Consumo o Microcrédito.

Al realizar una comparación con la Cooperativa “Jardín Azuayo” nos podemos dar cuenta que la misma tiene establecido que para los créditos ordinarios los montos máximos son de \$ 5.000,00 y de \$15.000 ,00 y los plazos respectivos serán de 4 y 5 años, los socios solicitantes deberán tener un ahorro por un mes de la decima parte de los que deseen solicitar, para los créditos extraordinarios el monto máximo será de \$ 1.000,00 y su plazo no excederá de un año estos están destinados a salud, educación o calamidad domestica, para los créditos sin ahorro el monto máximo será de \$15.000,00 y su plazo máximo de 5 años esto se da acuerdo a cupos y disponibilidad, los créditos para desarrollo que están orientados



a proyectos de organizaciones sin fines de lucro el monto máximo que se les concede es de \$ 20.000,00 y su plazo no superará los 3 años, los préstamos para vivienda con ahorro serán como máximo de \$ 20.000,00 y su plazo no prevalecerá los 10 años, aquellos créditos destinados a vivienda sin ahorro será de \$45.000,00 hasta 4 años plazo.

Para completar esta evaluación realizamos una segunda comparación con la Cooperativa "Juventud Ecuatoriana Progresista" la cual nos proporcionó la siguiente información: Los Microcréditos de acumulación ampliada tienen un monto máximo de \$20.000,00 igual valor que los PYMES, para los 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, en cuanto a los Créditos de Consumo este tiene una clasificación que son para Consumo 1 el plazo será menor a 30 días y para el Consumo 2 el plazo será mayor a 30 días dependiendo el monto solicitado.

CONCLUSIÓN

De la evaluación de los Plazos y Montos de la Cooperativa con respecto a otras Cooperativas y en especial con la Cooperativa Jardín Azuayo y la Cooperativa JEP, que son las más grandes y con mayor cobertura a nivel Regional, podemos decir que en la entidad motivo de examen sus montos son muy reducidos tanto en los microcréditos como los créditos de consumo estos montos no cubren en su totalidad las necesidades de los socios, y por otro lado el plazo máximo que se otorga es de 12 meses siendo corto ya que esto incrementa las cuotas mensuales que los socios deben pagar. Lo que no ocurre con las entidades que se comparan ya que estas cuentan con montos mayores y por ende sus plazos son más largos.

Además verificamos en la lista de Créditos Otorgados por la Cooperativa "Madre del Rocío" que los montos concedidos si fueron de hasta \$1.000,00 y posteriormente llamamos al azar ha algunos socios para indagar si tenían conocimiento de los límites de crédito de los cuáles la Entidad si les hizo conocer la existencia del límite de Crédito.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda incrementar el monto de los préstamos y plazos de los mismos mediante la aportación de nuevos socios activos voluntarios, incrementar los depósitos a plazos fijos y realizar convenios con entidades afines, 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 plazo más amplios.



UN CAMBIO DE POLÍTICAS SOBRE GARANTÍAS MINIMIZARÁ EL RIESGO DE INCREMENTAR LA CARTERA VENCIDA.

Luego de realizar el análisis de las respuestas emitidas de las encuestas realizadas al personal de Créditos y su comprobación en el Manual de Créditos y de acuerdo a la inspección realizada en el archivo de Créditos, la Cooperativa cuenta con dos Productos Financieros Ahorros y Crédito y estos a su vez se subdividen así:

Los Ahorros se dividen en Ahorro a la Vista y en Plazo Fijo o conocido también como Pólizas, dentro del Ahorro a la Vista tenemos Ahorro para los Jóvenes y el Ahorro común.

Los Créditos se dividen en Crédito para Consumo, Crédito Microempresario, Crédito Crediagil y Crédito Emergente.

Para apertura una Cuenta Común se lo puede hacer con un mínimo de \$ 5,00 de los cuales \$ 3,00 están destinados para Certificados de Aportación y los \$ 2,00 restantes van a ahorros; en cambio para aperturar una Cuenta Juvenil se lo hace con un mínimo de \$ 4,00 y todo este valor va hacia Ahorros.

Las Garantías solicitadas pueden ser Garantía Quirografaria Personal o bien con Garante Solidario; La Garantía Personal hace hincapié a que solo firma el socio deudor, en cambio en el caso de Garantía con Garante Solidario a más de firmar el socio deudor firma el garante solidario que puede o no ser socio de la Cooperativa. Es decir existen garantías hipotecarias, prendarias, sobre depósitos y quirografarias. En nuestro caso la Cooperativa solo entrega microcréditos de \$1.000,00 para lo cual se implementó una garantía quirografaria. Los pagarés serán firmados por el sujeto de crédito y cónyuge; también el garante con su cónyuge. Este tipo de garantía va a depender en gran medida del carácter del socio deudor porque un pagaré no garantiza que la persona vaya a cumplir puntualmente con sus obligaciones debido a que es un documento que tiene cierta vigencia para ser exigible, lo que no sucede con la garantía hipotecaria donde la entidad puede adjudicarse los bienes por el no pago de cuotas, y agotará las últimas instancias para ejecutarla.

Las garantías quirografarias por lo tanto son de mayor riesgo, para ello el pagaré debe recoger todos los argumentos necesarios para exigir el pago al deudor como garante. El garante debe ser solvente; en el caso de que el deudor no tenga bienes, se lo puede confiar con un garante que tenga casa propia, terrenos, negocio.

Mediante la evaluación correcta de créditos los siguientes pasos del procedimiento se reducen, pero no se eliminan porque el negocio bancario tiene riesgo inherente. Entonces lo que se pretende es reducir al mínimo la tasa de morosidad para la entidad al 2% y mantenernos por debajo del sistema 3-4%.



Se toma en cuenta antes de otorgar un crédito el grado de responsabilidad del comité de crédito o de las personas encargadas, porque en caso de que las cuotas no se cancelen oportunamente la entidad podría entrar en riesgo de liquidez, recordando que lo que realiza es intermediación financiera: captar recursos del público que confía en la cooperativa de las unidades excedentarias y colocarlos en otros socios con necesidad de financiamiento.

CONCLUSIÓN

Del análisis realizado a las Garantías solicitadas, estas pueden ser Garantía Quirografaria Personal o bien con Garante Solidario; La Garantía Personal hace hincapié a que solo firma el socio deudor, en cambio en el caso de Garantía con Garante Solidario a más de firmar el socio deudor firma el garante solidario que puede o no ser socio de la Cooperativa.

Las garantías quirografarias por lo tanto son de mayor riesgo, para ello el pagaré debe recoger todos los argumentos necesarios para exigir el pago al deudor como garante. El garante debe ser solvente; en el caso de que el deudor no tenga bienes, se lo puede confiar con un garante que tenga casa propia, terrenos, negocio.

RECOMENDACIÓN

Al Comité de Créditos se recomienda cambiar de política en cuanto a las Garantías ya que las mismas son muy deficientes y se corre el riesgo de incrementar la Cartera Vencida, una de estas nuevas políticas podría ser: Pedir hipotecas ya que al incrementar los montos y plazos señalados para los Créditos se necesita mayor confiabilidad asegurando así el cobro de dicha deuda.

UNA VERIFICACIÓN ADECUADA DE LA INFORMACIÓN QUE POSEEN LOS FORMULARIOS AYUDARA A CUMPLIR LO ESTABLECIDO EN EL MANUAL DE CRÉDITOS.

Los formularios que aplica la Cooperativa abarca en primer lugar los datos del crédito el mismo que contendrá: tipo de crédito, monto, tipo de garantía, plazo, garante, fuente de pago, forma de pago, garante solidario y número de cargas; otro punto es el historial crediticio y referencias el cual contiene: crédito anterior con la Cooperativa, calificación interna, estabilidad laboral, estabilidad en el negocio, tipo de vivienda, dirección de la vivienda, teléfono, saldo en ahorros, saldo promedio mes anterior y fechas de apertura de cuenta de ahorros; también hace referencia a las garantías y dentro de estas el tipo de garantía, garante con



estabilidad laboral y el número de años en trabajo o negocio propio, y garante solvente; posteriormente hace referencia a la verificación de la información a través de llamada relación laboral, inspección y otros; en cuanto a la capacidad de pago del socio tenemos la cuota fijada mensual es menor o igual al 60% del ingreso neto y cuál es la fuente principal de ingresos del socio; finalmente se emite la decisión de aprobar o rechazar la solicitud con las respectivas firmas de responsabilidad que son del Asesor de créditos, Gerente y Comisionados.

Luego de la verificación en el manual de créditos el formulario cumple con lo establecido y demuestra autoridad, legalidad, propiedad y certidumbre. Vale recalcar que la Cooperativa no cumple con la verificación de la información que revela los socios, perdiendo así credibilidad por la simple razón de no tomar la debida precaución.

CONCLUSIÓN

Concluida la encuesta realizada al personal de Créditos se procedió a revisar las respuestas obtenidas para posteriormente verificar con lo establecido en el Manual de Créditos y se obtuvo que lo establecido en él se cumple, sin embargo en el momento de que realizamos llamadas a socios para constatar que la Entidad verifica la información detallada nos supieron decir que no lo hacen; también preguntamos si el llenado de los formularios son fáciles de hacerlo, nos respondieron que no hay ningún inconveniente.

Para constatar que la documentación es revisada debidamente observamos en diferentes días el proceso que realiza un asesor de créditos respecto a los papeles adjuntados y en algunos casos no tuvieron la debida precaución.

RECOMENDACIÓN

Recomendamos al Área de Créditos cumplir cabalmente con lo establecido en el Manual de Créditos referente a la verificación de la información emitida por el socio y a su vez pedimos que se revise adecuadamente la documentación entregada por parte del socio.

DISEÑAR ESTRATEGIAS PARA MINIMIZAR EL MONTO DE LA CARTERA VENCIDA CONTRIBUIRÁ AL DESARROLLO DE LA ENTIDAD.

Del análisis efectuado con el Ing. Pablo Lema presidente de la entidad sobre los resultados emitidos entre el periodo 2009 y 2010 sobre la Cartera Vencida se observo que se viene arrastrando desde el periodo 2009 hasta la fecha, inclusive se ha incrementado en un 3.8% más. Vale recalcar que la tabla del Periodo 2010 no fue posible adquirirla por motivos de que aun no culmina el periodo.



Recurrimos a verificar si la información sobre si el monto total de la Cartera Vencida está dentro de los límites establecidos por la Cooperativa, el presidente respondió que no lo están, que la Cartera hasta el momento sobrepasó el límite debido a que antes de que se establezcan estatutos no existía límites de Crédito lo que ocasionó en gran medida concentración de Crédito ya que se otorgó préstamos de alto valor a ciertos socios y estos no cumplieron con el pago de las cuotas.

Verificamos esta información adquirida en los archivos respectivos del Área de Créditos y consecuentemente establecer su veracidad y cumplimiento con lo establecido por la entidad y efectivamente el monto de cartera vencida es alto de acuerdo a la tabla indicada en el Anexo 34.

CONCLUSIÓN

Uno de los problemas principales de la Cartera Vencida es que se viene arrastrando desde el primer año, esto sucedió debido a que la Cooperativa no contaba con estatutos que estableciera límites de Crédito y tampoco conto con la recepción de garantías apropiadas que respalden el monto sobrepasando así los límites establecidos ahora por la Cooperativa.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda tomar medidas de acción para reducir el monto de la Cartera Vencida y a su vez para obtener los resultados esperados mediante el cobro de los créditos vencidos siguiendo la vía judicial.

También recomendamos diseñar estrategias para minimizar préstamos en mora tales como renovar el monto adeudado en cuotas fáciles de pagar.

UNA ADECUADA EVALUACIÓN AL SISTEMA DE ASESORÍA DE CRÉDITOS GARANTIZARA CRÉDITOS OPORTUNOS.

Del examen al Sistema de Asesoría de Créditos se pudo establecer que su asistencia va más allá de una simple revisión de documentos ya que de esta actividad depende la aprobación o negación de los Créditos solicitados por los socios. De esta acción va a depender la satisfacción del socio y el grado de confianza que adquiere la Cooperativa, esto genera ventajas con relación a la competencia debido a que en nuestro medio el cumplimiento y rapidez de lo acordado con la Entidad repercute de sobremanera para el socio.

El Jefe de Área, es un profesional que tiene a su favor una amplia experiencia en



el desempeño de su trabajo; según las encuestas realizadas a los clientes se determinó que existe pequeños inconvenientes como la falta de precaución al momento de revisar la documentación entregada por los socios como requisitos para la aprobación de los Créditos solicitados, retrasando el proceso para la aprobación de dichas solicitudes causando impaciencia por parte de los socios, además esta deficiencia no guarda relación con las Políticas establecidas por la Cooperativa. Esta razón no permite cumplir a cabalidad los procedimientos lógicos de otorgación de Créditos empleados por la Cooperativa que indica que se debe revisar detalladamente todos y cada uno de los documentos emitidos por parte del socio; esto produce una limitada deficiencia para la otorgación de Créditos.

CONCLUSIÓN

La incorrecta revisión de la documentación en el Área de Asesoría de Créditos se debe a la falta de precaución en la revisión de la misma, por lo que el tiempo para la aprobación de Créditos se ve prolongado lo que provoca impaciencia en los socios e incumplimiento de las políticas establecidas en la Cooperativa.

RECOMENDACIÓN

Al Departamento de Asesoría de Créditos recomendamos Incrementar medidas de precaución al momento de la revisión de los documentos como tener un listado de los documentos requeridos. A Recursos Humanos recomendamos capacitar al personal, en las actividades que desempeñan lo cual permitirá mayor comunicación entre áreas vinculadas y realizar evaluaciones periódicas para mejorar el nivel de conocimientos del personal

LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE COMPUTACIÓN AL AREA DE CAJAS GARANTIZARA UN MEJOR SERVICIO PARA LOS USUARIOS.

De la revisión del proceso implantado en el Área de Cajas, se ha determinado que la persona responsable, desarrolla su labor con el conocimiento necesario y adecuado para cumplir con las obligaciones que requiere el área y a su vez la Cooperativa para brindar un correcto y eficiente servicio de Créditos, el cual se pronuncia en los resultados de las encuestas que se realizaron a los socios por motivo del examen; A pesar de los inconvenientes con el Sistema Computarizado el personal labora con un alto espíritu de motivación para ofrecer un servicio de calidad.

El sueño de la Cooperativa por otorgar Créditos accesibles a sus socios ha definido dentro de sus estrategias la prioridad de captar mayores ingresos para



satisfacer las solicitudes presentadas por los socios. Sin embargo la dotación de un Sistema de Computación no es suficiente para el desarrollo de las actividades pues toma demasiado tiempo para la atención al socio, este motivo impide que el tiempo de espera para un socio sea mínima, esta razón no concuerda con las normas de la Cooperativa, las cuales establece como tiempo de espera mínimo de cinco minutos por socio.

El excesivo tiempo de espera a los socios se debe en su mayor parte a que el Sistema Computarizado es inadecuado y obsoleto.

CONCLUSIÓN

El Sistema de Computación que actualmente maneja la Cooperativa para el Área de Cajas presenta inconvenientes como no procesar con agilidad la información debido a que no tiene mecanismos de seguridad y a su vez es un sistema inflexible que no da seguridad y confiabilidad en el procesamiento de las transacciones, motivo por el cual el proceso para el manejo de la información ocasiona excesivo tiempo de espera a los socios.

RECOMENDACIÓN

A la Asamblea General recomendamos implementar un sistema de computación que emita información cuantitativa y cualitativa así como mecanismos de seguridad (claves de seguridad para cada usuario), flexibilidad susceptible a las modificaciones rápidas que permitan hacer frente a las necesidades del área de cajas, es decir un sistema en el cual al momento de ingresar datos e imprimir comprobantes se realice de forma inmediata y precisa, evitando así inconvenientes para el socio y para el personal de cajas.

Atentamente,

CPA. Lourdes Yunga C.
AUDITOR GENERAL



COMUNICACIÓN DE RESULTADOS



*COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO
"MADRE DEL RÍO" C.ÍA.
LTD.A.*

B.I.B.L.I.A.N

*AUDITORÍA OPERATIVA AL
SISTEMA DE CRÉDITOS*

INFORME DE AUDITORÍA

AL 07 DE MAYO DEL 2010.

CUENCA - ECUADOR





COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MADRE DEL ROCIO” Cía. Ltda.

BIBLIAN

Como parte del examen especial a La Área de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Madre del Rocio” Cía. Ltda., por el período comprendido entre el 2008 y el 2009, se analizó la orden de trabajo N°06 - 001 de Fecha 05 de Noviembre del 2009.

Cuenca – Ecuador



SIGLAS

COSO	Committee of Sponsoring Organizations of Tradway Commission, National Commission on Fraudulent Financial Reporting
COSO – ERM	Committee of Sponsoring Organizations of Tradway Commission, National Commission on Fraudulent Financial Reporting – Enterprise Risk Management
FINALCOOP.	Caja Central de Cooperativas.
F.O.D.A	Fortalezas. Oportunidades. Debilidades y Amenazas.
G.A.A.S.	Generally Accepted Auditing Standars, Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas.
GAAP.	Principios de Contabilidad General Aceptados.
I.M.C.P.	Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
MIESS.	Ministerio de Inclusión Económica y Social.
P.	Protección
E.	Estabilidad
R.	Rentabilidad
L.	Liquidez
A.	Activos Improductivos
S.	Servicios
S.A.S.	Statements on Auditing Standars, Declaraciones sobre Normas de Auditoria.



ÍNDICE

CARATULA	82
CARTA DE PRESENTACIÓN	83
SIGLAS Y ABREVIATURAS	84
CAPITULO I	
INFORMACIÓN INTRODUCTORIA	88
Motivo del Examen	88
Objetivos del Examen	88
Alcance del Examen	88
Base Legal	88
Estructura Orgánica	89
Objetivos de la Entidad	90
Monto de Recursos Examinados	90
Servidores Relacionados	90
CAPITULO II	
INFORME DEL CONTROL INTERNO	
Una evaluación permanente al personal, mejorara el cumplimiento de las actividades	91
Un sistema computarizado actualizado permitirá emitir resultados correctos e inmediatos	92
CAPITULO III	
RESULTADOS DE GESTIÓN	
Un adecuada aplicación de indicadores ayudara a obtener resultados exactos, oportunos y confiables	93
Una reducción de costos por cobranzas respecto a los servicios cooperativos beneficiará a los socios deudores.	96
Una apropiada tasa de interés ayudara a la entidad a ser más competitiva.	97



La ampliación de plazos y montos en la otorgación de créditos, garantizara mayor rentabilidad para la entidad y a su vez satisfacer las necesidades de los socios.	99
Un cambio de políticas sobre garantías, minimizara el riesgo de incrementar la cartera vencida.	100
Una verificación adecuada de la información que posee los formularios, ayudara a cumplir lo establecido en el manual de créditos.	101
Diseñar estrategias para minimizar el monto de la cartera vencida contribuirá al desarrollo de la entidad.	102
Una adecuada evaluación al sistema de asesoría de créditos garantizara créditos oportunos.	103
La implementación de un sistema computarizado al área de cajas, garantizara un mejor servicio para los usuarios.	104



Cuenca, 07 de Mayo del 2010.

Economista.

Norma Paguay Calle

Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Madre del Rocio" Cía. Ltda.

De nuestra consideración:

Hemos efectuado el examen especial al Área de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Madre del Rocio Cía. Ltda., por el período comprendido entre el 2008 y el 2009.

Nuestro examen se efectuó de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría, y las Normas Ecuatorianas de Auditoría y con la Orden de Trabajo N° 06 -001 de fecha 05 de Noviembre del 2009. 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,

CPA. Lourdes Yunga C

AUDITOR GENERAL



CAPITULO I

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

Motivo del examen

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Madre del Rocío” Cía. Ltda., con Orden de Trabajo N° 06-001 de fecha 05 de Noviembre del 2009, la cual consta como proyecto de tesis para la Obtención del Título de Contador Público Auditor de los participantes en la Auditoría.

Objetivos del examen

Determinar si el Área de Créditos está generando satisfacción y facilidad a los socios y si sus niveles responden a los Planes de la Cooperativa.

Alcance del examen

En el examen al Área de Créditos estudiaremos los siguientes Componentes: Planes y Programas, Promociones, Políticas de Crédito, Procedimientos de Crédito, Organización y Funciones del Área, Personal de Crédito, Infraestructura, Coordinación, Aavales y Garantías y Competencia.

Base legal

CONSTITUCIÓN, DOMICILIO RESPONSABILIDAD Y DURACIÓN

Art. 1.- Constituyese sin finalidades de lucro la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “MADRE DEL ROCIO”, de Capital variable e ilimitado número de socios, la misma que se registrará por lo establecido en la Ley de Cooperativas, su Reglamento General y por otras leyes y reglamentos que le fueren aplicables y que regulen su actividad financiera, por el presente Estatuto y Reglamento Interno.

Art. 2.- El domicilio principal de la Cooperativa es el Cantón Biblián, Provincia del Cañar, República del Ecuador.

Art. 3.- La responsabilidad de la Cooperativa es limitada a su capital social y la de los socios personalmente al capital que hubieren suscrito en la Entidad.

Art. 4.- La Cooperativa tendrá una duración indefinida, sin embargo podrá disolverse o liquidarse de acuerdo con lo que dispone la Ley de Cooperativas, su Reglamento General y el presente Estatuto.



Estructura orgánica

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITOS “MADRE DEL ROCIO” Cía. Ltda.:



La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Madre del Rocio” Cía. Ltda. Nace del dialogo manteniendo entre miembros de una caja de ahorro solidaria quienes manifiestan el interés de sujetarse a la Ley y tener una mejor estructura organizacional, es así que por el mes de Mayo del 2006 el Sr. Juan Pedro Lema Tamay se compromete a brindar su ayuda voluntaria para realizar gestiones relacionadas a la constitución legal de la cooperativa en la Ciudad de Cuenca ante el Ministerio en ese entonces de Bienestar Social. Al principio tuvo la negativa por el poco interés de la Subsecretaria de Cooperativas del Austro. Entre los socios la idea seguía firme entre diálogos informales que se mantenían se realizaron las actividades en el año 2007 para iniciar el trámite definitivo para la constitución donde se acudió nuevamente al Ministerio de Bienestar Social, donde con el dialogo se llego a un acuerdo que nos brindarían su colaboración siempre y cuando cumplamos con todos los requisitos exigidos por la Ley.

Durante el año 2007 con el apoyo de la Eco: Miriam Mora (Técnico de la Cooperativa) y la CPA. Martha Brito (Subdirectora de Cooperativas) se tuvo un gran avance para la constitución, pero por el mes de septiembre una resolución de la Ministra Janeth Sánchez del Ministerio de Inclusión Economía y Social (MIES cambiado ya su nombre) desconcentro las funciones para las respectivas provincias, y teníamos que acudir al MIES del Cañar para continuar gestionando la Constitución. Luego de varia gestiones se logro el acuerdo Ministerial de Constitución de la Cooperativa el 7 de Mayo del 2008, otorgado por la Dra. Bertha Molina y con la orden de registro 747 dado en la Ciudad de Quito.

MISIÓN

Prestar servicios de Capacitación y colocación de recursos monetarios eficientemente, satisfaciendo las necesidades tanto de depositantes como de prestatarios en el menor tiempo posible.



VISIÓN

Constituirse en una Institución sólida y confiable, especializada en microcréditos incrementando participación en el mercado local, como en el regional por medio de la expansión geográfica, para atender mejor las necesidades prestando mayores servicios financieros Cooperativos. Así como llegar a los sectores urbanos y rurales marginados, creando así una cultura financiera en los socios.

Objetivos de la entidad

- 1 Establecer las políticas, procedimientos de concesión crediticia y recuperación de cartera,
- 2 Garantizar la colocación del crédito bajo esquemas de seguridad, protección y rentabilidad para los socios, y,
- 3 Generar relaciones crediticias duraderas y sólidas con los socios.

Monto de recursos examinados

El monto aproximado para este examen especial será de \$ 2.700,00. El mismo que no será desembolsado de la entidad por ser un proyecto de Tesis.

Servidores relacionados

NOMBRES	DENOMINACIÓN	TIEMPO
C.P.A Lourdes Yunga Coronel.	Auditor General	90 D/H
C.P.A Elizabeth Ruilova Cobos	Auditor Jefe de Equipo	60 D/H
Eco: Norma Paguay Calle	Auditor Auxiliar	50 D/H
Ing. Juan Pedro Lema Tamay	Auditor Junior	50 D/H



CAPITULO II

INFORME DEL CONTROL INTERNO

UNA EVALUACIÓN PERMANENTE AL PERSONAL, MEJORARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES.

En el Reglamento Interno de la Cooperativa en el Artículo N° 57 determina que se debe realizar evaluaciones periódicas al personal de la cooperativa para determinar el nivel de conocimiento de los mismos.

En el Área de Asesoría de Créditos determinamos que el personal no es evaluado de forma permanente respecto al manejo de documentos por el Departamento de Recursos Humanos, ya que este aún no cuenta con un programa de evaluaciones definido.

La despreocupación por parte del Departamento de Recursos Humanos en la ejecución de las evaluaciones, ha causado que los empleados consideren que realizan bien sus actividades, ocasionando de esta manera incumplimiento de las políticas de la Cooperativa. Este problema ocasiona que los socios vean prolongado el tiempo para la aprobación de sus créditos.

CONCLUSIÓN. - N° 1

La falta de organización en el Departamento de Recursos Humanos no permite realizar evaluaciones constantes al área de asesoría de créditos, repercutiendo en no conocer su actual rendimiento en la ejecución de sus operaciones y en especial en el tiempo de espera de sus socios.

La primordial debilidad con la que cuenta dicha área es la falta de revisión de los documentos y el tiempo de espera en el otorgamiento de créditos y en la entrega de dichos resultados a los socios.

RECOMENDACIÓN. - N° 1

A Recursos Humanos recomendamos capacitar al personal del Área de Asesoría de Créditos como mínimo dos veces al año sobre las actividades en que se desempeña también recomendamos evaluar al personal del área de Créditos por medio de pruebas escritas cuyo contenido esté relacionado directamente con la actividad que realiza incluyendo casos prácticos; una vez culminada la evaluación sugerimos tomar acciones correctivas con los resultados que emite soluciones, asegurando de esta manera la efectividad de trabajo que desempeñan los empleados



UN SISTEMA COMPUTARIZADO ACTUALIZADO PERMITIRÁ EMITIR RESULTADOS CORRECTOS E INMEDIATOS

El Sistema Computarizado en el Área de Cajas de la Cooperativa “Madre del Rocío” Cía. Ltda. Actualmente no cuenta con un correcto funcionamiento lo cual no asegura la confiabilidad del procesamiento de transacciones. En dicho Sistema existe deficiencia en cuanto a la información cuantitativa (informes) y cualitativa (opiniones); de igual manera no existen mecanismos de seguridad que abarquen las entradas, procesos, almacenamiento y salida; otra de las deficiencias es que se trata de un Sistema inflexible lo cual impide realizar modificaciones. Esto ocasiona que los empleados se tomen más tiempo de lo establecido en la prestación del servicio ocasionando a los socios pérdida de tiempo e impaciencia por los mismos, puesto que el tiempo máximo de atención al socio es de 5 minutos.

Siendo esta actividad una de las más importantes en la Entidad debe de tratarse de solucionar dicha situación para que se pueda cumplir los objetivos y metas planteados por la Cooperativa y a su vez los objetivos de cada una de las áreas, porque de esta área depende en gran parte el éxito del área de créditos.

CONCLUSIÓN. - N° 2

En el área de caja la información se maneja mediante un sistema de computación el cual no permite trabajar con rapidez y eficiencia debido a que el procesamiento de datos es lento y esto se debe a que no tiene mecanismos de seguridad y a su vez es un sistema inflexible que no da seguridad y confiabilidad en el procesamiento de las transacciones, provocando incumplimiento con las normas establecidas en la cual se menciona que no se puede hacer esperar al socio más de cinco minutos en esta área; esto produce que los socios deban esperar.

RECOMENDACIÓN. - N° 2

Para un correcto funcionamiento del Área de Cajas recomendamos a la Asamblea General implementar un Sistema de Computación que emita información cuantitativa y cualitativa así como mecanismos de seguridad (claves de seguridad para cada usuario), flexibilidad, susceptibilidad a las modificaciones rápidas que permitan hacer frente a las necesidades del Área de Cajas. El Sistema debe de ayudar a controlar todas las operaciones realizadas.



CAPITULO III

RESULTADOS DE GESTIÓN

UN ADECUADA APLICACIÓN DE INDICADORES AYUDARA A OBTENER RESULTADOS EXACTOS, OPORTUNOS Y CONFIABLES.

La Cooperativa "Madre del Rocío" Cía. Ltda. ha adoptado la aplicación de ciertos índices en base a la actividad propia de la entidad, estos indicadores son los siguientes:

- **ÍNDICE DE CONCENTRACIÓN.**

Años	2009	2010
Créditos más Elevados	$= \frac{11.000}{26.000} * 100 = 42.3\%$	$\frac{11.000}{31.200} * 100 = 35.3\%$
Total de Créditos	26.000	31.200

COMENTARIO

El objetivo de este índice es de establecer una alerta temprana sobre los riesgos crediticios, lo que permitirá además que se mantenga adecuados niveles de rentabilidad, se considera como apropiado un 30% de concentración. De la aplicación de este indicador se puede establecer que en el presente año la concentración es de 35,3% menor en 7% con relación al año 2009 pero superior al estándar en un 5%, esto debido a la tendencia de los años anteriores y a la poca diversificación de créditos que ha otorgado la Cooperativa.

- **NIVEL DE RIESGO.**

Años	2009	2010
N° de Créditos con Riesgo	$* 100 = \frac{4}{34} * 100 = 11.8\%$	$\frac{4}{41} * 100 = 9.8\%$
N° Total de Créditos	34	41

COMENTARIO

Este índice tiene como objetivo detectar aquellos créditos con riesgo superior a lo normal para hacer un seguimiento. El índice del nivel de riesgo arrojó como resultado que en el año 2009 se dieron 4 créditos riesgosos dando como efecto 11.8% de riesgo sobre el total de los créditos concedidos, para el año 2010 se mantuvieron los mismos 4 créditos riesgosos pero se da una variación debido a que en este año se incrementaron el número total de los créditos, comparando entre estos dos años bajo un 2% siendo beneficioso para la Entidad ya no se volvió a cometer los mismos errores del primer año.



- **OPORTUNIDAD.**

Tiempo Ejecutado = $\frac{7}{5} = 1.4$

Tiempo Programado = 5

COMENTARIO

Tomando en consideración que el objetivo de este índice es atender a los socios en cinco minutos, en caso de haber socios en espera de no ser así puede tomarse el tiempo que sea necesario, recalcando que este índice no se encuentra plasmado en documento alguno si no se ha dado en forma verbal.

Se obtuvo como resultado una diferencia entre el tiempo ejecutado y el tiempo programado para la atención a los socios, encontramos que se toman en promedio 1 minuto con 4 segundos más, pero a pesar de esto se cumple con el objetivo de brindar una buena atención y despejar todas las dudas del socio que para sus directivos esto es lo más importante.

- **CAPTACIÓN DE SOCIOS.**

Años	2009	2010
N° de Socios Captados * 100	$= \frac{50}{150} * 100 = 33.34\%$	$= \frac{80}{150} * 100 = 53.34\%$
N° Total de Socios Planeados	150	150

COMENTARIO

Como su nombre lo indica, el objetivo general es captar socios por lo que se manifiesta terminar el año 2009 con 150 socios, y para el siguiente año igual objetivo. De la comparación de estos dos años podemos darnos cuenta que entre el año 2009 y 2010 hubo un incremento de 30 socios, a pesar que para el primer año no se cumplieron los objetivos faltando el 66.66% para el siguiente año es imposible que se cumpla los objetivos ya que falta el 42.66% para llegar a la meta, este es un resultado negativo ya que al no haber incremento de socios no hay liquidez y al faltar liquidez se restringen la concesión de créditos.

- **CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS.**

Años	2009	2010
Depósitos captados en el año * 100	$= \frac{13.000}{20.000} * 100 = 65\%$	$= \frac{17.000}{30.000} * 100 = 57\%$
Total de Captaciones Programadas	20.000	30.000



COMENTARIO.

El objetivo de este índice es la captación de depósitos para el año 2009 en \$20.000 y para el año 2010 en \$30.000.

Con la ayuda de este indicador podemos ver un incremento de depósitos y de socios entre los dos años a pesar que el objetivo de captación se incremento en \$10.000, en el año anterior no se cumplió con los objetivos al cansando solo el 65% faltando un 35% lo cual equivale a \$7.000. Para el siguiente año hasta el momento se ha logrado un 57% faltando 43% que equivale a \$13.000 se trabaja para cumplir con este objetivo en los meses restantes.

- **SOLICITUDES DE CRÉDITO.**

Años	2009	2010
<u>N° de Solicitudes otorgadas con Crédito</u> * 100 =	<u>34</u> * 100 = 85%	<u>41</u> * 100 = 79%
N° Total de Solicitudes recibidas	40	52

COMENTARIO

Este índice es uno de aquellos que no está establecido por escrito, manteniéndose de forma verbal; teniendo como objetivo otorgar créditos a la mayor cantidad de solicitudes.

Del análisis de este indicador encontramos que en el primer año se otorgaron el 85% del total de las solicitudes receptadas, para el siguiente año existe un decremento del 6% es decir se otorgaron créditos solo al 79% de las personas que presentaron sus solicitudes, debido a que se pretende diversificar es decir dar créditos pero en montos pequeños.

CONCLUSIÓN N° 3

De la aplicación de los índices podemos decir que el Índice de Concentración nos alerta tempranamente sobre los riesgos crediticios esto ocurrió debido a que en el año 2009, la Cooperativa no contaba con políticas ni procedimientos sobre los montos máximos que se debían otorgar, para el siguiente año se puede observar que se siguen con el mismo monto de concentración; situación similar ocurre con el indicador que se aplico al Nivel de Riesgo que por motivos antes expuestos se tiene unos 4 créditos riesgosos los mismos que no cuentan con medidas correctivas. En el Índice de Oportunidad tenemos resultados positivos ya que se atiende a todos los socios despejándoles de cualquier inquietud, así mismo el personal cuenta con un potencial para atender a más socios. Del índice de Cumplimiento aplicado a la captación de socios vemos que en el primer año no se cumplió con el objetivo ni siquiera se logro llegar a la mitad de lo programado, para el siguiente año se ha logrado alcanzar la mitad de lo programado siendo muy improbable su cumplimiento, al no haber captación de socios esto afecta directamente a la captación de depósitos tal como nos muestra el indicador aplicado. En cuanto a las solicitudes que fueron aprobados según el indicador aplicado este demuestra que en el primer año se otorgaron el 85% de solicitudes y para el segundo año se logro dar al 79% esto se debe a los aportes que se realizaron por parte de los socios fundadores.



RECOMENDACIÓN N° 3

A la Comisión de Créditos recomendamos tomar medidas de acción el cuanto a los créditos riesgosos, debido a que los mismos afectan al índice de concentración, una medida correctiva seria la aplicación de las políticas de la entidad donde claramente especifica que los créditos pasados los 31 días de vencimiento se debe proceder al cobro total y de manera inmediata mediante la vía judicial, los costos del juicio serán aplicados por el deudor.

De igual manera en cuanto a la captación de socios y depósitos recomendamos realizar propagandas, volantes, publicidad en radios locales para que la entidad se dé a conocer en el mercado local, otra manera de captar socios y depósitos seria brindando promociones a los socios que enganchen a dos o más personas, o por montos depositados superiores a \$200 o más según crea conveniente la entidad.

UNA REDUCCIÓN DE COSTOS POR COBRANZAS RESPECTO A LOS SERVICIOS COOPERATIVOS BENEFICIARÁ A LOS SOCIOS DEUDORES.

La Entidad Financiera ha optado por establecer como Términos y Condiciones que el crédito se considera vencido (mora) a los 4 días de ser exigible su cobro, de 1 a 5 días se declara en mora y se realizará una llamada al socio con un costo de \$ 0.50 a teléfono convencional y \$ 1,00 a celular, a los 8 días de mora, se realizará una llamada al garante con los mismos costos establecidos para socio deudor, a los 15 días de mora, se realiza una comunicación escrita al deudor, a un costo de \$ 4.00., a los 31 días de mora, se comunicará en forma escrita al deudor y garante, a un costo de \$ 6.00. Y su exigibilidad inmediata de cobro total del crédito, siendo cubiertos todos los gastos judiciales por parte del deudor o garante.

Luego de haber cumplido con lo estipulado anteriormente la Cooperativa procederá al cobro de los siguientes costos por servicios cooperativos por montos establecidos, los mismos que están enunciados en el Anexo 24.

En caso de no cancelar oportunamente en un mes, una vez que el asesor de crédito haya agotado todos sus esfuerzos, éste comunicará al comité de crédito y en coordinación se enviará al socio y garante un comunicado dándole a conocer que en caso de no acercarse a cancelar lo adeudado o justificar su morosidad en 3 días, se procederá al cobro mediante lo legal, consiguientemente con abogados.

Estos resultados emitidos por la Cooperativa nos llevo a compararlos con otra Entidad, obteniendo como resultado por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Jardín Azuayo" lo siguiente:

Una vez vencido el Crédito y no hay respuesta alguna por parte del socio deudor, la Entidad a los 8 días posteriores considera vencido el Crédito y procede a realizar una llamada, la misma que tiene un costo de \$ 1,00; pasado los 15 días realizan una comunicación escrita al deudor teniendo un costo de \$ 5,00; a los 30 días de vencimiento se realiza por segunda ocasión dicho procedimiento a los deudores y por primera vez a los garantes; a los 45 días de vencimiento la deuda se declara con Plazo Vencido y se procede al cobro vía juicio.



CONCLUSIÓN N° 4

De la comparación que se estableció entre la Cooperativa “Madre del Rocío” y la Cooperativa “Jardín Azuayo” para demostrar la razonabilidad de los costos cooperativos los mismos que se refieren a los montos que se cobran por el atraso en el pago de las cuotas por parte de los socios, el monto que se cargan a la tasa de interés por motivo de aporte patrimonial entre otros. De este análisis podemos decir que la Cooperativa “Madre del Rocío” considera vencido a los cinco días de vencimiento de créditos siendo los costos por llamadas de \$0.50 a teléfono convencional y de \$1,00 a celular que son menores a la otra entidad la misma que cobra \$1,00 por llamada sin importar si es móvil o convencional, la comunicación escrita también tiene una diferencia de \$ 1, al mes en las dos entidades se comunican con los garantes luego de estos procedimientos se procede al cobro vía judicial. En la entidad motivo de examen se dan otros cobros en base a los días y montos del crédito los mismos que se detallan en la tabla anterior demostrando con esto su razonabilidad.

RECOMENDACIÓN N°4

A la Comisión de Créditos recomendamos hacer un nuevo análisis de los costos por cobranza ya que el costo de los mismos es alto, por lo que se hace hincapié en incrementar el plazo de los créditos para de esta manera poder obtener mayor utilidad por intereses y más no por los costos de servicios cooperativos; siendo lo ideal obtener mayor beneficio por concepto de intereses.

UNA APROPIADA TASA DE INTERÉS AYUDARÁ A LA ENTIDAD A SER MAS COMPETITIVA.

La Gerencia General de la Cooperativa Financiera de Ahorro y Crédito “Madre del Rocío” dispone que todas las operaciones Crediticias tendrán un costo del 18% anual por tasas de interés, sean éstos provenientes por Créditos de Consumo o bien Microcrédito.

El Banco Central pone en manifiesto las siguientes tasas de interés; para Consumo está en el 9.91% para la tasa Activa Efectiva Referencial Consumo y para la tasa Activa Efectiva Referencial máxima de Consumo el 16.30%.

En cuanto a los Microcréditos la tasa Activa Efectiva Referencial Microcrédito Acumulación Ampliada es del 23.21% y para la tasa Activa Efectiva Referencial Máxima Microcrédito Acumulación Ampliada es del 25.50%

Otro punto de igual importancia en cuanto a las tasas de interés son los montos que se cobran por interés por mora, el mismo que es establecido por el Banco Central que es del 1.1% por el total de la tasa Efectiva para todas las Entidades Financieras; en el caso de la Cooperativa motivo de estudio dio como resultado 19.8% ($18\% * 1.1\% = 19.8\%$) y en comparación con la Cooperativa “Jardín Azuayo” el 14.05% ($12.77\% * 1.1\% = 14.05\%$), por lo que vemos una clara diferencia del 5.75%, esto se debe a que la Cooperativa “Madre del Rocío” cobra mayor tasa de interés.



Para completar el análisis sobre las Tasas de Interés creímos necesario realizar una comparación entre algunas Cooperativas del medio para determinar el grado de competitividad respecto a dichas tasas.

La Cooperativa “Madre del Rocío” tiene establecido la tasa anual efectiva del 18%.

La Cooperativa “Jardín Azuayo” establece como tasa anual efectiva el 12,77% cuando el socio a mantenido en depósito la decima parte de lo que va a solicitar, cuando no tiene dicho ahorro le cobran el 15%.

La Cooperativa “Juventud Ecuatoriana Progresista” implanta una tasa de interés del 17% como máximo en Microcréditos, con acumulación ampliada del 15.5% y como mínimo del 11.20% para PYMES; para Créditos de Consumo la Tasa es del 15.20% cuando tienen un vencimiento mayor a 30 días y del 15% cuando el vencimiento es menor a 30 días.

CONCLUSIÓN N° 5

En cuanto a las tasa de interés que la Cooperativa cobra y en comparación con lo que establece El Banco Central podemos decir que las mismas están dentro de los rangos autorizados y legales.

Las Tasa de Interés por mora según el estudio realizado concluimos que se encuentran establecidos por un Órgano Regulador que es el Banco Central, el mismo que establece cobrara todas las Entidades Financiera el 1.1 % sobre la Tasa Efectiva.

Ha cerca de la comparación de las tasa de interés efectiva podemos ver que la Cooperativa “Madre del Rocío” otorga sus créditos sean estos microcréditos o de consumo al 18% de interés anual, mientras que la Cooperativa “Juventud Ecuatoriana Progresista” a los Microcréditos el 17%, con acumulación ampliada del 15.5% y como mínimo del 11.20% para PYMES; dichas tasa son altas si comparamos con la Cooperativa “Jardín Azuayo” cuyo Microcréditos y Créditos de Consumo con el Ahorro de la décima parte del monto a solicitar es del 12.77%, para aquellos Créditos sin Ahorro la tasa es del 15%, de este análisis podemos decir que la Cooperativa “Madre del Rocío” es la que cobra la tasa más alta.

RECOMENDACIÓN N° 5

A pesar de que la tasa de interés y el monto por mora se encuentran dentro de los rangos autorizados por el Banco Central, la Cooperativa objeto de examen mantiene una tasa efectiva anual alta que es del 18% lo que impide su competitividad para lo que se recomienda incrementar los montos de los Créditos y Plazos de los mismos mediante la aportación de nuevos socios activos voluntarios, incrementar los depósitos a plazos fijos y realizar convenios con Entidades afines para que de esta manera se pueda incrementar la liquidez de la Cooperativa y al suceder esto se estará en la capacidad de otorgar mayores Créditos en plazos más amplios.



LA AMPLIACIÓN DE PLAZOS Y MONTOS EN LA OTORGACIÓN DE CRÉDITOS GARANTIZARÁ MAYOR RENTABILIDAD PARA LA ENTIDAD Y A SU VEZ SE SATISFACERÁ LAS NECESIDADES DE LOS SOCIOS.

La Cooperativa Madre del Rocío” otorga préstamos con un monto máximo de \$1.000,00 a 12 meses plazo, sea este Crédito por Consumo o Microcrédito.

Al realizar una comparación con la Cooperativa “Jardín Azuayo” nos podemos dar cuenta que la misma tiene establecido que para los créditos ordinarios los montos máximos son de \$ 5.000,00 y de \$15.000 ,00 y los plazos respectivos serán de 4 y 5 años, los socios solicitantes deberán tener un ahorro por un mes de la decima parte de los que deseen solicitar, para los créditos extraordinarios el monto máximo será de \$1.000,00 y su plazo no excederá de un año estos están destinados a salud, educación o calamidad domestica, para los créditos sin ahorro el monto máximo será de \$15.000,00 y su plazo máximo de 5 años esto se da acuerdo a cupos y disponibilidad, los créditos para desarrollo que están orientados a proyectos de organizaciones sin fines de lucro el monto máximo que se les concede es de \$ 20.000,00 y su plazo no superará los 3 años, los préstamos para vivienda con ahorro serán como máximo de \$ 20.000,00 y su plazo no prevalecerá los 10 años, aquellos créditos destinados a vivienda sin ahorro será de \$45.000,00 hasta 4 años plazo.

Para completar esta evaluación realizamos una segunda comparación con la Cooperativa “Juventud Ecuatoriana Progresista” la cual nos proporcionó la siguiente información: Los Microcréditos de acumulación ampliada tienen un monto máximo de \$ 20.000,00 igual valor que los PYMES, para los 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, en cuanto a los Créditos de Consumo este tiene una clasificación que son para Consumo 1 el plazo será menor a 30 días y para el Consumo 2 el plazo será mayor a 30 días dependiendo el monto solicitado.

CONCLUSIÓN N° 6

De la evaluación de los Plazos y Montos de la Cooperativa con respecto a otras Cooperativas y en especial con la Cooperativa Jardín Azuayo y la Cooperativa JEP, que son las más grandes y con mayor cobertura a nivel Regional, podemos decir que en la entidad motivo de examen sus montos son muy reducidos tanto en los microcréditos como los créditos de consumo estos montos no cubren en su totalidad las necesidades de los socios, y por otro lado el plazo máximo que se otorga es de 12 meses siendo corto ya que esto incrementa las cuotas mensuales que los socios deben pagar. Lo que no ocurre con las entidades que se comparan ya que estas cuentan con montos mayores y por ende sus plazos son más largos.

Además verificamos en la lista de Créditos Otorgados por la Cooperativa “Madre del Rocío” que los montos concedidos si fueron de hasta \$1.000,00 y posteriormente llamamos al azar ha algunos socios para indagar si tenían conocimiento de los límites de crédito de los cuáles la Entidad si les hizo conocer la existencia del límite de Crédito.



RECOMENDACIÓN N° 6

Se recomienda incrementar el monto de los préstamos y plazos de los mismos mediante la aportación de nuevos socios activos voluntarios, incrementar los depósitos a plazos fijos y realizar convenios con entidades afines, 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 plazo más amplios.

UN CAMBIO DE POLÍTICAS SOBRE GARANTÍAS MINIMIZARÁ EL RIESGO DE INCREMENTAR LA CARTERA VENCIDA.

Luego de realizar el análisis de las respuestas emitidas de las encuestas realizadas al personal de Créditos y su comprobación en el Manual de Créditos y de acuerdo a la inspección realizada en el archivo de Créditos, la Cooperativa cuenta con dos Productos Financieros Ahorros y Crédito y estos a su vez se subdividen así:

Los Ahorros se dividen en Ahorro a la Vista y en Plazo Fijo o conocido también como Pólizas, dentro del Ahorro a la Vista tenemos Ahorro para los Jóvenes y el Ahorro común.

Los Créditos se dividen en Crédito para Consumo, Crédito Microempresario, Crédito Crediagil y Crédito Emergente.

Para apertura una Cuenta Común se lo puede hacer con un mínimo de \$ 5,00 de los cuales \$ 3,00 están destinados para Certificados de Aportación y los \$ 2,00 restantes van a ahorros; en cambio para aperturar una Cuenta Juvenil se lo hace con un mínimo de \$ 4,00 y todo este valor va hacia Ahorros.

Las Garantías solicitadas pueden ser Garantía Quirografaria Personal o bien con Garante Solidario; La Garantía Personal hace hincapié a que solo firma el socio deudor, en cambio en el caso de Garantía con Garante Solidario a más de firmar el socio deudor firma el garante solidario que puede o no ser socio de la Cooperativa. Es decir existen garantías hipotecarias, prendarias, sobre depósitos y quirografarias. En nuestro caso la Cooperativa solo entrega microcréditos de \$1.000,00 para lo cual se implementó una garantía quirografaria. Los pagarés serán firmados por el sujeto de crédito y cónyuge; también el garante con su cónyuge. Este tipo de garantía va a depender en gran medida del carácter del socio deudor porque un pagaré no garantiza que la persona vaya a cumplir puntualmente con sus obligaciones debido a que es un documento que tiene cierta vigencia para ser exigible, lo que no sucede con la garantía hipotecaria donde la entidad puede adjudicarse los bienes por el no pago de cuotas, y agotará las últimas instancias para ejecutarla.

Las garantías quirografarias por lo tanto son de mayor riesgo, para ello el pagaré debe recoger todos los argumentos necesarios para exigir el pago al deudor como garante. El garante debe ser solvente; en el caso de que el deudor no tenga bienes, se lo puede confiar con un garante que tenga casa propia, terrenos, negocio.

Mediante la evaluación correcta de créditos los siguientes pasos del procedimiento se reducen, pero no se eliminan porque el negocio bancario tiene riesgo inherente. Entonces lo que se pretende es reducir al mínimo la tasa de morosidad para la entidad al 2% y mantenernos por debajo del sistema 3-4%.



Se toma en cuenta antes de otorgar un crédito el grado de responsabilidad del comité de crédito o de las personas encargadas, porque en caso de que las cuotas no se cancelen oportunamente la entidad podría entrar en riesgo de liquidez, recordando que lo que realiza es intermediación financiera: captar recursos del público que confía en la cooperativa de las unidades excedentarias y colocarlos en otros socios con necesidad de financiamiento.

CONCLUSIÓN N° 7

Del análisis realizado a Las Garantías solicitadas, estas pueden ser Garantía Quirografaria Personal o bien con Garante Solidario; La Garantía Personal hace hincapié a que solo firma el socio deudor, en cambio en el caso de Garantía con Garante Solidario a más de firmar el socio deudor firma el garante solidario que puede o no ser socio de la Cooperativa.

Las garantías quirografarias por lo tanto son de mayor riesgo, para ello el pagaré debe recoger todos los argumentos necesarios para exigir el pago al deudor como garante. El garante debe ser solvente; en el caso de que el deudor no tenga bienes, se lo puede confiar con un garante que tenga casa propia, terrenos, negocio.

RECOMENDACIÓN N° 7

Al Comité de Créditos se recomienda cambiar de política en cuanto a las Garantías ya que las mismas son muy deficientes y se corre el riesgo de incrementar la Cartera Vencida, una de estas nuevas políticas podría ser: Pedir hipotecas ya que al incrementar los montos y plazos señalados para los Créditos se necesita mayor confiabilidad asegurando así el cobro de dicha deuda.

UNA VERIFICACIÓN ADECUADA DE LA INFORMACIÓN QUE POSEEN LOS FORMULARIOS AYUDARA A CUMPLIR LO ESTABLECIDO EN EL MANUAL DE CRÉDITOS.

Los formularios que aplica la Cooperativa abarca en primer lugar los datos del crédito el mismo que contendrá: tipo de crédito, monto, tipo de garantía, plazo, garante, fuente de pago, forma de pago, garante solidario y número de cargas; otro punto es el historial crediticio y referencias el cual contiene: crédito anterior con la Cooperativa, calificación interna, estabilidad laboral, estabilidad en el negocio, tipo de vivienda, dirección de la vivienda, teléfono, saldo en ahorros, saldo promedio mes anterior y fechas de apertura de cuenta de ahorros; también hace referencia a las garantías y dentro de estas el tipo de garantía, garante con estabilidad laboral y el número de años en trabajo o negocio propio, y garante solvente; posteriormente hace referencia a la verificación de la información a través de llamada relación laboral, inspección y otros; en cuanto a la capacidad de pago del socio tenemos la cuota fijada mensual es menor o igual al 60% del ingreso neto y cuál es la fuente principal de ingresos del socio; finalmente se emite la decisión de aprobar o rechazar la solicitud con las respectivas firmas de responsabilidad que son del Asesor de créditos, Gerente y Comisionados.



Luego de la verificación en el manual de créditos el formulario cumple con lo establecido y demuestra autoridad, legalidad, propiedad y certidumbre. Vale recalcar que la Cooperativa no cumple con la verificación de la información que revela los socios, perdiendo así credibilidad por la simple razón de no tomar la debida precaución.

CONCLUSIÓN N° 8

Concluida la encuesta realizada al personal de Créditos se procedió a revisar las respuestas obtenidas para posteriormente verificar con lo establecido en el Manual de Créditos y se obtuvo que lo establecido en él se cumple, sin embargo en el momento de que realizamos llamadas a socios para constatar que la Entidad verifica la información detallada nos supieron decir que no lo hacen; también preguntamos si el llenado de los formularios son fáciles de hacerlo, nos respondieron que no hay ningún inconveniente. Para constatar que la documentación es revisada debidamente observamos en diferentes días el proceso que realiza un asesor de créditos respecto a los papeles adjuntados y en algunos casos no tuvieron la debida precaución.

RECOMENDACIÓN N° 8

Recomendamos al Área de Créditos cumplir cabalmente con lo establecido en el Manual de Créditos referente a la verificación de la información emitida por el socio y a su vez pedimos que se revise adecuadamente la documentación entregada por parte del socio.

DISEÑAR ESTRATEGIAS PARA MINIMIZAR EL MONTO DE LA CARTERA VENCIDA CONTRIBUIRÁ AL DESARROLLO DE LA ENTIDAD.

Del análisis efectuado con el Ing. Pablo Lema presidente de la entidad sobre los resultados emitidos entre el periodo 2009 y 2010 sobre la Cartera Vencida se observo que se viene arrastrando desde el periodo 2009 hasta la fecha, inclusive se ha incrementado en un 3.8% más. Vale recalcar que la tabla del Periodo 2010 no fue posible adquirirla por motivos de que aun no culmina el periodo.

Recurrimos a verificar si la información sobre si el monto total de la Cartera Vencida está dentro de los límites establecidos por la Cooperativa, el presidente respondió que no lo están, que la Cartera hasta el momento sobrepasó el límite debido a que antes de que se establezcan estatutos no existía límites de Crédito lo que ocasionó en gran medida concentración de Crédito ya que se otorgó préstamos de alto valor a ciertos socios y estos no cumplieron con el pago de las cuotas.

Verificamos esta información adquirida en los archivos respectivos del Área de Créditos y consecuentemente establecer su veracidad y cumplimiento con lo establecido por la entidad y efectivamente el monto de cartera vencida es alto de acuerdo a la tabla indicada en el Anexo 34.



CONCLUSIÓN N° 9

Uno de los problemas principales de la Cartera Vencida es que se viene arrastrando desde el primer año, esto sucedió debido a que la Cooperativa no contaba con estatutos que estableciera límites de Crédito y tampoco conto con la recepción de garantías apropiadas que respalden el monto sobrepasando así los límites establecidos ahora por la Cooperativa.

RECOMENDACIÓN N°9

Se recomienda tomar medidas de acción para reducir el monto de la Cartera Vencida y a su vez para obtener los resultados esperados mediante el cobro de los créditos vencidos siguiendo la vía judicial.

También recomendamos diseñar estrategias para minimizar préstamos en mora tales como renovar el monto adeudado en cuotas fáciles de pagar.

UNA ADECUADA EVALUACIÓN AL SISTEMA DE ASESORÍA DE CRÉDITOS GARANTIZARA CRÉDITOS OPORTUNOS.

Del examen al Sistema de Asesoría de Créditos se pudo establecer que su asistencia va más allá de una simple revisión de documentos ya que de esta actividad depende la aprobación o negación de los Créditos solicitados por los socios. De esta acción va a depender la satisfacción del socio y el grado de confianza que adquiere la Cooperativa, esto genera ventajas con relación a la competencia debido a que en nuestro medio el cumplimiento y rapidez de lo acordado con la Entidad repercute de sobremanera para el socio.

El Jefe de Área, es un profesional que tiene a su favor una amplia experiencia en el desempeño de su trabajo; según las encuestas realizadas a los clientes se determinó que existe pequeños inconvenientes como la falta de precaución al momento de revisar la documentación entregada por los socios como requisitos para la aprobación de los Créditos solicitados, retrasando el proceso para la aprobación de dichas solicitudes causando impaciencia por parte de los socios, además esta deficiencia no guarda relación con las Políticas establecidas por la Cooperativa. Esta razón no permite cumplir a cabalidad los procedimientos lógicos de otorgación de Créditos empleados por la Cooperativa que indica que se debe revisar detalladamente todos y cada uno de los documentos emitidos por parte del socio; esto produce una limitada deficiencia para la otorgación de Créditos.

CONCLUSIÓN N°10

La incorrecta revisión de la documentación en el Área de Asesoría de Créditos se debe a la falta de precaución en la revisión de la misma, por lo que el tiempo para la aprobación de Créditos se ve prolongado lo que provoca impaciencia en los socios e incumplimiento de las políticas establecidas en la Cooperativa.



RECOMENDACIONES N°10

Al Departamento de Asesoría de Créditos recomendamos Incrementar medidas de precaución al momento de la revisión de los documentos como tener un listado de los documentos requeridos. A Recursos Humanos recomendamos capacitar al personal, en las actividades que desempeñan lo cual permitirá mayor comunicación entre áreas vinculadas y realizar evaluaciones periódicas para mejorar el nivel de conocimientos del personal.

LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE COMPUTACIÓN AL AREA DE CAJAS GARANTIZARA UN MEJOR SERVICIO PARA LOS USUARIOS.

De la revisión del proceso implantado en el Área de Cajas, se ha determinado que la persona responsable, desarrolla su labor con el conocimiento necesario y adecuado para cumplir con las obligaciones que requiere el área y a su vez la Cooperativa para brindar un correcto y eficiente servicio de Créditos, el cual se pronuncia en los resultados de las encuestas que se realizaron a los socios por motivo del examen; A pesar de los inconvenientes con el Sistema Computarizado el personal labora con un alto espíritu de motivación para ofrecer un servicio de calidad.

El sueño de la Cooperativa por otorgar Créditos accesibles a sus socios ha definido dentro de sus estrategias la prioridad de captar mayores ingresos para satisfacer las solicitudes presentadas por los socios. Sin embargo la dotación de un Sistema de Computación no es suficiente para el desarrollo de las actividades pues toma demasiado tiempo para la atención al socio, este motivo impide que el tiempo de espera para un socio sea mínima, esta razón no concuerda con las normas de la Cooperativa, las cuales establece como tiempo de espera mínimo de cinco minutos por socio.

El excesivo tiempo de espera a los socios se debe en su mayor parte a que el Sistema Computarizado es inadecuado y obsoleto.

CONCLUSIÓN N°11

El Sistema de Computación que actualmente maneja la Cooperativa para el Área de Cajas presenta inconvenientes como no procesar con agilidad la información debido a que no tiene mecanismos de seguridad y a su vez es un sistema inflexible que no da seguridad y confiabilidad en el procesamiento de las transacciones, motivo por el cual el proceso para el manejo de la información ocasiona excesivo tiempo de espera a los socios.

RECOMENDACIÓN N°11

A la Asamblea General recomendamos implementar un sistema de computación que emita información cuantitativa y cualitativa así como mecanismos de seguridad (claves de seguridad para cada usuario), flexibilidad susceptible a las modificaciones rápidas que permitan hacer frente a las necesidades del área de cajas, es decir un sistema en el cual al momento de ingresar datos e imprimir comprobantes se realice de forma inmediata y precisa, evitando así inconvenientes para el socio y para el personal de cajas.



BIBLIOGRAFÍA

COORPORACIÓN DE ESTUDIOS Y PUBLICACIONES, Ley de Cooperativas, 2000, Pág., 1.

Committee of Sponsoring Organizations of Tradway Commission, National Commission on Fraudulent Financial Reporting (COSO) GUAJARDO, Gerardo: Contabilidad Financiera, Ediciones Mejito Mgcrwwhi, Segunda edición, México, 1997, Pág. 619

Estupiñan Gaitán, Rodrigo. CONTROL INTERNO Y FRAUDES, 2ª. ed. Bogotá: Ediciones 2006.

Instituto Mexicano de Contadores Públicos A C, Auditoria Operacional, Boletín, Impreso y Hecho en México 5ta edición.

Ley de Instituciones del Sistema Financiero, Decreto Ejecutivo No. 354: Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intermediación Financiera. **Art. 3, 5,6, 2006.**

Ley de Instituciones del Sistema Financiero, Decreto Ejecutivo No. 354: Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intermediación Financiera. **Art. 4, 2006.**

Maldonado, Milton. Auditoría de gestión. Editora Luz de América. Ecuador, 2001.

Registro Oficial N° 23: Reglamento de Tramites de Informes de Auditorías Internas

SISTEMA FINANCIERO NACIONAL, Eco. Pedro Mora, Clasificación de Cooperativas, 2008.

Alexander Hamilton Institute, Inc. Manual de Práctica Moderna de Crédito y Cobranzas. Modern Business Reports, Printed in U.S.A



ANEXOS



ANEXO 1

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MADRE DEL ROCIO" CIA. LTDA.

AUDITORIA OPERATIVA AL AREA DE CRÉDITOS

PERIODO: 2008- 2009

ESTATUTO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MADRE DEL ROCIO"

DE LA CONSTITUCIÓN

CONSTITUCIÓN, DOMICILIO RESPONSABILIDAD Y DURACIÓN

- Art. 1.-** Constituyese sin finalidades de lucro la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "MADRE DEL ROCIO", de Capital variable e ilimitado número de socios, la misma que se registrá por lo establecido en la Ley de Cooperativas, su Reglamento General y por otras leyes y reglamentos que le fueren aplicables y que regulen su actividad financiera, por el presente Estatuto y Reglamento Interno.
- Art. 2.-** El domicilio principal de la Cooperativa es el Cantón Biblián, Provincia del Cañar, República del Ecuador.
- Art. 3.-** La responsabilidad de la Cooperativa es limitada a su capital social y la de los socios personalmente al capital que hubieren suscrito en la Entidad.
- Art. 4.-** La Cooperativa tendrá una duración indefinida, sin embargo podrá disolverse o liquidarse de acuerdo con lo que dispone la Ley de Cooperativas, su Reglamento General y el presente Estatuto.

FINALIDADES Y PRINCIPIOS

- Art. 5.-** La Cooperativa tendrá por finalidades:
- Promover y fomentar la cooperación solidaria, económica y social entres sus asociados. y para lograr esta finalidad, procederá a realizar todas aquellas actividades necesarias para el desarrollo de operaciones de ahorro y de créditos, dentro del marco legal permitido para las Cooperativas;
 - Otorgar préstamos a los socios de conformidad con el Reglamento Interno que para el efecto se dictare;
 - Promover su relación y/o integración con otras entidades nacionales e internacionales de la misma línea o de integración del Sistema Cooperativo, en procura de mantener convenios de cooperación que contribuyan al fortalecimiento de la institución y del Cooperativismo;
 - Establecer otros servicios y actividades que estén encuadradas en la Ley de Cooperativas y su Reglamento General y otras leyes que le fueren aplicables de acuerdo a sus actividades, que contribuyan al



- mejoramiento social y económico de sus asociados;
- e) Obtener fuentes de financiamiento interno y externo para el desarrollo de la Institución; y,
- f) Promover la integración a la Cooperativa de un mayor número de personas a efectos de la prestación de los servicios de la Institución.

Art.6.-

La Cooperativa, regulará sus actividades de conformidad con los siguientes principios:

- a) Igualdad de derechos y obligaciones de los socios;
- b) Adhesión y retiro voluntario;
- c) Control democrático: un socio, un voto;
- d) Distribución de los excedentes económicos entre los socios a través de dividendos y de conformidad con las resoluciones de la Asamblea General;
- e) Indiscriminación política, religiosa o étnica;
- f) Fomento de la imagen cooperativa;
- g) Fomento de la educación e integración cooperativa y apoyo solidario entre los socios; y
- h) La preocupación sobre el medio ambiente.
- i) Interés limitado a los certificados de aportación, mismo que no podrá ser superior al 6% anual.

Indagado
Observado



ANEXO 2

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MADRE DEL ROCIO"
CIA. LTDA.**

AUDITORIA OPERATIVA AL AREA DE CRÉDITOS

PERIODO: 2008- 2009

ESTRUCTURA INTERNA Y ADMINISTRATIVA

DEL RÉGIMEN ADMINISTRATIVO

- Art. 17.-** La dirección, administración y control interno de la Cooperativa se ejercerá por medio de los siguientes organismos:
- a La Asamblea General de Socios;
 - b El Consejo de Administración;
 - c El Consejo de Vigilancia;
 - d Gerencia; y,
 - e Comisiones Especiales.

DE LA ASAMBLEA GENERAL

- Art. 18.-** La Asamblea General es la máxima autoridad de la Cooperativa y estará integrada por todos los socios y en el caso de mantener asambleas de socios o por los delegados /as o representantes, conforme la ley y el Reglamento General de Cooperativas. Las resoluciones de la Asamblea, legalmente tomadas, serán obligatorias para los demás organismos y para todos los socios.
- Art. 22.-** La Asamblea General estará presidida por el Presidente de la Cooperativa y a falta o impedimento de éste, por uno de los vocales del Consejo de Administración en el orden de su elección.

DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

- Art. 26.-** El Consejo de Administración es el órgano directivo de la Cooperativa, será nombrado por la asamblea general, y estará integrado conforme a lo determinado en el Art. 35 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas. Durarán dos años en el ejercicio de sus funciones y podrán ser reelegidos por igual período. Los directores suplentes reemplazarán a los principales sólo en caso de ausencia temporal o definitiva.

DEL CONSEJO DE VIGILANCIA

- Art. 30.-** El Consejo de Vigilancia es el organismo supervisor y fiscalizador de las actividades administrativas, financieras y demás estamentos de la Cooperativa. Estará integrado conforme a lo determinado en el Art. 35 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas. Durarán dos años en sus funciones, pudiendo ser reelegidos por igual período. Los directores suplentes sustituirán a los principales únicamente en casos



de ausencia temporal o definitiva.

DEL PRESIDENTE

Art. 33.- El Presidente, será elegido por el Consejo de Administración de entre sus vocales principales, durará dos años en sus funciones, pudiendo ser reelegido por igual período y sus funciones y atribuciones son:

DEL GERENTE

Art. 34.- El Gerente sea o no socio de la Cooperativa, será nombrado por el Consejo de Administración y durará dos años en sus funciones, pudiendo ser reelegido por igual período. Es el administrador de la Cooperativa y será considerado como empleado amparado por el Código del Trabajo y las leyes de seguridad social, y le competen las siguientes funciones, a más de las establecidas en el Artículo 43 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas Codificada:

- a) Representar legal, judicial y extrajudicialmente a la Cooperativa, necesitando la autorización del Consejo de Administración para proponer y contestar demandas y conferir mandatos o poderes especiales;
- b) Informar mensualmente a las consejos de Administración y Vigilancia sobre el estado económico de la Cooperativa y presentar los respectivos estados financieros e informes complementarios que soliciten la Asamblea General, consejos de Administración y vigilancia y comisiones especiales;
- c) Ejecutar en forma oportuna y eficiente el plan operativo y el presupuesto aprobados por la Asamblea General, con el propósito de alcanzar las metas y objetivos propuestos para cada ejercicio económico;
- d) Responder por la gestión eficiente de la institución, basada en criterios de honestidad, rentabilidad y solvencia, apoyado en instrumentos técnicos de gestión administrativa, operativa y financiera y la oportuna y actualizada disponibilidad de información financiera y contable;
- e) Actualizar y mantener bajo su custodia los inventarios de bienes y valores de la entidad;
- f) Contratar, remover y sancionar a los empleados de la Cooperativa, cuyo nombramiento o remoción no sea de competencia de otro órgano de gobierno la entidad con apego y observancia del Código de Trabajo y aplicar la política salarial determinada por el Consejo de Administración;
- g) Rendir la caución que haya sido determinado por el Consejo de Administración en póliza de fidelidad o garantía bancaria, misma, que deberá ser fijada tomando en cuenta lo dispuesto en el artículo 209 del reglamento General de la Ley de Cooperativas Codificada;
- h) Custodiar, actualizar y ejecutar si fuere el caso, las cauciones que rindan y pólizas de seguros que se contraten;
- i) Cuidar que los libros de contabilidad se lleven con claridad y de acuerdo a los principios contables generalmente aceptados;
- j) Integrar y presidir la Comisión de Crédito de la Cooperativa;



- k) Responder moral y pecuniariamente por todos los bienes, muebles e inmuebles de la Cooperativa y por la correcta administración de sus fondos;
- l) Recaudar los ingresos de la Cooperativa y recaudar los dividendos y otros valores que estén en mora los socios de la Cooperativa;
- m) Aplicar el sistema de control de la morosidad establecida por el Consejo de Administración;
- n) Mantener y actualizar el registro de certificados de aportación y autorizar sus correspondientes transferencias, con autorización previa del Consejo de Administración;
- o) Ejercer todas las demás funciones y cumplir los deberes que señala la Asamblea General y los Consejos que estén acordes con la ley de Cooperativas Codificada, su reglamento General y Estatuto.

DEL SECRETARIO

Art. 36.- El secretario será elegido por el Consejo de Administración, durará en sus funciones dos años, pudiendo ser reelegido por igual período o removido por causa justa. Son funciones relativas a esta dignidad las siguientes, a más de las establecidas en el Art. 42 del Reglamento General de la ley de Cooperativas:

DE LAS COMISIONES ESPECIALES

Art. 37.- La cooperativa designará las siguientes comisiones especiales:

- a) Comisión de Crédito;
- b) Comisión de Educación; y,
- c) Otras comisiones.

DE LA COMISIÓN DE CRÉDITO

Art. 38.- La Comisión de Crédito estará integrado por tres miembros: el Gerente y dos miembros elegidos por la Asamblea General. Estos últimos durarán dos años en sus funciones y podrán ser reelegidos por un período igual.

Art. 39.- La Comisión de Crédito será presidida por el gerente y se reunirá dentro de los ocho días siguientes al de su elección con el objeto de nombrar de su seno al Secretario. Posteriormente la Comisión deberá reunirse ordinariamente una vez a la semana y extraordinariamente cuantas veces fuera necesario.

Art. 40.- La Comisión de Crédito tendrá como función primordial el análisis y resolución de las solicitudes de préstamos de los socios de conformidad con las normas establecidas sobre préstamos en el Reglamento Interno y las establecidas por el Consejo de Administración;

Art. 41.- La Comisión de Crédito determinará en cada caso si el solicitante está o no habilitado para tramitar un crédito, así como el tipo de garantía, de acuerdo con el reglamento respectivo, fijará los plazos y más condiciones en que el préstamo debe ser cancelado.

Art. 42.- La Comisión de Crédito aprobará los préstamos por escrito y por mayoría. En caso de rechazo, el socio afectado puede presentar queja al Consejo de Administración, organismo que luego de realizar las investigaciones y análisis necesarios resolverá al respecto.



- Art. 43.-** La Comisión de Crédito rendirá informes anuales a la Asamblea General y mensuales al Consejo de Administración, haciendo las observaciones que tenga por objeto mejorar el servicio de préstamos.

DE LA COMISIÓN DE EDUCACIÓN

- Art. 44.-** La Comisión de Educación estará integrada por tres miembros y su período de duración será de dos años, pudiendo ser reelegidos por igual período.

DEL RÉGIMEN ECONÓMICO

- Art. 47.-** El capital social de la Cooperativa es variable, ilimitado, e indivisible y estará integrado de conformidad con lo dispuesto en el Art. 50 de la Ley de Cooperativas.
- Art. 48.-** El capital inicial suscrito y pagado de la Cooperativa es de diez mil 00/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD\$ 13.000,00) dividido en trescientos veinte y cinco mil (325.000) certificados nominales de aportación de cero punto cero cuatro centavos de dólar de los Estados Unidos de América (USD\$ 0.04) cada uno.
- Art. 56.-** El ejercicio económico de la Cooperativa se contará del primero de enero al treinta y uno de diciembre de cada año, pero los balances serán semestrales.

DISOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN

- Art. 77.-** La Cooperativa podrá disolverse por las causas establecidas en el Art. 98 de la Ley de Cooperativas.
- Art. 78.-** De presentarse reiteradamente el incumplimiento de las disposiciones legales, el incumplimiento de los objetivos para los cuales fue constituida la Cooperativa, si redujese su patrimonio a un nivel inferior al mínimo establecido en las disposiciones legales o su situación económica-financiera establecida por auditoría interna o externa evidencia la imposibilidad de cumplir con sus obligaciones, se realizarán los trámites legales pertinentes para su disolución.
- Art. 79.-** En caso de liquidación forzosa, está se procederá de conformidad a las disposiciones que sobre el particular estipule la Ley de Cooperativas y su Reglamento General.

CONSEJOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MADRE DEL ROCIO. CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Principales:

1. Sr. Pablo Fernando Lema.
2. Sr. Jorge Isidro Jerez.
3. Sra. Maruja Pillcorema.

Suplente:

1. Sr. William Lema.



CONSEJO DE VIGILANCIA

Principales:

1. Srta. Lourdes Lazo Vera.
2. Sr. Henry Omar Vega.
3. Sra. Flor María Lema.

Suplente:

1. Sra. María Rosa Tamay.

COMISIONES

Comisión de crédito.

1. Ec. Norma Cecilia Paguay Calle (Gerente)
2. Sr. Manuel Benjamín Lema.
3. Sr. Rigoberto Tamay.

DIRECTIVA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MADRE DEL ROCIO

Luego de la asamblea general ordinaria de socios realizada el 7 de Junio del año 2009, queda conformada la directiva de la siguiente manera:

PRESIDENTE	Ing. Pablo Fernando Lema	030141781-2
SECRETARIA	Sra. Aida Maruja Pillcorema	030106108-1
GERENTE	Ec. Norma Paguay.	030133721-8

PRESIDENTA CONSEJO DE VIGILANCIA.

Srta. Lourdes Lazo Vera. 030145369-2

REGLAMENTO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MADRE DEL ROCIO

OBJETIVOS

- 1 Establecer las políticas, procedimientos de concesión crediticia y recuperación de cartera,
- 2 Garantizar la colocación del crédito bajo esquemas de seguridad, protección y rentabilidad para los socios, y,
- 3 Generar relaciones crediticias duraderas y sólidas con los socios.

ALCANCE

Comprende las fases del proceso de crédito, información, colocación, hasta la recuperación del mismo. Se intenta implementar una administración integral de riesgos a los que están sujetas las entidades financieras, una de ellas las cooperativas de ahorro y crédito.



POLÍTICAS

5. Para ser socios de la cooperativa deben cumplir con la documentación requerida.
6. Para dar inicio al trámite de crédito, la documentación debe estar completa, de otra manera será devuelta.
7. Todos los socios tendrán el mismo tratamiento para acceder a un crédito.
8. La custodia de pagarés, documentos y registros de soporte de créditos debe cumplir con medidas de seguridad que garanticen su adecuada conservación y disponibilidad.
9. Los documentos de garantía deben ser devueltos a la cancelación de los créditos, en función al requerimiento del socio.

REGLAMENTO DE CRÉDITO

FINALIDAD, ÁMBITO DE APLICACIÓN

Finalidad del Reglamento. El presente reglamento de créditos y cobranzas, tiene como finalidad normar las operaciones de créditos y cobranzas, relacionados con los socios y posteriormente con clientes de la cooperativa, debiendo realizarse al marco de la ley, reglamentos, políticas, y demás normativa legal vigente para el sistema cooperativo controlado por el Ministerio de Inclusión Económica y Social a través de la Dirección Nacional de Cooperativas. Abarca a todas las operaciones crediticias y de cobranzas en sus diferentes fases, siendo responsables la comisión de crédito, así como los asesores y todo el personal del área de créditos.

La cooperativa realizará sus operaciones de manera eficiente con los socios que cumplan todos los requisitos y constituyan sujetos de crédito. Los miembros de la comisión de crédito se denominarán en su efecto “asesores financieros” u oficiales de crédito, para la aplicación de éste reglamento, así como al personal contratado por gerencia para estos fines.

De las funciones: La comisión de créditos tendrá las siguientes funciones:

Cumplir y hacer cumplir las normas, procedimientos y requisitos establecidos en el presente reglamento.

- a) Implementar las normas de control de morosidad para que sean aplicadas.
- b) Mantener las actas de cada reunión en forma ordenada y actualizada, como constancia de lo actuado.
- c) Aprobar los créditos dentro del ámbito de su competencia; las solicitudes reprobadas o pendientes deberán registrarse en las actas para su control posterior.
- d) Mantener el carácter de confidencialidad de la información.
- e) Atender los reclamos y apelaciones que se presentaren por parte de los socios prestatarios.
- f) Y las demás que la normativa legal señalada.

Está prohibido a los miembros de la comisión de crédito: Integrar la comisión cuando existan solicitudes personales. Recibir de las solicitantes donaciones u obsequios que induzca a la aprobación del Crédito.

La comisión de crédito no podrá dejar de pronunciarse sobre una solicitud de crédito, en el lapso máximo de dos sesiones ordinarias consecutivas.

La Comisión de Crédito deberá hacer constar en sus actas el total de solicitudes de



crédito, especificando los niveles de aprobación y responsabilidades. Todas las solicitudes de crédito aprobadas, necesariamente deberán contar con autorización de la Gerencia para su desembolso de acuerdo al disponible de liquidez.

POLÍTICAS CREDITICIAS Y FINANCIAMIENTO

Serán beneficiarios de los productos financieros, todos los socios que tengan capacidad para contratar y obligarse ante la Ley.

Para acceder a la renovación de un crédito, el socio debe encontrarse al día con sus pagos, y haber cumplido las condiciones previstas.

El socio que haya incurrido en morosidad por el lapso de tres cuotas consecutivas, para acceder a un nuevo crédito, debe esperar 8 meses desde la fecha del último pago puntual, y en caso de que se haya requerido la vía judicial, no tendrá derecho a pedir otro crédito a la Cooperativa, por el lapso de un año.

El socio que necesite un crédito deberá solicitarlo a Gerencia y comisión de crédito a través de los formularios pre numerados elaborados para el efecto y fechados con día y hora de presentación, con la finalidad de establecer un orden de atención.

El socio podrá realizar abonos adicionales, para disminuir el saldo de la deuda, en cualesquier tipo de crédito.

Para todas las modalidades de crédito se establecen las siguientes políticas:

- 1 Para el monto máximo de crédito, se observarán los saldos promedio del socio en el último mes y su capacidad de pago.
- 2 Las solicitudes se aprobarán en función de la disponibilidad económica de la Cooperativa.
- 3 El Crédito podrá ser renovado cuando el socio haya cubierto por lo menos el cincuenta por ciento (50%) de su obligación; de aprobarse la renovación se liquidará la deuda anterior.
- 4 Para solicitar un nuevo crédito, no se requerirá haber pagado el 50%, en los siguientes casos debidamente documentados.

Perdida del patrimonio.

Las tasas de interés serán fijadas con el Consejo de Administración y Gerencia en base a situaciones internas, como externas que se den en el mercado micro financiero.

El consejo de administración aprobará los créditos de directivos, empleados y demás relacionados con la cooperativa.

POLÍTICAS ESENCIALES.

Expandir el crédito al mayor número de socios para evitar los riesgos de la concentración y democratizar el financiamiento.

El crédito estará orientado prioritariamente al financiamiento de las actividades productivas, (agrícolas, pecuarias, artesanales, turísticas, etc.) también de comercio, vivienda, consumo, servicios y toda actividad que constituya mejoramiento de la calidad de vida de los socios.

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.

El Consejo de Administración, podrá fijar tasas de interés diferenciadas en función de montos, plazos y líneas de crédito, de acuerdo a la ley, al reglamento general de cooperativas, al estatuto y al presente reglamento de créditos.



NORMATIVA PARA OTORGAR CRÉDITOS.

1. OBJETIVOS DEL AREA CRÉDITO

El objetivo principal del área de Crédito es minimizar el riesgo en las operaciones de créditos a fin de evitar que la cartera de créditos corra el riesgo de caer en morosidad.

- a. Mantener niveles relativamente bajos del riesgo crediticio, además que permitan tener una buena rentabilidad y permanencia del mismo.
- b. Crear estándares de evaluación de créditos.
- c. Detectar aquellos créditos con riesgo superior a lo normal para hacer un seguimiento.
- d. Preparar un programa de análisis para futuros créditos.
- e. Realizar estudios sectoriales y de segmentos.
- f. Determinar, medir y controlar los diferentes tipos de riesgo que afecten a la cooperativa.

2. DOCUMENTOS NECESARIOS PARA CADA TIPO DE CRÉDITO:

MICROCREDITO:

- 1 Original y copias de: Cédula de ciudadanía y certificado de votación.
- 2 Copia de último pago de servicios básicos (Agua, luz o teléfono)
- 3 RUC, copias de facturas del negocio.
- 4 **Garantía personal**, prendaria o hipotecaria (los garantes deben presentar información).
- 5 Declaración juramentada de ingreso en caso de ser comerciante informal.
- 6 En caso de iniciar un negocio presentar una pro-forma, contrato de arriendo.
- 7 Copia de pago del predio urbano.
- 8 8% depositado en cuenta de ahorros.

CONSUMO:

- 1 Original y copias de: Cédula de ciudadanía y certificado de votación.
- 2 Copia de último pago de servicios básicos (Agua, luz o teléfono)
- 3 Facturas, recibos, contrato, rol de pagos.
- 4 Dirección lugar de trabajo del solicitante.
- 5 Facturas de recibir remesas.
- 6 Copia de pago del predio urbano.
- 7 8% a solicitar depositado en cuenta de ahorros.
- 8 **Garantía personal**, prendaria o hipotecaria (los garantes deben presentar información básica).

3. PROCESO PARA LA GESTIÓN DE CRÉDITO

El otorgamiento del crédito está determinado por la capacidad de pago del solicitante, que a su vez está definida fundamentalmente por su flujo de caja y sus antecedentes crediticios.

La evaluación del solicitante para el otorgamiento del crédito debe considerar los conceptos señalados en el reglamento, su entorno económico, la capacidad de hacer frente a sus obligaciones en relación a variaciones cambiarias, las garantías preferidas, la calidad de la dirección del socio y las clasificaciones asignadas por las empresas del sistema financiero.



Para evaluar el otorgamiento de créditos se debe analizar la capacidad de pago en base a los ingresos del solicitante, su patrimonio neto, el importe de otras obligaciones, y el monto de las cuotas correspondientes.

Además se debe seguir el siguiente procedimiento:

- Primera entrevista de crédito.- En la primera entrevista se deberá tratar de obtener la mayor información posible en los aspectos considerados en la siguiente ayuda memoria

a. Monto y propósito del crédito

- 1 Que producto necesita
- 2 En qué tiempo lo piensa pagar
- 3 Para que requiere el producto

b. Fuentes de Pago

- 4 Como pagará su préstamo
- 5 Cuáles son sus fuentes principales de financiamiento
- 6 Que otras fuentes de pago son disponibles
- 7 Quienes son sus principales proveedores y clientes.

- Recepción de solicitud de crédito y documentación.

Se deberá receptor la solicitud de crédito debidamente llenada según el formato elaborado para el efecto, es importante que el solicitante consigne los datos generales, direcciones, teléfonos, referencias comerciales, bancarias, personales; bienes patrimoniales; así mismo deben estar anexados los documentos en fotocopia que se establecen en el presente Manual.

- Verificación de datos.

Datos e identificación del solicitante.

Según este detalle debemos obtener la cédula de identidad, el RUC, direcciones, y en caso de una empresa quiénes son sus representantes legales.

- Historial crediticio del solicitante.

Se deberá tener presente las referidas calificaciones dadas por la SBS.

- Inspección.

Se debe proceder a realizar visitas al domicilio y lugar de trabajo del solicitante y garante (si fuera el caso) con el siguiente carácter:

- a. **Domiciliaria.-** Confirmar que el solicitante habite o sea propietario del domicilio con documentos acreditables, así mismo de manera objetiva verificar status de la vivienda, muebles con los que cuenta, entorno familiar.
- b. **Laboral.-** Confirmar la relación laboral del solicitante con la empresa donde labora (antigüedad laboral, cargo, sueldo) en el caso de ser trabajador dependiente. Si fuera el caso de ser independiente se debe verificar (antigüedad del negocio, mercadería en stock, maquinaria para producción, número de trabajadores, afluencia de clientes)



- Verificación de referencias.

Se debe proceder a revisar las referencias de terceros tanto de instituciones financieras (bancos), comerciales (proveedores) y personales, buscando obtener la siguiente información:

- a. Antigüedad de relación comercial
- b. Línea de crédito obtenida por el solicitante
- c. Comportamiento de pago
- d. Forma de pago de deuda

Esta información nos permite tener una visión sobre el comportamiento del solicitante con otras instituciones, teniendo en cuenta que muchas veces existe un mejor comportamiento con instituciones financieras que con instituciones comerciales.

- Esperar el resultado de la inspección.

- Si el crédito esta aprobado:

Acercarse al departamento de créditos con los garantes para firmar el pagaré y los documentos necesarios.

- En caso de que el crédito sea con garantía hipotecaria, realizar los trámites respectivos para la Escritura de Hipoteca.
- Finalmente puede acercarse a cajas para retirar su dinero.

PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DEL CRÉDITO

7. Depositar los 5 dólares para ser socio y la base de 8% del monto solicitado.
8. Solicitar el formulario y los requisitos necesarios en información de créditos.
9. Llenar el formulario y adjuntar los documentos necesarios, tanto del socio y el cónyuge así como de los garantes con sus respectivos cónyuges.
10. Ingresar la documentación en el departamento de créditos y pedir que se le haga la inspección cuando sea necesario.
11. Esperar el resultado de la inspección.
12. Si el crédito esta aprobado:
 - Acercarse al departamento de créditos con los garantes para firmar el pagaré y los documentos necesarios.
 - En caso de que el crédito sea con garantía hipotecaria, realizar los trámites respectivos para la Escritura de Hipoteca.
 - Finalmente puede acercarse a cajas para retirar su dinero.

REQUISITOS OBLIGATORIOS PARA OBTENER UN CRÉDITO

Ser socio de la cooperativa.

Encaje exigible para el monto a solicitar, según el caso (8%).

No ser garante o deudor solidario de socios prestatarios en mora.



Presentar garantías a satisfacción de la Cooperativa.

Acreditar capacidad de endeudamiento y pago.

Tener buenas referencias personales.

Los cónyuges socios de la Cooperativa podrán ser sujetos de crédito en forma mancomunada, de acuerdo a la capacidad de pago del núcleo familiar.

No estar en mora consecutiva con la cooperativa.

Este reglamento fue presentado por la comisión de crédito y presentado al consejo de administración para su aprobación en asamblea general en tres sesiones distintas.

LO CERTIFICO.

LA SECRETARIA.
Biblián 10/10/2009

REGLAMENTO INTERNO DE LA COOPERATIVA

El Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MADRE DEL ROCIO, con el ánimo de normar su funcionamiento de una manera justa y ecuánime, dando cumplimiento a la Ley de Cooperativas, su Reglamento General y al Estatuto, acuerda emitir el siguiente Reglamento Interno.

DE LOS CREDITOS

Solamente los socios tienen derecho a solicitar préstamos a la Cooperativa.

Las solicitudes de crédito se receptorán de lunes a viernes para ser analizadas los días sábados y domingos, los resultados de las mismas se darán a conocer dentro de 8 días desde su recepción y será responsabilidad de la comisión de crédito que lo presidirá el gerente. Si faltare información adicional se le solicitará al socio para su presentación.

Los productos crediticios que otorga la Cooperativa, los requisitos con los que debe cumplir el socio para acceder a cada uno de ellos, así como las instancias administrativas en que debe aprobarlos y demás normas necesarias son aprobados por el Consejo de Administración para lo cual expedirá un Reglamento de Crédito que será aplicado estrictamente por la comisión de crédito.

Se establece la siguiente modalidad para los Créditos a los socios:

- a. MICRO-EMPRESA
- b. CONSUMO

De los cuales se derivan varios productos fijados por el consejo de administración o Gerencia de acuerdo a las necesidades de los socios.

Los Créditos se efectuarán con sujeción al Reglamento de Crédito que dicte el Consejo de Administración, el mismo que se regirá por las siguientes políticas.

- a. Para que en socio pueda solicitar un crédito a la Cooperativa será necesario que hayan transcurridos por lo menos un mes desde la fecha de su ingreso.
- b. Los créditos podrán renovarse cuando el socio haya cubierto por lo menos el 50% de su obligación anterior y siempre que las disponibilidades de la cooperativa lo



- permitan.
- c. El socio que necesitare un préstamo deberá solicitarlo al Gerente de la Cooperativa, a través del formulario debidamente elaborado, quien lo enviará a la Comisión de Crédito para su estudio.
 - d. El Gerente proporcionará mensualmente a la Comisión de Crédito la disponibilidad de caja-bancos a fin de que pueda proceder con el análisis y aprobación de los préstamos.
 - e. Únicamente los socios activos y que se encuentran al día en el cumplimiento de sus obligaciones para con la Cooperativa tendrán derecho a nuevos créditos.
 - f. Se calculará el interés determinado por el Consejo de Administración o Gerencia.
 - g. El plazo máximo que se concede para los Créditos es de veinticuatro (24) meses, y el Consejo de Administración fijará los plazos para cada tipo de Crédito de acuerdo a la liquidez de la Cooperativa.
 - h. Los socios que adeuden a la Cooperativa podrán cubrir el préstamo con sus ahorros.
 - i. El socio deudor podrá realizar abonos a su préstamo por adelantado a fin de que se dé una reestructuración del crédito en cuanto al monto o plazo.
 - j. Los préstamos a un socio no excederán de aquellos montos que expongan a riesgos de liquidez y solvencia a la cooperativa.

CERTIFICO:

Que las disposiciones del presente reglamento fueron discutidas y aprobadas en reuniones del Consejo de administración, Y en Asamblea General llevada a efecto el día.....

Es todo en cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

SECRETARIO DE LA COOPERATIVA "MADRE DEL ROCIO"

Indagado
Observado



Anexo 3

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MADRE DEL ROCIO" CIA. LTDA.

AUDITORIA OPERATIVA AL AREA DE CRÉDITOS

PERIODO: 2008- 2009

		EVALUACION PRELIMINAR			Hoja No.
No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	NA	
1	Los fines y las actividades principales de la entidad corresponden a: <ul style="list-style-type: none"> • Prestación de servicios 	SI			El Fin es prestar mejores, eficientes servicios al mercado local de micro empresarios, artesanos, pequeños agricultores, ganaderos, etc. La Actividad principal es desarrollar productos financieros para .los socios.
2	En la entidad se ha implantado y se encuentra en aplicación la planificación estratégica.	SI			Se ha realizado a mediano plazo pero no se alcanzaron los objetivos por estar mal planteados y no hubo coordinación.
3	En la institución se encuentra definido: <ul style="list-style-type: none"> • Las Metas • La Misión • La Visión • Objetivos 	SI			La información se encuentra descrita en el segundo capítulo
4	La entidad cuenta para medir resultados y evaluar de gestión en termino de Eficiencia ,Eficacia, Economía de parámetro e indicadores de gestión	SI			La Cooperativa se evalúa mediante los indicadores PERLAS
5	Para evaluar la gestión institucional se prepara : <ul style="list-style-type: none"> • Informes de actividades en cumplimiento de metas 	SI			La entidad presenta los informes de forma trimestral, pero es obligación cada .seis meses.
6	En la institución se encuentran detectados las fuerzas y debilidades; así como las oportunidades y amenazas el ambiente de la organización; y determinadas las acciones para obtener ventaja de las primeras y reducir los posibles impactos negativos de la segunda.	SI			La matriz del FODA se encuentra detallada más adelante.
TOTAL					

Realizado por: CPA. Lourdes Yunga	Fecha: 7 de Diciembre de 2009
Supervisado por: CPA. Elizabeth Ruilova	Fecha: 8 de Diciembre de 2009

Indagado
 Comparado



Anexo 4

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MADRE DEL ROCIO" CIA. LTDA.
 AUDITORIA OPERATIVA AL AREA DE CRÉDITOS**

PERIODO: 2008- 2009

"Matriz FODA"

<p style="text-align: center;">FORTALESAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facilidad en la apertura de cuentas. • Conocen a la mayoría de los socios. • Atención de lunes a domingo. • Conocimiento amplio por parte de sus directivos. 	<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ubicación estratégica para la captación de socios. • Gran número de familias migrantes que pueden invertir. • Futuras inversiones por personas que están esperando que la Cooperativa se establezca. • Ayuda de FINANCOOP (Caja Central de Cooperativas) para el año 2010. • Personas jóvenes que están en posibilidad de invertir. • El cantón cuenta con gran número de microempresarios.
<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • No hay personal de seguridad. • No tienen publicidad. • Otorgar créditos sin la debida documentación. • Socios morosos. • Limitaciones de depósitos. • Falta de sistemas computarizados. • Falta de cámaras de vigilancia. • La gerencia confía en los socios por lo cual otorga créditos sin tomar las debidas precauciones del caso. • Al momento de aperturar cuentas la documentación solicitada es insuficiente. • Falta de equipos de computación. • Concentración de Créditos en pocos socios morosos. 	<p style="text-align: center;">AMENASAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es un pueblo que está creciendo de una manera lenta. • Competencia de Bancos y Cooperativas. • Posibilidad de que siga abriéndose mas Cooperativas. • Existe desconfianza de la gente hacia las Cooperativas. • La competencia abarca gran parte del mercado financiero.

Una vez realizada la evaluación, con los resultados obtenidos, y con la colaboración del personal de la institución efectuamos el análisis FODA que es una herramienta muy importante de la planificación

Realizado por: CPA. Lourdes Yunga	Fecha: 7 de Diciembre de 2009
Supervisado por: CPA. Elizabeth Ruilova	Fecha: 8 de Diciembre de 2009

Indagado
Analizado



Anexo 5
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MADRE DEL ROCIO" CIA. LTDA.

AUDITORIA OPERATIVA AL AREA DE CRÉDITOS

PERIODO: 2008- 2009

La Cooperativa tiene definido los siguientes indicadores hasta el mes de noviembre del año 2009.

PERLAS.

P PROTECCIÓN.
E ESTABILIDAD.
R RENTABILIDAD.
L LIQUIDEZ.
A ACTIVOS IMPRODUCTIVOS.
S SERVICIOS (SEÑALES EXPANSIVAS)

PROTECCIÓN.

$$\frac{\text{Capital}}{\text{Activos Totales}} * 100 = \frac{14478.8}{17963} * 100 = 80.60\%$$

ESTABILIDAD.

$$\frac{\text{Activos no Productivos}}{\text{Activos totales.}} * 100 = \frac{5665.36}{17963} * 100 = 31.53\%$$

RENTABILIDAD.

$$\frac{\text{Excedente Neto}}{\text{Activo Total}} * 100 = \frac{13.49}{17963} * 100 = 0.08\% > \text{INFLACIÓN}$$

LIQUIDEZ.

$$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo corriente}} = \frac{2040.31}{2615} = 0.78$$

ACTIVOS IMPRODUCTIVOS.

$$\frac{\text{Cartera Morosa}}{\text{Cartera Total}} * 100 = \frac{3744.44}{10876.74} * 100 = 43.62\%$$

SERVICIOS (SEÑALES EXPANSIVAS)

$$\frac{\text{Hoy Activos} - \text{Activo Inicio}}{\text{Activo Inicio}} * 100 = \frac{3963}{14000} * 100 = 28.31\% > \text{INFLACIÓN}$$

Realizado por: CPA. Lourdes Yunga	Fecha: 7 de Diciembre de 2009
Supervisado por: CPA. Elizabeth Ruilova	Fecha: 8 de Diciembre de 2009

Indagado
Analizado



Anexo 6

Pp. 6 / 8

Oficio N° 06 – 001

Cuenca 6 de Diciembre, del 2009

Economista.

Norma Paguay Calle

Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Madre del Rocío” Cía. Ltda.

Ciudad.

De nuestras consideraciones:

De conformidad con la Orden de Trabajo N° 06 -001 de fecha 05 de Noviembre del 2009, se realiza el examen al Sistema de Créditos, para lo cual, se observa el seguimiento objetivo:

Determinar si las estrategias empleadas para el Otorgamiento de Créditos se efectúan con la eficiencia, eficacia, y economía permitiendo que la Cooperativa se mantenga en el mercado financiero por la calidad de sus servicios.

Para la ejecución del trabajo, se servirá en suministrar de la información necesaria, que garantice la ejecución correcta. Los resultados obtenidos se presentaran, tan pronto como se hayan concluido.

Sin otro particular,

Atentamente,

CPA. Lourdes Yunga C.

AUDITOR GENERAL



ANEXO 7

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MADRE DEL ROCIO" CIA. LTDA.

AUDITORÍA OPERATIVA AL AREA DE CRÉDITOS

PERIODO: 2008- 2009
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO: LISTADO DE PRINCIPALES INFORMES Y REPORTES
MÉTODO: CUESTIONARIO - NARRATIVO

Los departamentos comprometidos con el Sistema de Créditos, preparan diariamente informes y reportes tales como:

1. Área: Información
Usuarios: Jefe de Información
Periodicidad: diaria

2. Área: Asesoría de Créditos
Usuarios: Jefe de Créditos
Periodicidad: diaria

3. Área: Liquidación
Usuarios: Jefe de Liquidaciones
Periodicidad: diaria

4. Área: Caja
Usuarios: Jefe de Caja
Periodicidad: diaria

Realizado por: CPA. Elizabeth Ruilova	Fecha: 10 de Diciembre de 2009
Supervisado por: CPA. Lourdes Yunga	Fecha: 14 de Diciembre de 2009

Indagado



Anexo 8

PE. 1 / 15

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MADRE DEL ROCIO" CIA. LTDA.

AUDITORÍA OPERATIVA AL ÁREA DE CRÉDITOS

PERIODO: 2008- 2009

		EVALUACIÓN ESPECIFICA DE CONTROL INTERNO	Hoja No.		
SUBCOMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL					
No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	NA	
1	La Misión y Visión del Área de Créditos, corresponden con los de la Cooperativa en general	SI			
2	El Objetivo del área de Créditos esta en relación con los Objetivos Generales de la Cooperativa.	SI			
3	Existe un reglamento Interno para el área de Créditos.	SI			
4	Hay un Manual o descriptor de Funciones para el personal de la Cooperativa	SI			
5	Tiene el Área de Créditos establecido requisitos para el personal de Créditos.	SI			
6	La Cooperativa cumple con lo que estipula la Ley en cuanto a la contratación de personal discapacitado.		NO		
7	Existe una valoración y revisión de las carpetas del personal a contratarse.	SI			
8	El orden de autoridad y responsabilidad se da en forma Horizontal.	SI			
9	El gerente emite charlas de motivación al personal.		NO		
10	La Cooperativa tiene establecido Políticas de Incentivo		NO		
	TOTAL Nivel de confianza = 7/10 = 70% El nivel de confianza es moderado y el riesgo de control es bajo	7	3		
Realizado por: CPA. Lourdes Yunga		Fecha: 11 de Diciembre de 2009			
Supervisado por: CPA. Elizabeth Ruilova		Fecha: 15 de Diciembre de 2009			

Indagado

Observado



Anexo 9

PE. 2 / 15

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MADRE DEL ROCIO" CIA. LTDA.

AUDITORÍA OPERATIVA AL ÁREA DE CRÉDITOS

PERIODO: 2008- 2009

EVALUACION ESPECIFICA DE CONTROL INTERNO		Hoja No.			
SUBCOMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS					
	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	NA	
1	Los Objetivos planteados por la Cooperativa salvaguardan sus bienes y recursos.	SI			
2	La Competencia de las Entidades Financieras han absorbido los socios estratégicos.	SI			
3	La Entidad Financiera mantiene relación con inversores potenciales.		NO		
4	La Cooperativa cuenta con financiamiento aparte de sus socios fundadores		NO		
5	La Cooperativa mantiene una rentabilidad como para seguir creciendo.	SI			
6	Los servicios y productos financieros son suficientes y de calidad para el mercado.		NO		
7	La Cooperativa tiene socios con morosidad	SI			
8	La Entidad cuenta con estrategias para tener o mantener ventaja sobre la competencia.	SI			
9	La Cooperativa trabaja para mantener o construir su imagen financiera.	SI			
10	Hay disposición escrita sobre los niveles crediticios.	SI			
11	Se cuenta con Información del nivel de deuda confiable y actualizada (BASE DE CARTERA O SEGUIMIENTO).	SI			
	TOTAL Nivel de confianza = 8/11 = 73% El nivel de confianza es moderado y el riesgo de control es bajo	8	3		
Realizado por: CPA. Lourdes Yunga		Fecha: 11 de Diciembre de 2009			
Supervisado por: CPA. Elizabeth Ruilova		Fecha: 15 de Diciembre de 2009			

Indagado

Observado



Anexo 10

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MADRE DEL ROCIO" CIA. LTDA.

AUDITORIA OPERATIVA AL AREA DE CRÉDITOS

PERIODO: 2008- 2009

EVALUACION ESPECIFICA DE CONTROL INTERNO		Hoja No.			
SUBCOMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL.					
No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	NA	
1	Hay Normas escritas actualizadas sobre la composición de carpetas crediticias de los socios.	SI			
2	Se cuenta con información computarizada acerca de la actualización de carpetas.	SI			
3	El Área de Créditos efectúa la calificación y análisis de los socios.	SI			
4	Se verifican los títulos de propiedad de los socios y garantes.	SI			
5	Se encuentran actualizadas las carpetas crediticias.		NO		
6	Se mantiene datos actualizados de los socios en cuanto a su situación económica- financiera, patrimonial y legal.		NO		
7	Los créditos aprobados son desembolsados de manera inmediata.	SI			
8	El gerente es quien da la autorización para la aprobación de créditos.	SI			
9	Existe personal de seguridad para salvaguardar los recursos de la Cooperativa.		NO		
10	El área de Créditos cuenta con una segregación de funciones.	SI			
11	Se custodian y analizan los registros de información.	SI			
TOTAL Nivel de confianza = 8/11 = 73% El nivel de confianza es moderado y el riesgo de control es bajo		8	3		
Realizado por: CPA. Lourdes Yunga		Fecha: 11 de Diciembre de 2009			
Supervisado por: CPA. Elizabeth Ruilova		Fecha: 15 de Diciembre de 2009			

Indagado

Observado



Anexo 11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MADRE DEL ROCIO" CIA. LTDA.

AUDITORIA OPERATIVA AL AREA DE CRÉDITOS

PERIODO: 2008- 2009

EVALUACION ESPECIFICA DE CONTROL INTERNO		Hoja No.			
SUBCOMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL					
	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	NA	
1	Los resultados obtenidos en el Área de Créditos se analizan comparándolos con: <ul style="list-style-type: none"> Entidades Similares Con la finalidad de evaluar con qué medida se están alcanzando los objetivos.	SI			Mantener un nivel del 3 o 4% del nivel de la morosidad de cartera comparado con el sector Cooperativo
2	El Jefe de Créditos revisa los informes sobre resultados alcanzados.	SI			
3	Se realizan controles para comprobar la exactitud, totalidad y autorización de las transacciones.	SI			
4	Son objeto de protección y periódicamente se someten a constataciones físicas los: <ul style="list-style-type: none"> Efectivo en Caja 	SI			Los Activos fijos se hace una revisión cada mes, en cuanto a los Efectivos de Caja se realiza diariamente
5	Los resultados de las constataciones físicas se comparan con la información contable.	SI			
6	Las tareas se reparten entre los empleados, con el fin de reducir el riesgo que se cometan errores o irregularidades.	SI			
7	Existe algún tipo de seguridad en el caso de incendio, robo, etc.		NO		
8	Se emiten y revisan los informes de actividades y desempeño.		NO		
9	Existe algún tipo de control para el procesamiento de información.	SI			
10	Las aprobaciones y autorizaciones emitidas deben de llevar la firma del: <ul style="list-style-type: none"> Gerente 	SI			
TOTAL Nivel de confianza = 8/10 = 80% El nivel de confianza es alto y el riesgo de control es bajo		8	2		
Realizado por: CPA. Elizabeth Ruilova		Fecha: 12 de Diciembre de 2009			
Supervisado por: CPA. Lourdes Yunga		Fecha: 16 de Diciembre de 2009			
Indagado					



Anexo 12

PE. 5 / 15

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MADRE DEL ROCIO" CIA. LTDA.

AUDITORIA OPERATIVA AL AREA DE CRÉDITOS

PERIODO: 2008- 2009

EVALUACION ESPECIFICA DE CONTROL INTERNO		Hoja No.			
SUBCOMPONENTE: INFORMACION Y COMUNICACIÓN					
	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	NA	
1	La Calidad de la Información existente constituye: a. Activo b. Medio c. Ventaja d. Todas las Anteriores	SI			
2	Se dispone de información adecuada y oportuna.		NO		
3	La información es identificada, capturada y comunicada al personal en la forma y dentro del tiempo indicado.		NO		
4	Los Sistemas producen reportes que contienen información operacional, financiera y de cumplimiento que hace posible conducir y controlar la Entidad.		NO		
5	Existe adecuados canales de comunicación para que el personal conozca sus responsabilidades sobre el Control de sus actividades.	SI			
6	Estos canales comunican los aspectos relevantes del Sistema de Control Interno, la información indispensable para los Jefes de Cada Área y Hechos Críticos.	SI			
7	Los canales de comunicación con el exterior, son el medio a través del cual se obtiene información relativa a los socios.	SI			
	TOTAL Nivel de confianza = 4/7 = 57% El nivel de confianza es moderado y el riesgo de control es moderado	4	3		

Realizado por: CPA. Elizabeth Ruilova	Fecha: 12 de Diciembre de 2009
Supervisado por: CPA. Lourdes Yunga	Fecha: 16 de Diciembre de 2009

Indagado

Observado



Anexo 13

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MADRE DEL ROCIO" CIA. LTDA.

AUDITORIA OPERATIVA AL AREA DE CRÉDITOS

PERIODO: 2008- 2009

EVALUACION ESPECIFICA DE CONTROL INTERNO		Hoja No.			
SUBCOMPONENTE: SUPERVISION Y MONITOREO					
	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	NA	
1	Se ejecutan evaluaciones de supervisión y monitoreo de los Sistemas de Control.		NO		
2	La Asamblea General promueve reforzamiento en los controles identificados como débiles, insuficientes o innecesarios.		NO		
3	Se realiza monitorio de rendimiento.	SI			
4	Existe aplicación de procedimientos de monitoreo.	SI			
5	El monitoreo se lleva a cabo en forma: <ul style="list-style-type: none"> a. Durante la realización de actividades diarias en los distintos niveles de la Entidad. b. De manera separada por personas que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades, incluidas las de control. c. Mediante la combinación de ambas modalidades. 	SI			
6	En la Entidad el personal se autoevalúa.		NO		
7	Se documenta las evaluaciones realizadas al personal.	SI			
8	La supervisión al personal se realiza a través de la ejecución de sus operaciones.	SI			
9	Los datos registrados por los Sistemas de Información se comparan con los Activos Físicos.	SI			
10	Los seminarios de formación, las sesiones de planificación y otras reuniones permiten a la dirección obtener información importante respecto de la eficiencia de los controles.	SI			
TOTAL Nivel de confianza = 7/10 = 70% El nivel de confianza es moderado y el riesgo de control es medio		7	3		

Realizado por: CPA. Elizabeth Ruilova	Fecha: 12 de Diciembre de 2009
Supervisado por: CPA. Lourdes Yunga	Fecha: 16 de Diciembre de 2009

Indagado

Observado



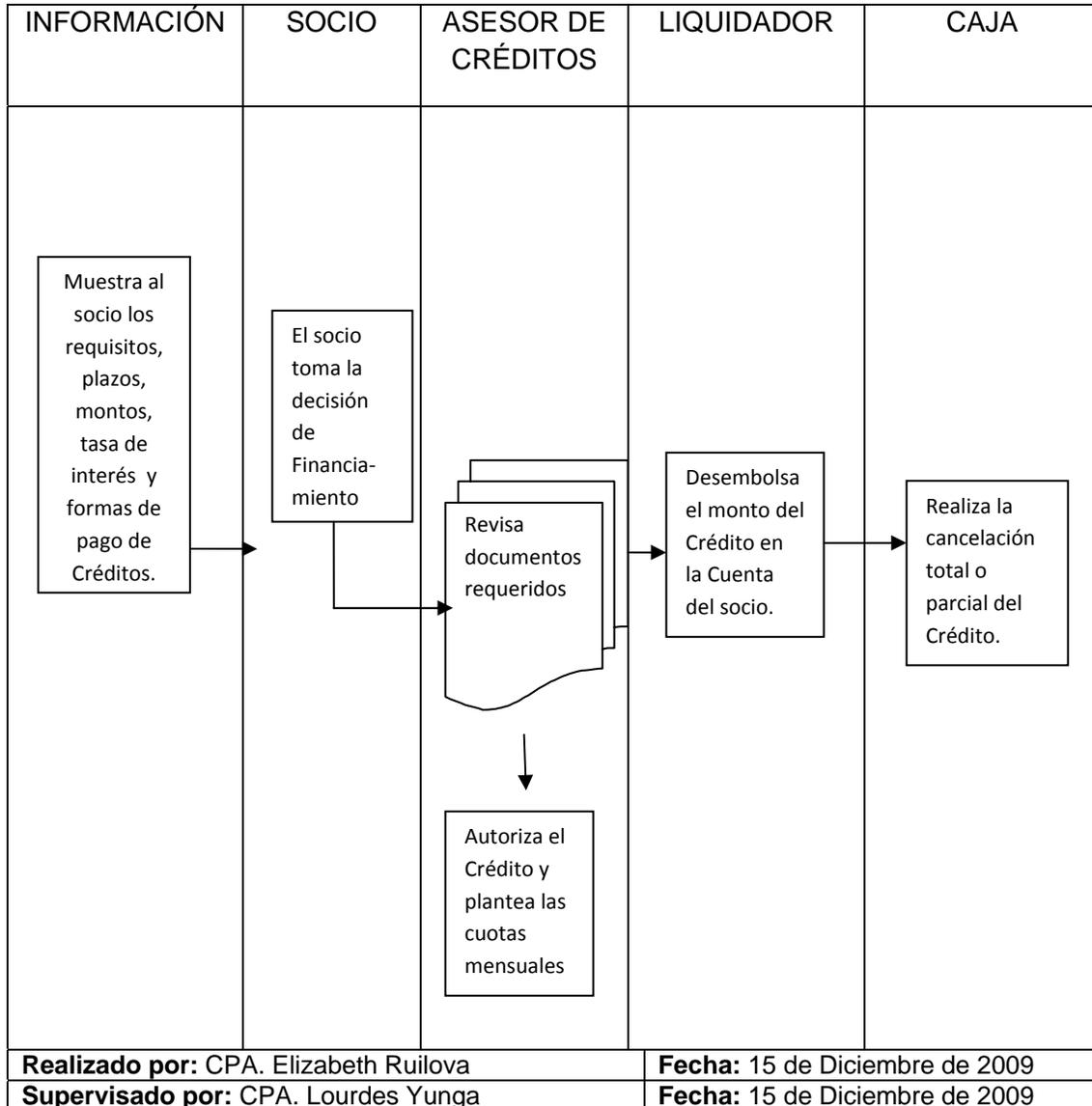
Anexo 14

PE. 7/15

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MADRE DEL ROCIO" CIA. LTDA.

AUDITORIA OPERATIVA AL AREA DE CRÉDITOS

PERIODO: 2008- 2009
 NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO: DETALLE DE POLÍTICAS Y PRÁCTICAS
 MÉTODO: FLUJOGRAMA



Observado
 Inspeccionado



Anexo 15

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MADRE DEL ROCIO" CIA. LTDA.

AUDITORÍA OPERATIVA AL AREA DE CRÉDITOS

PERIODO: 2008- 2009
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO: CUESTIONARIO APLICADO AL JEFE DE CRÉDITOS
MÉTODO: CUESTIONARIO

PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
¿Los montos otorgados a los socios cumplen las expectativas de los mismos?	1		Cuestionario
¿Los problemas en la entrega de préstamos se solucionan de forma inmediata?	1		
¿La Cooperativa, dispone de manuales para el área de Créditos?		0	
¿La Cooperativa capacita al personal directo, en servicio de Crédito?	1		
¿Existe participación de las áreas involucradas, en el desarrollo de los cuestionarios, dirigidos a medir la expectativa de los socios?	1		
¿La información recopilada y procesada de los socios, se considera para la toma de decisiones en el área de Créditos?	1		
¿Para las encuestas a socios, se toma en consideración el método del muestreo?	1		
¿La información solicitada en cuestionarios, cumple con las expectativas, propuesta por la Cooperativa?	1		
¿Las preguntas, formuladas en los cuestionarios son de fácil comprensión para los socios?	1		
¿Las dificultades y debilidades detectadas en el área de Créditos son corregidas de forma oportuna por el Jefe del Área?	1		
TOTAL Nivel de confianza = 9/10 = 90% El nivel de confianza es alto y el riesgo de control es bajo	9		
Realizado por: CPA. Lourdes Yunga	Fecha: 28 de Diciembre de 2009		
Supervisado por: CPA. Elizabeth Ruilova	Fecha: 28 de Diciembre de 2009		

Indagado

Comprobado



Anexo 16

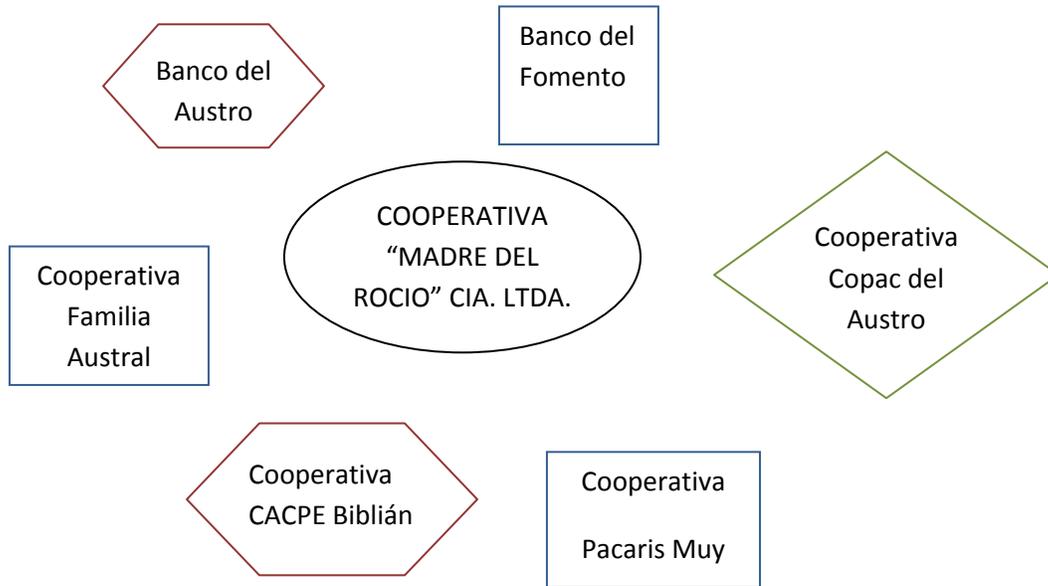
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MADRE DEL ROCIO" CIA. LTDA.

AUDITORIA OPERATIVA AL AREA DE CRÉDITOS

PERIODO:

2008- 2009

NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO: CUADRO DE COMPETENCIA MERCADO LOCAL



COMPETENCIA ALTA



COMPETENCIA MEDIA



COMPETENCIA BAJA

Comprobado

Analizado



Anexo 17

PE. 10 /15

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MADRE DEL ROCIO" CIA. LTDA.

AUDITORIA OPERATIVA AL AREA DE CRÉDITOS

PERIODO: 2008- 2009

NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO: EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS

MÉTODO: CUESTIONARIO

POR AREA	SOCIOS																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
INFORMACION																									
¿Cuándo usted solicitó información para un Crédito fue atendido ágilmente?	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1
¿Fue clara la explicación por parte del empleado sobre las opciones de financiamiento?	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1
¿Calificaría la atención del empleado como eficiente?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
TOTAL	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3
ASESORIA DE CREDITOS																									
Crédito a Corto y Largo Plazo																									
¿La documentación fue revisada con rapidez por parte del Asesor de Créditos?	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1
¿Fue solucionado su petición con agilidad?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0
¿Fue aprobado el monto solicitado?	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1
¿La forma de pago va acorde a su situación económica?	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
TOTAL	4	3	2	4	3	4	3	2	3	2	4	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3



LIQUIDACIÓN																										
¿Su Crédito fue desembolsado en forma inmediata?	1	1	1		0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
¿Recibió alguna llamada para notificar que su Crédito está listo para su desembolso?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	
TOTAL	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	
CAJA																										
¿Su préstamo fue entregado en la fecha informada por la Cooperativa?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	
¿Le informaron acerca de las formas de retiro de su préstamo sea de forma total o parcial?	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	
¿El retiro del dinero fue realizado sin ningún inconveniente?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	
¿Le ofrecieron el uso de cheques para el retiro del dinero para una mejor seguridad?	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
TOTAL	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3		



CALIFICACIÓN DEL RIESGO

INFORMACIÓN

$$64 \times 100 = 85\% \\ 75$$

Nivel de riesgo bajo con un nivel de confianza alto

ASESORÍA DE CRÉDITOS

$$77 \times 100 = 77\% \\ 100$$

Nivel de riesgo moderado con un nivel de confianza moderado

LIQUIDACIÓN

$$45 \times 100 = 90\% \\ 50$$

Nivel de riesgo bajo con un nivel de confianza alto

CAJA

$$70 \times 100 = 70\% \\ 100$$

Nivel de riesgo moderado con un nivel de confianza moderado

Realizado por: CPA. Lourdes Yunga	Fecha: 29 de Diciembre de 2009
Supervisado por: CPA. Elizabeth Ruilova	Fecha: 29 de Diciembre de 2009

Observado
Inspeccionado



Anexo 18

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MADRE DEL ROCIO" CIA. LTDA.

AUDITORIA OPERATIVA AL AREA DE CRÉDITOS

PERIODO: 2008- 2009
 NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO: CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN POR ÁREAS

MÉTODO: CUESTIONARIO

PROCESOS RESPONSABLES	ÁREAS			
	Información Manuel Lema.	Asesoría de Créditos Norma Paguay	Liquidación Rigoberto Tamay.	Caja Aida Pillcorema
¿Cuándo participa en la otorgación de Créditos tiene conocimiento de los procedimientos?	1	1	1	1
¿Recibió Capacitación para el servicio de otorgación de Créditos?	1	1	1	0
¿La capacitación que recibió fue acorde con las necesidades de los socios?		1	1	0
¿Se corrigen los problemas que se presentan de inmediato?	1	0	0	1
¿Se mantiene una comunicación constante y de calidad con el resto de actividades?	0	0	1	1
¿Intervienen en la formulación de cuestionarios?	1	1	1	0
¿Existe correcta comunicación de los montos que se otorgan a los socios entre actividades?	1	0	1	1
¿Se comunica a los jefes superiores sobre problemas en la entrega de préstamos?	0	1	1	1
¿Tiene información sobre las tasas de interés que se cobran?	1	1	1	0
TOTAL	7	6	8	5
Realizado por: Lourdes Yunga C.		Fecha: 30 de Diciembre del 2009		
Supervisado por: Elizabeth Ruilova C.		Fecha: 30 de Diciembre del 2009		

Indagado



PE. 12 / 15

Anexo 19

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MADRE DEL ROCIO" CIA. LTDA.

AUDITORÍA OPERATIVA AL AREA DE CRÉDITOS

PERIODO: 2008- 2009
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO: CALIFICACIÓN DEL RIESGO
MÉTODO: CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN POR AREA

CALIFICACIÓN DEL RIESGO

INFORMACIÓN	$\frac{7 \times 100}{9} = 78\%$	Nivel de Riesgo Bajo, Nivel de confianza alto
ASESORÍA DE CRÉDITOS	$\frac{6 \times 100}{9} = 67\%$	Nivel de Riesgo moderado, Nivel de confianza moderado
LIQUIDACIÓN	$\frac{8 \times 100}{9} = 89\%$	Nivel de Riesgo Bajo, Nivel de confianza alto
CAJA	$\frac{5 \times 100}{9} = 56\%$	Nivel de Riesgo moderado, Nivel de confianza moderado

Realizado por: CPA. Lourdes Yunga	Fecha: 3 de Enero del 2010
Supervisado por: CPA. Elizabeth Ruilova	Fecha: 3 de Enero del 2010

Analizado



Anexo 20

PE. 13 / 15

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MADRE DEL ROCIO" CIA. LTDA.

AUDITORIA OPERATIVA AL AREA DE CRÉDITOS

PERIODO: 2008- 2009
 NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO: MATRIZ DE CALIFICACIÓN DE RIESGO

COMPONENTE O ACTIVIDAD	CALIFICACIÓN DEL RIESGO		ENFOQUE DE LA AUDITORIA
	INHERENTE	DE CONTROL	
ASESORÍA DE CRÉDITOS	MODERADO	MODERADO	<p>OBJETIVOS:</p> <p>Verificar el nivel de conocimientos, relativo a su trabajo, de la persona responsable.</p> <p>Verificar el cumplimiento respecto a la recepción de documentos.</p> <p>Evaluar el tiempo de aprobación de Créditos.</p> <p>PROCEDIMIENTOS</p> <p>Revise los reportes de la actividad de Asesoría.</p> <p>Verifique la periodicidad e importancia de los conocimientos que se imparten,</p> <p>Revise la documentación que han proporcionado los empleados de la Cooperativa.</p>
CAJA	MODERADO	MODERADO	<p>OBJETIVOS:</p> <p>Verificar que el sistema computarizado de caja sea eficiente.</p> <p>Verificar el nivel de conocimientos, relativo a su trabajo, de la persona responsable.</p> <p>Determinar la agilidad en las operaciones realizadas.</p> <p>PROCEDIMIENTOS:</p> <p>Indague al responsable de la actividad sobre: la calidad del proceso, los resultados obtenidos.</p> <p>Analice el nivel de desenvolvimiento del responsable de caja</p>
Realizado por: Lourdes Yunga C.			Fecha: 5 de Enero del 2010
Supervisado por: Elizabeth Ruilova C.			Fecha: 7 de Enero del 2010



Anexo 21

PE. 14 / 15

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MADRE DEL ROCIO" CIA. LTDA.

AUDITORIA OPERATIVA AL AREA DE CRÉDITOS

PERIODO: 2008- 2009
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO: PROGRAMA DE TRABAJO
AREA: ASESORÍA DE CRÉDITOS

OBJETIVOS:

Verificar el nivel de conocimientos, relativo a su trabajo, de la persona responsable.

Verificar el cumplimiento respecto a la recepción de documentos.

Evaluar el tiempo de aprobación de Créditos.

Nº	DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS	RESPONSABLE	PERIODO DE EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN EN DÍAS LABORABLES	OBSERVACIÓN
			Desde	Hasta		
1	Revise los reportes de la actividad de Asesoría.	CPA. Lourdes Yunga	8 Enero	8 Enero	1	
2	Verifique la periodicidad e importancia de los conocimientos que se imparten,					
3	Revise la documentación que han proporcionado los empleados de la Cooperativa.	CPA. Lourdes Yunga	8 Enero	8 Enero	1	
Realizado por: Lourdes Yunga C.			Fecha: 9 de Enero del 2010			
Supervisado por: Elizabeth Ruilova C.			Fecha: 10 de Enero del 2010			



Anexo 22

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MADRE DEL ROCIO" CIA. LTDA.

AUDITORIA OPERATIVA AL AREA DE CRÉDITOS

PERIODO: 2008- 2009
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO: PROGRAMA DE TRABAJO
AREA: CAJA

OBJETIVOS:

Verificar que el sistema computarizado de caja sea eficiente.

Verificar el nivel de conocimientos, relativo a su trabajo, de la persona responsable.

Determinar la agilidad en las operaciones realizadas.

Nº	DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS	RESPONSABLE	PERIODO DE EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN EN DÍAS LABORABLES	OBSERVACIÓN
			Desde	Hasta		
1	Indague al responsable de la actividad sobre: la calidad del proceso, los resultados obtenidos.	CPA. Lourdes Yunga	8 Enero	8 Enero	1	
2	Analice el nivel de desenvolvimiento del responsable de caja.	CPA. Lourdes Yunga	8 Enero	8 Enero	1	
Realizado por: Lourdes Yunga C.			Fecha: 9 de Enero del 2010			
Supervisado por: Elizabeth Ruilova C.			Fecha: 10 de Enero del 2010			



Anexo 23

E. 1 / 18

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MADRE DEL ROCIO" CIA. LTDA.

AUDITORIA OPERATIVA AL AREA DE CRÉDITOS

PERIODO: 2008- 2009

COMPONENTE: EVALUACIÓN DE INDICADORES DE EFICACIA.



➤ **OBJETIVO.**

Mantener niveles relativamente bajos del riesgo Crediticio además que permita tener una buena rentabilidad y permanencia del mismo.

Índice de Concentración.

Años	2009	2010
Créditos más Elevados	$= \frac{11.000}{26.000} * 100 = 42.3\%$	$\frac{11.000}{31.200} * 100 = 35.3\%$
Total de Créditos	26.000	31.200

Los resultados emitidos por el índice de concentración demuestran que en el año 2009 esta elevado en un 42.3%, existiendo en este año la mayor concentración de créditos para el año 2010 se mantiene el mismo nivel de concentración ya que no se realizo ninguna medida correctiva, para este año bajo a 35.3% ya que el total de créditos incremento en un 20% con respecto al año anterior.

➤ **OBJETIVO.**

Detectar aquellos créditos con riesgo superior a lo normal para hacer un seguimiento.

Nivel de Riesgo.

Años	2009	2010
N° de Créditos con Riesgo	$* 100 = \frac{4}{34} * 100 = 11.8\%$	$\frac{4}{41} * 100 = 9.8\%$
N° Total de Créditos	34	41

En el año 2009 se dieron 4 créditos riesgosos dando como resultado el 11.8% de riesgo sobre el total de los créditos concedidos, para el año 2010 se mantuvieron los mismos 4 créditos riesgosos pero se da una variación debido a que en este año se incrementaron el número total de los créditos, comparando entre estos dos años bajo un 2% siendo beneficioso para la Entidad ya no se volvió a cometer los mismos errores del primer año.

➤ **OBJETIVO. (Este es un objetivo verbal no se encuentra establecido por escrito)**

Atender a los socios en cinco minutos, en caso de haber socios en espera de no ser así puede tomarse el tiempo que sea necesario.



Oportunidad.

Tiempo Ejecutado = $\frac{7}{5} = 1.4$

Tiempo Programado = 5

Estableciendo una diferencia entre el tiempo ejecutado y el tiempo programado para la atención a los socios encontramos que se toman en promedio 1 minuto con 4 segundos más pero a pesar de esto se cumple con el objetivo de brindar una buena atención y despejar todas las dudas del socio; que para sus directivos esto es lo más importante.

➤ **OBJETIVO.**

Terminar el año 2009 con 150 socios, para el siguiente año igual objetivo.

Captación de Socios.

Años	2009	2010
N° de Socios Captados	$\frac{50}{150} * 100 = 33.34\%$	$\frac{80}{150} * 100 = 53.34\%$
N° Total de Socios Planeados	150	150

De la comparación de estos dos años podemos darnos cuenta que entre el año 2009 y 2010 hubo un incremento de 30 socios, a pesar que para el primer año no se cumplieron los objetivos faltando el 66.66% para el siguiente año es imposible que se cumpla los objetivos ya que falta el 42.66% para llegar a la meta, este un resultado negativo ya que al no haber incremento de socios no hay liquidez y al faltar liquidez se restringen la concesión de créditos.

➤ **OBJETIVO.**

Captación de depósitos para el año 2009 en \$ 20.000 y para el año 2010 en \$30.000

Captación de Depósitos.

Años	2009	2010
Depósitos captados en el año	$\frac{13.000}{20.000} * 100 = 65\%$	$\frac{17.000}{30.000} * 100 = 57\%$
Total de Captaciones Programadas	20.000	30.000

Con la ayuda de este indicador podemos ver un incremento de depósitos y de socios entre los dos años a pesar que el objetivo de captación se incremento en \$ 10.000, en el año anterior no se cumplió con los objetivos al cansando solo el 65% faltando un 35% lo cual equivale a \$ 7.000.

Para el siguiente año hasta el momento se ha logrado un 57% faltando 43% que equivale a \$13.000 se trabaja para cumplir con este objetivo en los meses restantes.

➤ **OBJETIVO. (Este es un objetivo verbal no se encuentra establecido por escrito)**

Otorgar créditos a la mayor cantidad de solicitudes.



Solicitudes de Crédito.

Años	2009	2010
N° de Solicitudes otorgadas con Crédito * 100 =	<u>34</u> * 100 = 85%	<u>41</u> * 100 = 79%
N° Total de Solicitudes recibidas	40	52

Del análisis de este indicador encontramos que en el primer año se otorgaron el 85% del total de las solicitudes receptadas, para el siguiente año existe un decremento del 6% es decir se otorgaron créditos solo al 79% de las personas que presentaron sus solicitudes, debido a que se pretende diversificar es decir dar créditos pero en montos pequeños.

COMENTARIO

De la aplicación de los índices podemos decir que el Índice de Concentración nos alerta tempranamente sobre los riesgos crediticios esto ocurrió debido a que en el año 2009, la Cooperativa no contaba con políticas ni procedimientos sobre los montos máximos que se debían otorgar, para el siguiente año se puede observar que se siguen con el mismo monto de concentración; situación similar ocurre con el indicador que se aplico al Nivel de Riesgo que por motivos antes expuestos se tiene unos 4 créditos riesgosos los mismos que no cuentan con medidas correctivas. En el Índice de Oportunidad tenemos resultados positivos ya que se atiende a todos los socios despejándoles de cualquier inquietud, así mismo el personal cuenta con un potencial para atender a más socios. Del índice de Cumplimiento aplicado a la captación de socios vemos que en el primer año no se cumplió con el objetivo ni siquiera se logro llegar a la mitad de lo programado, para el siguiente año se ha logrado alcanzar la mitad de lo programado siendo muy improbable su cumplimiento, al no haber capacitación de socios esto afecta directamente a la captación de depósitos tal como nos muestra el indicador aplicado. En cuanto a las solicitudes que fueron aprobados según el indicador aplicado este demuestra que en el primer año se otorgaron el 85% de solicitudes y para el segundo año se logro dar al 79% esto se debe a los aportes que se realizaron por parte de los socios fundadores.

RECOMENDACIÓN

A la Comisión de Créditos recomendamos tomar medidas de acción el cuanto a los créditos riesgosos, debido a que los mismos afectan al índice de concentración, una medida correctiva seria la aplicación de las políticas de la entidad donde claramente especifica que los créditos pasados los 31 días de vencimiento se debe proceder al cobro total y de manera inmediata mediante la vía judicial los costos del juicio serán aplicados por el deudos.

De igual manera en cuanto a la captación de socios y depósitos recomendamos realizar propagandas, volantes, publicidad en radios locales para que la entidad se dé a conocer en el mercado local, otra manera de captar socios y depósitos seria brindando promociones a los socios que enganchen a dos o más personas, o por montos depositados superiores a \$200 o más según crea conveniente la entidad.

Realizado por: CPA. Lourdes Yunga	Fecha: 12 de Abril del 2010
Supervisado por: CPA. Elizabeth Ruilova	Fecha: 12 de Abril del 2010

Analizado

Observado



Anexo 24

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MADRE DEL ROCIO" CIA. LTDA.

AUDITORIA OPERATIVA AL AREA DE CRÉDITOS

PERIODO: 2008- 2009
COMPONENTE: COSTO DE LOS SERVICIOS COOPERATIVOS



Capítulo II Términos y Condiciones del crédito

En cada tipo de crédito que se otorgue se adjuntará un documento de términos y condiciones; donde se establecerá los diferentes costos del crédito en caso de no ser cancelados oportunamente:

TERMINOS Y CONDICIONES.

1. El crédito se considera vencido (mora) a los 4 días de ser exigible su cobro.
2. De 1 a 5 días de mora, una llamada al socio con costo de \$ 0.50 a teléfono convencional, \$ 1,00 a celular.
3. A los 8 días de mora, una llamada al garante con los mismos costos que el literal(2)
4. A los 15 días de mora, comunicación escrita al deudor, a un costo de \$ 4.00.
5. A los 31 días de mora, comunicación escrita a deudor y garante, a un costo de \$ 6.00. Y su exigibilidad inmediata de cobro total del crédito, siendo cubiertos todos los gastos judiciales por parte del deudor o garante.

El crédito vence a los 5 días de ser exigible el pago, posteriormente en caso de no cancelar la cuota se procederá a cobrar los siguientes costos por servicios cooperativos por montos establecidos:

Costos por gestión de cobranzas (dólares).

Montos	5 -10 días	10-15 días	15-20 días	20-30 días	
1 -100	10	15	20	25	
101-250	15	20	25	30	
251-500	20	25	30	35	
501-750	25	30	35	40	
751-1000	30	35	40	45	

En caso de no cancelar oportunamente en un mes, una vez que el asesor de crédito haya agotado todos sus esfuerzos, éste comunicará al comité de crédito y en coordinación se enviará al socio y garante un **COMUNICADO** dándole a conocer que en caso de no acercarse a cancelar lo adeudado o justificar su morosidad en 3 días, se procederá al cobro mediante lo legal, consiguientemente con abogados.



COSTO POR GESTIÓN DE COBRANZAS

8 Días de Vencimiento.

\$ 1 por llamada de teléfono

15 Días de Vencimiento

\$ 5 por la Comunicación Escrita

30 Días de Vencimiento

Se realizara por segunda vez a los deudores

Llamadas y comunicación por escrito a los garantes con los mismos costos anteriores

45 Días de Vencimiento

La deuda se declara con Plazo Vencido y se procede al cobro vía juicio

COMENTARIO

De la comparación que se establecido entre la Cooperativa “Madre del Rocio” y la Cooperativa “Jardín Azuayo” para demostrar la razonabilidad de los costos cooperativos los mismos que se refieren a los montos que se cobran por el atraso en el pago de las cuotas por parte de los socios, el monto que se cargan a la tasa de interés por motivo de aporte patrimonial entre otros. De este análisis podemos decir que la Cooperativa considera vencido a los cinco días de vencimiento de créditos siendo los costo por llamadas de \$0.50 a teléfono convencional y de \$1 a celular que son menores a la otra entidad la misma que cobra \$1 por llamada sin importar si es móvil o convencional, la comunicación escrita también tiene una diferencia de \$ 1, al mesen las dos entidades se comunican con los garantes luego de estos procedimientos se procede al cobro vía judicial. En la entidad motivo de examen se dan otros cobros en base a los días y montos del crédito los mismos que se detallan en la tabla anterior demostrando con esto su razonabilidad.

RECOMENDACIÓN

A la Comisión de Créditos recomendamos hacer un nuevo análisis de los costos por cobranza ya que los mismo son altos e impiden, se podría incrementar el plazo de los créditos para que de esta manera poder tener mayor utilidad en cuanto a los intereses que percibe la cooperativa por que en estos momentos con el tiempo que se otorga para los prestamos la única utilidad que se perciba es por los servicios de cobranza.

Indagado

Realizado por: CPA. Lourdes Yunga	Fecha: 14 de Abril del 2010
Supervisado por: CPA. Elizabeth Ruilova	Fecha: 14 de Abril del 2010

Analizado



Anexo 25

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MADRE DEL ROCIO" CIA. LTDA.

AUDITORÍA OPERATIVA AL AREA DE CRÉDITOS

PERIODO: 2008- 2009
COMPONENTE: TASAS DE INTERÉS LEGALES



GERENCIA GENERAL

La gerencia general de la Cooperativa financiera de Ahorro y Crédito MADRE DEL ROCIO, controlada por la DIRECCION NACIONAL DE COOPERATIVAS:

CONSIDERANDO:

Disponer de un instrumento que facilite el otorgamiento y cobro de créditos; para que facilite la realización eficiente de actividades por parte de todos los funcionarios responsables del área de créditos;

En uso de sus atribuciones establecidas en la Ley de Cooperativas, el Estatuto y siendo la responsabilidad de administrar a la gerencia:

RESUELVE:

Presentar y poner a consideración de todo el personal encargado en la concesión de créditos y gestión de cobro la siguiente guía de costos financieros:

Capítulo I De los costos del crédito.

Los créditos que se otorguen tendrán los siguientes costos:

Tipo de Crédito	Tasa Efectiva Anual	Monto Máximo	Garantía	Plazo Máximo
Consumo	18%	1.000 dólares	Quirografía	12 meses
Microcrédito	18%	1.000 dólares	Quirografía	12 meses

Todas las operaciones crediticias tendrán el costo del 18% anual.



TASAS DE INTERÉS VIGENTES DEL 01 AL 30 DE ABRIL DE 2010		
SEGMENTOS	% ANUAL	
OTRAS TASAS REFERENCIALES		
Tasa Básica del Banco Central del Ecuador (del 28 de abril al 04 de mayo 2010) *	0.20%	
Tasa Pasiva Referencial	4.86%	
Tasa Activa Referencial	9.12%	
Tasa Legal	9.12%	
Tasa Máxima Convencional	9.33%	
TASAS DE INTERÉS ACTIVAS EFECTIVAS:		
Tasa Activa Efectiva Referencial Productivo Corporativo	9.12%	COMERCIAL
Tasa Activa Efectiva Referencial Máxima Productivo Corporativo	9.33%	COMERCIAL
Tasa Activa Efectiva Referencial Productivo PYMES	11.39%	COMERCIAL
Tasa Activa Efectiva Referencial Máxima Productivo PYMES	11.83%	COMERCIAL
Tasa Activa Efectiva Referencial Productivo Empresarial	9.91%	PRODUCTIVO EMPRESARIAL
Tasa Activa Efectiva Referencial Máxima Productivo Empresarial	10.21%	PRODUCTIVO EMPRESARIAL
Tasa Activa Efectiva Referencial Consumo	15.97%	CONSUMO
Tasa Activa Efectiva Referencial Máxima Consumo	16.30%	CONSUMO
Tasa Activa Efectiva Referencial Vivienda	10.87%	VIVIENDA
Tasa Activa Efectiva Referencial Máxima Vivienda	11.33%	VIVIENDA
Tasa Activa Efectiva Referencial Microcrédito Acumulación Ampliada	23.21%	MICRO CREDITO
Tasa Activa Efectiva Referencial Máxima Microcrédito Acumulación Ampliada	25.50%	MICRO CREDITO
Tasa Activa Efectiva Referencial Microcrédito Acumulación Simple	27.85%	MICRO CREDITO
Tasa Activa Efectiva Referencial Máxima Microcrédito Acumulación Simple	33.30%	MICRO CREDITO
Tasa Activa Efectiva Referencial Microcrédito Minorista	30.54%	MICRO CREDITO
Tasa Activa Efectiva Referencial Máxima Microcrédito Minorista	33.90%	MICRO CREDITO
TASAS DE INTERÉS PASIVAS EFECTIVAS MÁXIMAS PARA LAS INVERSIONES DEL SECTOR PÚBLICO (Reg. No. 197-2009)		
De las instituciones financieras públicas, en el sistema financiero privado	4.00%	INVERSIONES DEL SECTOR PÚBLICO
De las entidades del sector público no financiero en las instituciones financieras públicas (excepto las entidades públicas del sistema de seguridad social)	3.50%	INVERSIONES DEL SECTOR PÚBLICO
De las entidades públicas del sistema de seguridad social en las instituciones financieras sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros	3.50%	INVERSIONES DEL SECTOR PÚBLICO
Tasa de Interés Referencial: Préstamos Externos, Sector Privado ABRIL DE 2010	7.25%	PREST. EXTERNOS SECTOR PRIVADO
TASAS DE INTERÉS PASIVAS EFECTIVAS PROMEDIO POR INSTRUMENTO		
Tasas de Interés Referencial: Depósito a Plazo	4.86%	
Tasas de Interés Referencial: Depósitos Monetarios	1.24%	
Tasas de Interés Referencial: Operaciones de Reporto	1.13%	
Tasas de Interés Referencial: Depósitos de Ahorro	1.38%	
Tasas de Interés Referencial: Depósitos de Tarjetahabientes	1.43%	
TASAS PASIVAS EFECTIVAS REFERENCIALES POR PLAZO:		
(*) Se fija semanalmente	4.28%	↔ 30 - 60
	4.60%	↔ 61 - 90
	5.29%	↔ 91 - 120
	5.00%	↔ 121 - 180
	5.58%	↔ 181 - 360
	6.15%	↔ MAS DE 360

COMENTARIO

La tasa de interés que cobra la Cooperativa en comparación con lo que establece el Banco Central de Ecuador están dentro de estos límites, además la cooperativa se mantiene entre las tasas que el resto de Cooperativas cobra.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda reducir la tasa de interés para tener un mayor incremento de socios.

Analizado

Realizado por: CPA. Lourdes Yunga	Fecha: 16 de Abril del 2010
Supervisado por: CPA. Elizabeth Ruilova	Fecha: 16 de Abril del 2010



Anexo 26

E. 4 / 18

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MADRE DEL ROCIO" CIA. LTDA.

AUDITORIA OPERATIVA AL AREA DE CRÉDITOS

PERIODO: 2008- 2009
COMPONENTE: TASAS DE INTERÉS POR MORA



Del dialogo mantenido el día domingo 18 de Abril del 2010 con el Ing. Pablo Fernando Lema presidente de la Cooperativa sobre las tasas de interés por mora que se aplica en la entidad explico que sobre la tasa activa que en este caso es el 18% se aplica el 1.1% es decir es el 19.8% sería La tasa de interés por mora.

Tasa de Interés 18% Mora 1.1%

Tasa de Interés por mora $18\% * 1.1\% = 19.8\%$



Del dialogo sostenido el día 19 de Abril del 2010 con la C.P.A Lorena Piedra Asesora de Créditos de la Cooperativa Jardín Azuayo sobre la tasa de interés por mora que aplican en esta entidad nos manifestó que a la tasa activa que en este caso es del 12.77% se multiplica el 1.1% obteniendo como resultado una tasa por mora del 14.05%

Tasa de Interés 12.77% Mora 1.1%

Tasa de Interés por mora $12\% * 1.1\% = 14.05\%$

BANCO CENTRAL DEL ECUADOR

De una conversación sostenida con el Sr. José Cobos empleado del Banco Central nos manifestó que la entidades financiera están él en la facultad de cobrar el 1.1% sobre la tasa activa, y que la tasa activa debe estar dentro los rangos establecidos por el banco más los rubros que las entidades creyeran necesarios por ejemplo los aportes al patrimonio.

COMENTARIO

La tasa de interés por mora según el estudio realizado podemos decir que se encuentra establecido por el Banco Central, el mismo que debe ser aplicado por todas las entidades financieras sean estas supervisadas por la Superintendencia de Bancos o por el MIES. En el caso de la Entidad Auditada se aplica dicha resolución.

RECOMENDACIÓN

A la Cooperativa se recomienda que siga cumpliendo con lo establecido en la Ley ya que esta es una forma de seguir creciendo hacia el éxito y de adquirir más presencia.

Analizado

Realizado por: CPA. Lourdes Yunga **Fecha:** 17 de Abril del 2010

Comparado

Supervisado por: CPA. Elizabeth Ruilova **Fecha:** 17 de Abril del 2010



Anexo 27

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MADRE DEL ROCIO" CIA. LTDA.

AUDITORIA OPERATIVA AL AREA DE CRÉDITOS

PERIODO: 2008- 2009
COMPONENTE: PLAZOS Y MONTOS DE OTORGACIÓN



Los créditos que se otorguen tendrán los siguientes costos:

Tipo de Crédito	Monto Máximo	Plazo Máximo
Consumo	1.000 dólares	12 meses
Microcrédito	1.000 dólares	12 meses



TASAS DE INTERES

Tipo de Crédito	Monto y Plazo	Finalidad	Base de Ahorro
Ordinario	Hasta: \$ 5.000; Plazo Máximo 4 años Hasta \$ 15.000; Plazo Máximo 5 años		La décima parte de lo que necesita durante 1 mes.
Extraordinario	Monto máximo: \$ 1.000 Plazo Máximo: 1 año	Para salud, educación o calamidad comprobada.	
Sin ahorro	Monto Máximo \$ 15.000; Plazo máximo 5 años.		(De acuerdo a cupos y disponibilidad).
Para Desarrollo	Monto máximo: \$ 20.000; Plazo Máximo: 3 años	Para proyectos de desarrollo de organizaciones sin fines de lucro.	Aporta 2,5% al Patrimonio adicional a la tasa de interés.
Vivienda Con ahorro	Monto Máximo \$ 20.000; Plazo Máximo 10 años		Aporta 2,5% al Patrimonio adicional a la tasa de interés.
Vivienda Sin ahorro	\$ 45.000 hasta 4 años plazo	Para proyectos de desarrollo de organizaciones sin fines de lucro	



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD ECUATORIANA PROGRESISTA LTDA.

La cooperativa de la gente para la gente

Microcréditos

Líneas de crédito:

- Microcrédito Minorista ≤ 3.000 USD.
- Microcrédito de Acumulación Simple >3.000 USD y ≤ 10.000 USD
- Microcrédito de Acumulación Ampliada >10.000 USD y ≤ 20.000 USD
- Productivo PYMES > 20.000 USD y ≥ 200.000 USD.

Crédito de consumo

Líneas de crédito:

- Consumo 1: créditos con vencimiento $<$ a 30 días -.
- Consumo 2: créditos con vencimiento $>$ a 30 días -.

COMENTARIO

De la evaluación de los Plazos y Montos de la Cooperativa con respecto a otras Cooperativas y en especial con la Cooperativa Jardín Azuayo y la Cooperativa JEP, que son las más grandes y con mayor cobertura a nivel del país, podemos decir que en la entidad motivo de examen sus montos son muy reducidos tanto en los microcréditos como los créditos de consumo estos montos no cubren en su totalidad las necesidades de los socios, y por otro lado el plazo máximo que se otorga es de 12 meses siendo corto ya que esto incrementa las cuotas mensuales que los socios deben pagar. Lo que no ocurre con las entidades que se comparan ya que estas cuentan con montos mayores y por ende sus plazos son más largos.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda incrementar el monto de los préstamos y plazos de los mismos mediante la aportación de nuevos socios activos voluntarios, incrementar los depósitos a plazos fijos y realizar convenios con entidades afines, 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 de créditos en plazo más amplios.

Realizado por: CPA. Lourdes Yunga	Fecha: 17 de Abril del 2010
Supervisado por: CPA. Elizabeth Ruilova	Fecha: 17 de Abril del 2010

Comparado

Analizado



Anexo 28

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MADRE DEL ROCIO" CIA. LTDA.

AUDITORIA OPERATIVA AL AREA DE CRÉDITOS

PERIODO: 2008- 2009
COMPONENTE: INGRESOS POR INTERÉS ADECUADOS



BASE DE CRÉDITO.

CAPITAL	INTERES	MORA	SERV.COOP P	ABONO	VALOR A PAGAR	CUOTA MENSUAL	Monto otorgado	Tasa Interes	Saldo Total	Saldo por Vencer	Saldo Vencido	Saldo no Devenga Interes
773,47	44,71	76,52	47,87	4,38	942,58	96,23	2000	16%	1038,01	0	769,09	268,92
795,34	91,56	67,91	28,35	98,83	983,17	126,76	5500	14%	4099,59	0	795,34	3.304,25
98,58	39,06	0,00	3,22	0,00	140,86	140,86	5000	14%	0,00	3257,92	0	0
147,98	30,56	2,35	11,42	20	192,31	29,99	460	19%	0,00	292,02	0,00	0,00
0	0	0	0	0	0,00	0	600	16%	0,00	0,00	0,00	0
23,05	1,14	0,48	2,13	12,95	26,81	39,28	200	18%	0,00	0,00	0,00	0,00
0,00	0,00	0,00	17,65	38,74	0,00	58,91	300	18%	17,65	0,00	17,65	0
161,24	23,18	1,88	10,64	0,00	196,94	97,53	1000	18%	0,00	606,30	0	0
72,01	2,29	0,00	4,26	0	78,55	78,55	400	18%	0,00	400,00	0	0
79,98	12,23	0,00	5,32	0,00	97,53	97,53	1000	18%	0,00	767,54	0	0
71,60	7,29	0,04	6,38	0	85,31	85,27	600	18%	0,00	221,88	0	0
338,58	13,60	0,00	21,28	0	373,45	93,36	500	18%	0,00	338,58	0	0
78,72	13,49	0	5,32	0	97,53	97,53	1000	18%	0,00	846,27	0	0
49,59	3,24	0	3,19	0	56,02	56,02	300	18%	0,00	300,00	0	0
77,48	14,73	0	5,32	0	97,53	97,53	1000	18%	0,00	1000,00	0	0
80,065818	7,97865	0	5,31914894	0	93,36	93,36	500	18%	0,00	500,00	0	0
76,2553116	15,9574468	0	5,31914894	0	97,53	97,531907	1000	18%	0,00	1000,00	0	0
80,065818	7,97865	0	5,31914894	0	93,36	93,363617	500	18%	0,00	500,00	0	0

COMENTARIO

Del análisis realizado al cuadro antes expuesto podemos ver que los ingresos por interés del año 2009 y parte del 2010 son aproximadamente de \$ 657.98, dichos ingresos no son representativos para la entidad, a pesar de que son esenciales para la sobrevivencia de la misma. Se puede observar que los montos de los préstamos son bajos siendo una causa para que se den dichos resultados.

RECOMENDACIÓN

Tomando en cuenta que de esta Área y en especial de este rubro depende la sobrevivencia de la Cooperativa creemos conveniente que se amplíe el monto y plazo de los créditos. Esto nos traería como ventaja un incremento del monto por concepto de interés y al incrementarse este rubro se estaría incrementando el rubro por servicios de cobranza.

Analizado	Realizado por: CPA. Lourdes Yunga	Fecha: 19 de Abril del 2010
	Supervisado por: CPA. Elizabeth Ruilova	Fecha: 19 de Abril del 2010

Observado



Anexo 29

E. 7/ 18

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MADRE DEL ROCIO" CIA. LTDA.

AUDITORIA OPERATIVA AL AREA DE CRÉDITOS

PERIODO: 2008- 2009
COMPONENTE: TASAS DE INTERÉS ENTRE COOPERATIVAS



Capítulo I De los costos del crédito.

Los créditos que se otorguen tendrán los siguientes costos:

Tipo de Crédito	Tasa Efectiva Anual	Monto Máximo	Garantía	Plazo Máximo
Consumo	18%	1.000 dólares	Quirografaria	12 meses
Microcrédito	18%	1.000 dólares	Quirografaria	12 meses

Todas las operaciones crediticias tendrán el costo del 18% anual.



TASAS DE INTERES

Tipo de Crédito	Tasa Efectiva Anual	Finalidad	Base de Ahorro
Ordinario	12,77%		La décima parte de lo que necesita durante 1 mes.
Extraordinario	11,22%	Para salud, educación o calamidad comprobada.	
Sin ahorro	15%		
Para Desarrollo	7%	Para proyectos de desarrollo de organizaciones sin fines de lucro.	Aporta 2,5% al Patrimonio adicional a la tasa de interés.
Vivienda Con ahorro	9%		Aporta 2,5% al Patrimonio adicional a la tasa de interés.
Vivienda Sin ahorro	10,5%	Para proyectos de desarrollo de organizaciones sin fines de lucro	



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD ECUATORIANA PROGRESISTA LTDA.

La cooperativa de la gente para la gente

Microcréditos

Líneas de crédito:

- Microcrédito Minorista ≤ 3.000 USD: Tasa Nominal 17,00%.
- Microcrédito de Acumulación Simple >3.000 USD y ≤ 10.000 USD: Tasa Nominal 17,00%.
- Microcrédito de Acumulación Ampliada >10.000 USD y ≤ 20.000 USD: Tasa Nominal 15,50%.
- Productivo PYMES > 20.000 USD y ≥ 200.000 USD: Tasa Nominal 11,20%.

Crédito de consumo

Líneas de crédito:

- Consumo 1: Tasa Nominal 15,00% - créditos con vencimiento $<$ a 30 días -.
- Consumo 2: Tasa Nominal 15,20% - créditos con vencimiento $>$ a 30 días -.

COMENTARIO

De la comparación de las tasas de interés podemos ver que la Cooperativa otorga sus créditos sean estos microcréditos o de consumo al 18% de interés, mientras que la Cooperativa JEP a los microcréditos el 17% cuando estos son minoristas, a los microcréditos de acumulación ampliada la tasa es del 15.15%, y para los PYMES es del 15.20%. Dichas tasas altas si comparamos con la Cooperativa Jardín Azuayo que los microcréditos y los créditos de consumo con el ahorro de la decima parte del monto total por un mes la tasa es del 12.77%, para aquellos créditos sin ahorros la tasa es del 15%, de este análisis podemos decir que la Cooperativa examinada es la que tiene la tasa más alta.

RECOMENDACIÓN

A la Asamblea General, Gerencia y Comisión de Créditos recomendamos reducir el porcentaje por aporte al patrimonio, o por servicios de créditos para de esta manera reducir la tasa de interés para que la misma pueda ser competitiva, con esta acción la Cooperativa ganaría más socios sean estos en ingresos nuevos o en solicitar más créditos.

Realizado por: CPA. Lourdes Yunga	Fecha: 20 de Abril del 2010
Supervisado por: CPA. Elizabeth Ruilova	Fecha: 20 de Abril del 2010

Comparado

Analizado



Anexo 30

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MADRE DEL ROCIO" CIA. LTDA.

AUDITORÍA OPERATIVA AL AREA DE CRÉDITOS

PERIODO: 2008- 2009
COMPONENTE: APRECIACIÓN DEL PORCENTAJE DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS



El día 22 de abril del 2010 se mantuvo una conversación con el Ing. Pablo Fernando Lema presidente de la Cooperativa a cerca del incremento o baja de los diferentes Servicios Financieros que presta la Entidad, quien nos indicó que aún no tenían establecido parámetros para medir el incremento mediante porcentajes exactos, pero manifestó que en los Servicios de Créditos, Ahorro a la Vista y Pólizas se incrementaron aproximadamente en 20%.

COMENTARIO

La Entidad no cuenta con un programa que demuestre en que porcentaje exacto se produjeron los diferentes incrementos o bajas de los Servicios Financieros, produciendo así inconvenientes para el análisis de estos servicios.

RECOMENDACION

Se recomienda aplicar indicadores que demuestren como resultado el crecimiento de los diferentes Servicios Financieros para tener un mejor conocimiento del avance que va adquiriendo la Cooperativa y a su vez en caso de no tener resultados positivos se puedan tomar las medidas correctivas a fin de lograr los objetivos planteados.

Realizado por: CPA. Elizabeth Ruilova	Fecha: 22 de Abril del 2010
Supervisado por: CPA. Lourdes Yunga	Fecha: 22 de Abril del 2010

Observado

Analizado



Anexo 31

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MADRE DEL ROCIO" CIA. LTDA.

AUDITORIA OPERATIVA AL AREA DE CRÉDITOS

PERIODO: 2008- 2009
 COMPONENTE: INSPECCIÓN DE LAS GARANTÍAS OBTENIDAS



PROCEDIMIENTO PARA CONCESIÓN DE UN CREDITO DE MICROEMPRESA.

ASPECTOS GENERALES	MICROCREDITO
BENEFICIARIO FINAL	Personas Naturales (no asalariados, usualmente informales), dueños de pequeños negocios, gremios, pequeñas asociaciones campesinas, unidades familiares.
DESTINO DEL CREDITO	Para financiar actividades productivas de pequeña escala, de producción, comercialización o servicios.
FUENTE DE PAGO	Ventas o ingresos provenientes de la actividad financiada, o ingresos de unidad familiar microempresaria.
REQUISITOS	<p>Para créditos hasta 1000 dólares se debe cumplir:</p> <p>1. Sin garantes (ver reglamento de crédito art. 38 literal a) siempre y cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tenga un buró crediticio en nuestra institución de A, y tolerable del 10% en B. ▪ Justifique estabilidad de ingresos y domiciliaria. <p>Requisitos socio deudor:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Original y copias de: Cédula de ciudadanía y certificado de votación (también del cónyuge si es casado) ✓ Copia de último pago de servicios básicos (Agua, luz, teléfono o Predio) ✓ Declaración juramentada de ingreso en caso de ser comerciante informal. ✓ En caso de iniciar un negocio presentar una pro-forma, contrato de arriendo. ✓ 8% depositado en cta. De ahorros (no es encaje). ✓ Comprobante de ingresos como: declaración de ingresos, última declaración del IVA o impuesto a la renta, o en su defecto original y copia de alguna factura comercial a nombre del socio y demostrar estabilidad domiciliaria. <p>2. De no cumplir con lo anterior se deberá adjuntar una garantía con estabilidad laboral comprobada.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Original y copias de: Cédula de ciudadanía y certificado de votación (también del cónyuge si es casado) ✓ Copia de último pago de servicios básicos (Agua, luz, teléfono o Predio) ✓ Comprobante de ingresos o rol de pagos.

PROCEDIMIENTO PARA CONCESIÓN DE UN CREDITO DE CONSUMO.

ASPECTOS GENERALES	CONSUMO
BENEFICIARIO FINAL	Personas Naturales (asalariadas o rentistas).
DESTINO DEL CREDITO	Para financiar la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios.
FUETE DE PAGO	Sueldos, salarios, honorarios o rentas promedios (remesas).



REQUISITOS	<p>Para créditos hasta 1000 dólares se debe cumplir:</p> <p>3. Sin garantes (ver reglamento de crédito art. 38 literal a) siempre y cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tenga un buró crediticio en nuestra institución de A, y tolerable del 10% en B. ▪ Justifique estabilidad de ingresos y domiciliaria. <p>Requisitos socio deudor:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Original y copias de: Cédula de ciudadanía y certificado de votación (también del cónyuge si es casado) ✓ Copia de último pago de servicios básicos (Agua, luz, teléfono o Predio) ✓ Declaración juramentada de ingreso (a criterio del asesor). ✓ En caso de iniciar un negocio presentar una pro-forma, contrato de arriendo. ✓ 8% depositado en cta. De ahorros (no es encaje). ✓ Comprobante de ingresos (rol de pagos, certificado de trabajo, recibo de remesas) y demostrar estabilidad domiciliaria (contrato de arriendo o pago de predio). <p>4. De no cumplir con lo anterior se deberá adjuntar una garantía con estabilidad laboral comprobada.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Original y copias de: Cédula de ciudadanía y certificado de votación (también del cónyuge si es casado) ✓ Copia de último pago de servicios básicos (Agua, luz, teléfono o Predio) ✓ Comprobante de ingresos o rol de pagos.
------------	--

1. Qué tipo de garantías solicita la Cooperativa.

- Hipotecaria ()
- Prendaria ()
- Sobre Depósitos ()
- Quirografarias (X)

2.Cuál es el procedimiento de esta garantía.

Consiste en utilizar pagarés los que serán firmados por el sujeto de crédito y cónyuge; también el garante con su cónyuge. Este tipo de garantía va a depender en gran medida del carácter del socio deudor porque un pagaré no garantiza que la persona vaya a cumplir puntualmente con sus obligaciones debido a que es un documento que tiene cierta vigencia para ser exigible.

3. En el Manual de Créditos se encuentra establecido claramente el tipo de garantías que se solicitan.

- SI (X)
- NO ()

4. Se ha dado algún tipo de rechazo por parte de los socios con el tipo de garantía solicitada.

- SI ()
- NO (X)

COMENTARIO

Con el análisis de las respuestas emitidas por parte de las encuestas realizadas al personal de Créditos y su comprobación en el Manual de Créditos y de acuerdo a la inspección realizada en el archivo de Créditos, la Cooperativa cuenta con dos Productos Financieros Ahorros y Crédito y estos a su vez se subdividen así:

Los Ahorros se dividen en Ahorro a la Vista y en Plazo Fijo o conocido también como Pólizas, dentro del Ahorro a la Vista tenemos Ahorro para los Jóvenes y el Ahorro común.



Los Créditos se dividen en Crédito para Consumo, Crédito Microempresario, Crédito Crediagil y Crédito Emergente.

Para apertura una Cuenta Común se lo puede hacer con un mínimo de \$ 5,00 de los cuales \$ 3,00 están destinados para Certificados de Aportación y los \$ 2,00 restantes van a ahorros; en cambio para aperturar una Cuenta Juvenil se lo hace con un mínimo de \$ 4,00 y todo este valor va hacia Ahorros.

Las Garantías solicitadas pueden ser Garantía Quirografaria Personal o bien con Garante Solidario; La Garantía Personal hace hincapié a que solo firma el socio deudor, en cambio en el caso de Garantía con Garante Solidario a más de firmar el socio deudor firma el garante solidario que puede o no ser socio de la Cooperativa. Es decir existen garantías hipotecarias, prendarias, sobre depósitos y quirografarias. En nuestro caso la Cooperativa solo entrega microcréditos de \$1.000,00 para lo cual se implementó una garantía quirografaria. Los pagarés serán firmados por el sujeto de crédito y cónyuge; también el garante con su cónyuge. Este tipo de garantía va a depender en gran medida del carácter del socio deudor porque un pagaré no garantiza que la persona vaya a cumplir puntualmente con sus obligaciones debido a que es un documento que tiene cierta vigencia para ser exigible, lo que no sucede con la garantía hipotecaria donde la entidad puede adjudicarse los bienes por el no pago de cuotas, y agotará las últimas instancias para ejecutarla.

Las garantías quirografarias por lo tanto son de mayor riesgo, para ello el pagaré debe recoger todos los argumentos necesarios para exigir el pago al deudor como garante. El garante debe ser solvente; en el caso de que el deudor no tenga bienes, se lo puede confiar con un garante que tenga casa propia, terrenos, negocio.

Mediante la evaluación correcta de créditos los siguientes pasos del procedimiento se reducen, pero no se eliminan porque el negocio bancario tiene riesgo inherente. Entonces lo que se pretende es reducir al mínimo la tasa de morosidad para la entidad al 2% y mantenernos por debajo del sistema 3-4%.

Se toma en cuenta antes de otorgar un crédito el grado de responsabilidad del comité de crédito o de las personas encargadas, porque en caso de que las cuotas no se cancelen oportunamente la entidad podría entrar en riesgo de liquidez, recordando que lo que realiza es intermediación financiera: captar recursos del público que confía en la cooperativa de las unidades excedentarias y colocarlos en otros socios con necesidad de financiamiento.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda cambiar de política en cuanto a las Garantías ya que las mismas son muy deficientes y se corre el riesgo de incrementar la Cartera Vencida.

Realizado por: CPA. Elizabeth Ruilova	Fecha: 22 de Abril del 2010
Supervisado por: CPA. Lourdes Yunga	Fecha: 22 de Abril del 2010

Rastreado

Analizado



Anexo 32

E. 10/ 18

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MADRE DEL ROCIO" CIA. LTDA.

AUDITORIA OPERATIVA AL AREA DE CRÉDITOS

PERIODO: 2008- 2009
COMPONENTE: ANÁLISIS DE LOS FORMULARIOS DE CRÉDITO



MEMORANDO FINANCIERO

Informe de Crédito N°.....	
DATOS DEL CREDITO:	
Tipo de crédito:	Fuente de Pago:
Monto:.....	Forma de Pago:.....
Tipo de Garantía:.....	Garante Solidario: socio si : no
Plazo.....	N° cargas:
Garante:	
HISTORIAL CREDITICIO Y REFERENCIAS:	
Crédito anterior con la cooperativa: si : no	Saldo en Ahorros: _____
Calificación Interna (Tipo):	Saldo Promedio mes anterior: _____
Estabilidad Laboral: si : no	Fecha apertura cta. de ahorros: _____
Estabilidad en el negocio: si: no	
Tipo de vivienda: Propia ___ Arrendada ___ Indique: _____	
Dirección de la vivienda: _____	
Teléfono: _____	
DE LAS GARNATIAS:	
Tipo de Garantía:	
Garante con estabilidad laboral _____ N° de años en trabajo o negocio propio: _____	
Garante Solvente. _____	
VERIFICACION DE LA INFORMACIÓN:	
Llamada relación laboral: Indique: _____	
Inspección: _____	
Otro especifique: _____	
CAPACIDAD DE PAGO DEL SOCIO:	
La cuota fijada mensual es menor o igual al 60% del Ingreso Neto: _____	
Cuál es la fuente principal de ingresos del socio: _____	
ANALISIS DEL CREDITO Y RECOMENDACIÓN (DESICIÓN):	

RESPONSABILIDAD:	
Yo declaro que la información presentada en este memorando financiero corresponde a los recopilados fielmente del socio y que constan en la solicitud de crédito. Declaro que analicé el crédito fundamentado en los aspectos técnicos considerados por el Consejo de Administración y asumo las responsabilidades en su seguimiento, y recuperación, en caso de haber omitido el procedimiento de otorgamiento de créditos:	



_____ Firma	Asesor de crédito _____	C.C.Nº _____
NIVEL DE APROBACIÓN: Asesor de Crédito _____ Comité de Crédito _____ Consejo de Administración _____		
En función de las atribuciones que nos concede el estatuto, reglamento de crédito en su ART. __Literal__, el comité de crédito APRUEBA y se responsabiliza en el seguimiento y recuperación de la solicitud relacionada a la presente información, la cual se aprobó basada en criterios técnicos de análisis.		
_____ Gerente C.C.Nº..... Ec. Norma Paguay	_____ Comisionado 1. C.C.Nº..... Benjamín Lema	_____ Comisionado 2 C.C.Nº..... Rigoberto Tamay

1. **El formulario cuenta con firmas debidamente autorizadas.**
 SI
 NO
2. **La información reflejada en el formulario es apropiadamente verificada.**
 SI
 NO
3. **La documentación adjuntada al formulario es debidamente revisada.**
 SI
 NO
4. **Las preguntas enunciadas en el formulario son de fácil comprensión para su desarrollo.**
 SI
 NO
5. **Los formularios se rigen al cumplimiento de los requisitos formales que establece el manual de Créditos.**
 SI
 NO

COMENTARIO

Concluida la encuesta realizada al personal de Créditos se procedió a revisar las respuestas obtenidas para posteriormente verificar con lo establecido en el Manual de Créditos y se obtuvo que lo establecido en él se cumple, sin embargo en el momento de que realizamos llamadas a socios para constatar que la Entidad verifica la información detallada nos supieron decir que no lo hacen; también preguntamos si el llenado de los formularios son fáciles de hacerlo, nos respondieron que no hay ningún inconveniente. Para constatar que la documentación es revisada debidamente observamos en diferentes días el proceso que realiza un asesor de créditos respecto a los papeles adjuntado y en algunos casos no tuvieron la debida precaución.

RECOMENDACIÓN

Recomendamos a la Entidad cumplir cabalmente con lo establecido en el Manual de Créditos referente a la verificación de la información emitida por el socio y a su vez pedimos que se revise adecuadamente la documentación entregada por parte del socio.

Rastreado

Realizado por: CPA. Elizabeth Ruilova	Fecha: 23 de Abril del 2010
Supervisado por: CPA. Lourdes Yunga	Fecha: 23 de Abril del 2010

Analizado



Anexo 33

E. 11/ 18

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MADRE DEL ROCIO" CIA. LTDA.

AUDITORIA OPERATIVA AL AREA DE CRÉDITOS

PERIODO: 2008- 2009
COMPONENTE: VERIFICACIÓN DE LOS LIMITES DE CRÉDITO.



MONTOS MAXIMOS DE CREDITOS

Tipo de Crédito	Tasa Efectiva Anual	Monto Máximo	Garantía	Plazo Máximo
Consumo	18%	1.000 dólares	Quirografaria	12 meses
Microcrédito	18%	1.000 dólares	Quirografaria	12 meses

COMENTARIO

Para Los límites de Créditos establecido por la Entidad es hasta \$ 1.000,00, los mismos que son reales, pero vale recalcar que antes de que hayan reglamentos los montos de Créditos otorgados superaban este límite.

Verificamos en la lista de Créditos Otorgados los montos concedidos y posteriormente llamamos al azar ha algunos socios para indagar si tenían conocimiento de los límites de crédito de los cuáles la Entidad les hizo conocer la existencia del límite de Crédito que es hasta los \$ 1.000,00.

RECOMENDACIÓN

Recomendamos como en reiteradas veces que los límites de Crédito establecidos se deben de ampliar ya que a mayor montos disponibles mayor número de solicitudes.

Realizado por: CPA. Elizabeth Ruilova	Fecha: 25 de Abril del 2010
Supervisado por: CPA. Lourdes Yunga	Fecha: 25 de Abril del 2010

Analizado



E. 12/ 18

Anexo 34

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MADRE DEL ROCIO" CIA. LTDA.

AUDITORIA OPERATIVA AL AREA DE CRÉDITOS

PERIODO: 2008- 2009
 COMPONENTE: EVALUACIÓN DE CARTERA VENCIDA.



BASE DE CRÉDITO (MICROEMPRESA) PERIODO 2009

CAPITAL	INTERES	MORA	SERV.COOP P	ABONO	VALOR A PAGAR	CUOTA MENSUAL	Monto otorgado	Tasa Interes	Saldo Total	Saldo por Vencer	Saldo Vencido	Saldo no Devenga Interes
773,47	44,71	76,52	47,87	4,38	942,58	96,23	2000	16%	1038,01	0	769,09	268,92
795,34	91,56	67,91	28,35	98,83	983,17	126,76	5500	14%	4099,59	0	795,34	3.304,25
98,58	39,06	0,00	3,22	0,00	140,86	140,86	5000	14%	0,00	3257,92	0	0
147,98	30,56	2,35	11,42	20	192,31	29,99	460	19%	0,00	292,02	0,00	0,00
0	0	0	0	0	0,00	0	600	16%	0,00	0,00	0,00	0
23,05	1,14	0,48	2,13	12,95	26,81	39,28	200	18%	0,00	0,00	0,00	0,00
0,00	0,00	0,00	17,65	38,74	0,00	58,91	300	18%	17,65	0,00	17,65	0
161,24	23,18	1,88	10,64	0,00	196,94	97,53	1000	18%	0,00	606,30	0	0
72,01	2,29	0,00	4,26	0	78,55	78,55	400	18%	0,00	400,00	0	0
79,98	12,23	0,00	5,32	0,00	97,53	97,53	1000	18%	0,00	767,54	0	0
71,60	7,29	0,04	6,38	0	85,31	85,27	600	18%	0,00	221,88	0	0
338,58	13,60	0,00	21,28	0	373,45	93,36	500	18%	0,00	338,58	0	0
78,72	13,49	0	5,32	0	97,53	97,53	1000	18%	0,00	846,27	0	0
49,59	3,24	0	3,19	0	56,02	56,02	300	18%	0,00	300,00	0	0
77,48	14,73	0	5,32	0	97,53	97,53	1000	18%	0,00	1000,00	0	0
80,065818	7,97865	0	5,31914894	0	93,36	93,36	500	18%	0,00	500,00	0	0
76,2553116	15,9574468	0	5,31914894	0	97,53	97,531907	1000	18%	0,00	1000,00	0	0
80,065818	7,97865	0	5,31914894	0	93,36	93,363617	500	18%	0,00	500,00	0	0

COMENTARIO

Una vez evaluadas las tablas de las Bases de Créditos observamos que la Cartera Vencida se viene arrastrando desde el periodo 2009 hasta el periodo 2010 e inclusive hasta la fecha se ha incrementado en un 3.8% más. Vale recalcar que la tabla del Periodo 2010 no fue posible adquirirla por motivos de que aun no culmina el periodo.

RECOMENDACION

Se recomienda cambiar de métodos en el momento de cobrar deudas atrasadas.

Realizado por: CPA. Elizabeth Ruilova	Fecha: 25 de Abril del 2010
Supervisado por: CPA. Lourdes Yunga	Fecha: 25 de Abril del 2010

Analizado



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MADRE DEL ROCIO" CIA. LTDA.

AUDITORIA OPERATIVA AL AREA DE CRÉDITOS

PERIODO: 2008- 2009
COMPONENTE: INDAGACIÓN SOBRE PROMOCIONES.



1. Existen motivos para la aplicación de promociones.

SI (X)
NO ()

2. El motivo de las promociones existentes se dan por:

Fechas Festivas ()
Competencia ()
Incrementar el volumen de Créditos ()
Otros motivos (X)

3. En caso de que la respuesta anterior sea Otros Motivos, indique cuáles son:

- Diversificar la Cartera, hace hincapié a controlar el volumen de Créditos es decir llegar al mayor número de socios.
- Desconcentrar el Tipo de Crédito, significa destinar el Crédito a diferentes sectores económicos para minimizar el riesgo, puesto que si se destina a un solo sector este en algún momento de recesión económica puede quebrar.

4. De la implementación de éstas promociones, que resultados se han obtenido.

Respecto a la Diversificación de la Cartera se está obteniendo resultados positivos lo que no ocurre con la Descentralización de los Tipos de Crédito.

5. El motivo de las promociones existentes se encuentran establecidas en el Manual de Créditos.

SI ()
NO (X)

COMENTARIO

De acuerdo a la entrevista realizada al Jefe de Créditos, se obtuvo como resultado que existen dos motivos para la otorgación de Créditos, los mismos que son: Diversificar la Cartera y Desconcentrar el Tipo de Crédito.

- Diversificar la Cartera, hace hincapié a controlar el volumen de Créditos es decir llegar al mayor número de socios.
- Desconcentrar el Tipo de Crédito, significa destinar el Crédito a diferentes sectores económicos para minimizar el riesgo, puesto que si se destina a un solo sector este en algún momento de recesión económica puede quebrar.

Después de realizada la entrevista, para constatar que el motivo de las promociones se encuentran establecidas en el Manual de Créditos, se procedió a la revisión del mismo en el cuál se pudo apreciar la existencia de los motivos de las promociones indicadas anteriormente. Para constatar que existe Diversificación de Cartera analizamos la totalidad de Créditos Otorgados por periodos, en la cual se pudo observar que los Créditos se están destinando a un mayor número de socios; de igual manera se observo que están otorgando créditos solo a el Microcrédito.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda tomar cierto tipo de medidas para cumplir con el propósito de Desconcentrar el Tipo de Crédito y de sobremanera establecerlo en el Manual de créditos ya que al hacerlo a más de indicar importancia, incentivará en mayor escala cumplir con lo señalado.

Rastreado

Realizado por: CPA. Elizabeth Ruilova	Fecha: 26 de Abril del 2010
Supervisado por: CPA. Lourdes Yunga	Fecha: 26 de Abril del 2010



Anexo 36

E. 14/ 18

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MADRE DEL ROCIO" CIA. LTDA.

AUDITORIA OPERATIVA AL AREA DE CRÉDITOS

PERIODO: 2008- 2009
COMPONENTE: OBSERVACIÓN DE LOS SOCIOS HABITUALES EN EL AREA DE CRÉDITOS



PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE CRÉDITO:

1. - **Primera entrevista de crédito.**- En la primera entrevista se deberá tratar de obtener la mayor información posible en los aspectos considerados en la siguiente ayuda memoria:

a. Monto y propósito del crédito

- Que producto necesita
- En qué tiempo lo piensa pagar
- Para que requiere el producto

b. Fuentes de Pago

- Como pagará su préstamo
- Cuáles son sus fuentes principales de financiamiento
- Que otras fuentes de pago son disponibles

2. **Recepción de solicitud de crédito y documentación.**

Se deberá aceptar la solicitud de crédito debidamente llenada, o en su defecto llenar conjuntamente con el solicitante según el formato elaborado para el efecto, es importante que el solicitante consigne los datos generales, direcciones, teléfonos, referencias comerciales, bancarias, personales; bienes patrimoniales; así mismo deben estar anexados los documentos en fotocopia que se establecen en el presente Manual.

3. **Verificación de datos.**

Datos e identificación del solicitante.

Según este detalle debemos obtener la cédula de identidad, el RUC, direcciones, y en caso de una empresa quiénes son sus representantes legales.

4. **Historial crediticio del solicitante.**

Se deberá tener presente las referidas calificaciones dadas por la Central de Riegos; así como también las asignadas internamente en caso de requerir otro crédito.

5. **Análisis cualitativo y cuantitativo.**

ANALISIS CUALITATIVO

- Relación con la entidad.
- Historial crediticio.
- Análisis del sector al cual pertenece el solicitante.

ANALISIS CUANTITATIVO.

- Capacidad de pago del solicitante relación ingresos y gastos.
- Capacidad de generar ingresos la microempresa.



- Análisis de balances por razones financieras y otros métodos.

6. Inspección.

Se debe proceder a realizar visitas al domicilio y lugar de trabajo del solicitante y garante (si fuera el caso) con el siguiente carácter:

- Domiciliaria.-** Confirmar que el solicitante habite o sea propietario del domicilio con documentos acreditables, así mismo de manera objetiva verificar status de la vivienda, muebles con los que cuenta, entorno familiar.
- Laboral.-** Confirmar la relación laboral del solicitante con la empresa donde labora (antigüedad laboral, cargo, sueldo) en el caso de ser trabajador dependiente. Si fuera el caso de ser independiente se debe verificar (antigüedad del negocio, mercadería en stock, maquinaria para producción, número de trabajadores, afluencia de clientes).
- Negocio.** – Verificar la existencia del negocio, fuente generadora de ingresos, destino del financiamiento.

7. Verificación de referencias.

Se debe proceder a revisar las referencias de terceros tanto de instituciones financieras (bancos), comerciales (proveedores) y personales, buscando obtener la siguiente información:

- Antigüedad de relación comercial
- Línea de crédito obtenida por el solicitante
- Comportamiento de pago
- Forma de pago de deuda

Esta información nos permite tener una visión sobre el comportamiento del solicitante con otras instituciones, teniendo en cuenta que muchas veces existe un mejor comportamiento con instituciones financieras que con instituciones comerciales.

- Esperar el resultado de la inspección.** Cuando el crédito sea hipotecario se debe realizar la inspección del bien a hipotecar, la escritura de hipoteca.

- Elaborar el informe de crédito, para trasladarlo al nivel correspondiente para su aprobación definitiva.**

10. Si el crédito está aprobado:

- Acercarse al departamento de créditos con los garantes para firmar el pagaré y los documentos necesarios.
- En caso de que el crédito sea con garantía hipotecaria, realizar los trámites respectivos para la Escritura de Hipoteca.
- Finalmente puede acercarse a caja para retirar su dinero.

COMENTARIO

Luego de la observación y de la debida inspección el procedimiento empleado para el manejo de los socios habituales del Área de Créditos se encuentra establecido en el Manual de Créditos, pero específicamente respecto al Literal 4 que hace hincapié al Historial Crediticio del Solicitante, en la práctica no se cumple dicho procedimiento que se refiere a solicitar calificaciones dadas por la Central de Riegos; así como también las asignadas internamente en caso de requerir otro crédito.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda cumplir con lo establecido en el Manual de Créditos y además se sugiere ampliar el numeral ya que el mismo no emite mayor información respecto al proceso que se debe llevar a cabo en caso de que el socio renueve el Crédito.

Observado

Realizado por: CPA. Elizabeth Ruilova	Fecha: 26 de Abril del 2010
Supervisado por: CPA. Lourdes Yunga	Fecha: 26 de Abril del 2010

Analizado



Anexo 37

E. 15/ 18

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MADRE DEL ROCIO" CIA. LTDA.

AUDITORIA OPERATIVA AL AREA DE CRÉDITOS

PERIODO: 2008- 2009
COMPONENTE: VERIFICACIÓN DEL NIVEL DE MOROSIDAD DE LOS SOCIOS.



1. **Es primordial que la Empresa recurra a la Central de Riesgos para verificar el nivel de morosidad de sus socios, o bien puede aplicar otro método de igual o semejante eficacia.**

Para la Cooperativa no se ha convertido en un problema el no recurrir a la Central de Riesgos puesto que con el método que se utiliza también se ha obtenido buenos resultados

2. **La Cooperativa recurre a la Central de Riesgos para verificar el nivel de morosidad de sus socios.**

SI ()

NO (X)

3. **En caso de que la respuesta anterior sea afirmativa, la información obtenida por la Central de Riesgos como la manejan.**

.....
.....

4. **Si la Entidad Financiera no recurre a la Central de Riesgos que medida utilizan para controlar el nivel de morosidad al que pertenece el socio.**

Se aplica Calificaciones Internas

5. **La medida aplicada para controlar el nivel de morosidad al que pertenece el socio es eficiente y arroja los resultados esperados.**

SI (X)

NO ()

COMENTARIO

Después de realizar la encuesta al Jefe de Créditos y su respectivo análisis la Entidad no recurre a la Central de Riesgos para verificar el nivel de morosidad de sus socios, sino realizan calificaciones internas, a la misma que afirman que es eficiente y arroja los resultados esperados. Para efectivizar las respuestas acudimos al manual de créditos para constatar la existencia de ésta medida optativa y exactamente ahí consta.

Posteriormente para asegurarnos que se aplica lo establecido en el manual y a su vez comprobar que arroja los resultados esperados optamos en primer lugar por observar la documentación de las solicitudes de crédito en donde se encuentra adicionada una hoja donde se refleja el nivel de morosidad al que pertenece el socio; y consecutivamente indagamos en la lista de otorgación de créditos si aquellos socios que únicamente el nivel de morosidad fue nula se les concedió el crédito solicitado.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda a la Entidad recurrir a la Central de Riesgos para obtener mayor seguridad de la solvencia de sus socios.

Rastreado

Realizado por: CPA. Elizabeth Ruilova	Fecha: 27 de Abril del 2010
Supervisado por: CPA. Lourdes Yunga	Fecha: 27 de Abril del 2010



Anexo 38

E. 16/ 18

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MADRE DEL ROCIO" CIA. LTDA.

AUDITORIA OPERATIVA AL AREA DE CRÉDITOS

PERIODO: 2008- 2009
COMPONENTE: VERIFICACIÓN DEL MONTO TOTAL DE LA CARTERA VENCIDA.



Recurrimos a verificar si la información sobre si el monto total de la Cartera Vencida está dentro de los límites establecidos por la Cooperativa, nos respondió el Ing. Pablo Lema presidente de la Cooperativa que no lo están, que la Cartera hasta el momento sobrepasó el límite debido a que antes de que se establezcan estatutos no existía límites de Crédito lo que ocasionó en gran medida concentración de Crédito ya que se otorgó préstamos de alto valor a ciertos socios y estos no cumplieron con el pago de las cuotas.

Verificamos esta información adquirida en los archivos respectivos del Área de Créditos y consecuentemente establecer su veracidad y cumplimiento con lo establecido por la entidad y efectivamente el monto de cartera vencida es alto y sin embargo hasta la fecha se ha incrementado en cierto porcentaje.

COMENTARIO

Como se mencionó anteriormente y en base a las tablas antes expuestas los resultados acerca del total del monto de Cartera Vencida sobrepasan los límites establecidos debido a que en el primer período no existían estatutos que donde regulen este enunciado.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda diseñar estrategias para minimizar el monto de la Carera e inclusive se puede cambiar de políticas para obtener los resultados esperados.

Realizado por: CPA. Elizabeth Ruilova	Fecha: 29 de Abril del 2010
Supervisado por: CPA. Lourdes Yunga	Fecha: 29 de Abril del 2010

Observado

Analizado



Anexo 39

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MADRE DEL ROCIO" CIA. LTDA.

AUDITORIA OPERATIVA AL AREA DE CRÉDITOS

PERIODO: 2008- 2009
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO: CUESTIONARIO- NARRATIVO

EVALUACIÓN DEL CONOCIMIENTO DE LA ACTIVIDAD DE ASESORÍA DE CRÉDITOS.

AREA: ASESORÍA DE CRÉDITOS

El Jefe de Asesoría de Créditos es el encargado de la revisión de los documentos y es quien da la autorización para que se otorguen los créditos.

El responsable del área de Asesoría de Créditos, tiene pleno conocimiento de los objetivos del área, para el desarrollo de los mismos cuenta con medios de comunicación y computarizados con las aéreas vinculadas, conoce esquemáticamente el proceso para la otorgación de un crédito.

Cumple con la emisión de reportes que se presentan diariamente al Comité de Créditos de la Cooperativa, en conjunto con aquellos a los que les falta documentación alguna y se encuentran en pendiente, aunque vale recalcar que no tiene precaución al momento de la revisión de los documentos.

Diariamente revisa los casos que pudieron ser otorgados y a su vez pasa los reportes al área de liquidación para que dichos créditos puedan ser desembolsados

COMENTARIO.

CONDICIÓN: La documentación no es revisada con la debida precaución

CRITERIO: Las políticas de la Cooperativa establece que se debe de revisar detalladamente todos y cada uno de los documentos emitidos por parte del socio.

EFFECTO: La deficiencia en esta área provoca impaciencia a los socios puesto que el tiempo para la aprobación de créditos se ve prolongado.

CAUSA: La Falta de precaución en la revisión de los documentos.

CONCLUSIONES

La documentación en el Área de Asesoría de Créditos no es revisada efectivamente debido a la falta de precaución en la revisión de la misma, el tiempo para la aprobación de Créditos se ve prolongada lo que provoca impaciencia en los socios.

RECOMENDACIONES

Incrementar medidas de precaución al momento de la revisión de los documentos como tener un listado de los documentos requeridos, capacitación al personal, mayor comunicación entre aéreas vinculadas y realizar evaluaciones periódicas para mejorar el nivel de conocimientos del personal.

COMENTARIO

Del análisis al Área del Asesoría de Créditos se ha establecido que existe deficiencia en la revisión de documentos por la falta de precaución y no guarda relación con lo establecido en las políticas de la Cooperativa.

Observado

Realizado por: CPA. Lourdes Yunga	Fecha: 30 de Abril del 2010
Supervisado por: CPA. Elizabeth Ruilova	Fecha: 30 de Abril del 2010



Anexo 40

E. 18/ 18

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MADRE DEL ROCIO" CIA. LTDA.

AUDITORIA OPERATIVA AL AREA DE CRÉDITOS

PERIODO: 2008- 2009
NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO: CUESTIONARIO- NARRATIVO

EVALUACIÓN DEL CONOCIMIENTO DEL ENCARGADO DE LA AREA DE CAJA

ACTIVIDAD: CAJA

Saluda al socio	Sonríe
Saluda	Es cordial, amable
Pregunta en lo que puede ayudar	Cumple con el pedido del socio
No tiene las manos en el bolsillo o la boca	Tiene conocimiento pleno de las aéreas vinculadas
Se despide y agradece	

El encargado del Área de Cajas no presenta irregularidades significativas durante el manejo del sistema de computación, sin embargo la dificultad es en el momento de ingresar los datos del socio y en la emisión de comprobantes puesto que el sistema con el que se trabaja es inadecuado y obsoleto. Los reportes que se obtiene son exactos, adecuados y cumplen con las expectativas de la Cooperativa y del socio a pesar de la lentitud con que son obtenidos.

COMENTARIO.

CONDICIÓN: El Sistema de Computación no procesa con agilidad la información.

CRITERIO: Las normas establecidas mencionan que no se puede hacer esperar al socio más de cinco minutos en esta área.

EFFECTO: la deficiencia en el proceso de la información de los sistemas de computación, produce excesivo tiempo de espera a los socios.

CAUSA: Sistema de Computación inadecuados y obsoletos para el área.

CONCLUSIONES

El Sistema de Computación para el Área de Cajas no procesa con agilidad la información debido a que es inadecuado y obsoleto, el proceso para el manejo de la información ocasiona excesivo tiempo de espera a los socios.

RECOMENDACIONES

En esta Área se recomienda la implementación de un sistema de computación adecuado para dicha actividad evitando así inconvenientes para el socio y para el personal de cajas.

COMENTARIO

Del análisis del Área de Cajas se ha establecido que el Sistema de Computación que procesa la información, no es ágil en relación a las normas establecidas en la Cooperativas

Realizado por: CPA. Lourdes Yunga	Fecha: 1 de Mayo del 2010
Supervisado por: CPA. Elizabeth Ruilova	Fecha: 1 de Mayo del 2010



DISEÑO DE TESIS



TÍTULO DE TESIS

AUDITORÍA OPERATIVA AL ÁREA DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MADRE DEL ROCÍO” CÍA. LTDA. EN EL PERIODO 2008 Y 2009

IMPORTANCIA DEL TEMA.

A través de la Auditoría Operativa se puede conocer las verdaderas causas de las desviaciones de los objetivos originales trazados por lo que el Tema seleccionado es de primordial importancia puesto que en la Institución objeto de examen el Área de Créditos constituye una de las actividades principales a la que se dedica la misma, logrando cumplir así el fin por el cual fue creada, debido a que la Entidad Financiera está comenzando con su vida operativa y no cuenta con una organización sólida lo que le impide realizar sus operaciones con eficiencia y eficacia, impidiéndole de esta manera darse a conocer en el mercado y competir en el mismo.

La finalidad de este Examen es que la administración superior conozca objetivamente en qué medida se está cumpliendo los objetivos, y como se están utilizando los recursos en el Área de créditos; y a su vez ayudara a reducir costos, mejorar los métodos operativos la rentabilidad y la eficacia en la Institución Financiera con fines constructivos y de apoyo a las necesidades examinadas; también permitirá planificar a largo plazo los procesos de auditoría para minimizar los riesgos del ente financiero.

SELECCIÓN DEL TEMA.

El Tema seleccionado surge del interés por aplicar los conocimientos adquiridos en los años de formación académica, y de sobre manera ayudar al desarrollo de la Institución para que la misma logre posicionarse y mantenerse en el Mercado Financiero, partiendo de una estructura sólida a nivel de Créditos; puesto que la Cooperativa está en su etapa de surgimiento como Institución Financiera.

DELIMITACION DEL TEMA

Contenido: Auditoría Operativa

Campo de Aplicación: Área de Créditos

Espacio: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Madre del Rocio” Cía. Ltda.

Periodo: 2008 - 2009

Título: Auditoría Operativa al Área de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Madre del Roció Cía. Ltda.



JUSTIFICACIÓN DEL TEMA

El Tema de Tesis se justifica por los siguientes criterios:

Criterio Académico

La Auditoría Operativa es de gran ayuda para las Organizaciones en general, puesto que a través de su desarrollo se logra evaluar e informar sobre la utilización de manera económica y eficiente de sus recursos y el logro de sus objetivos, es por ello que decidimos realizar este Tema poniendo en práctica los conocimientos adquiridos durante nuestra formación académica; de tal forma nuestro propósito es que este trabajo sirva como referencia para nuestros compañeros que requieran información al respecto.

Criterio Institucional

El Tema a desarrollarse va a contribuir a que dicha Institución aplique medidas correctivas tendiendo a eliminar las deficiencias existentes en las actividades operativas y preventivas del Área de Créditos, si la Cooperativa hace uso de las recomendaciones dispuestas tendrá como resultado una Organización sólida con capacidad de competir en el Mercado Financiero.

Criterio de Carácter Social

Al obtener los resultados esperados en la realización del examen la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Madre del Rocío” Cía. Ltda. Proveerá a sus socios seguridad y confianza en la solicitud y entrega de Créditos.

Criterio Personal

Nuestro Tema de Tesis se justifica ya que nos ayudara a ampliar nuestros conocimientos y a reforzar aquellos aprendidos dentro de nuestra formación académica, y a su vez el mismo nos brindara gran satisfacción.

Criterio de Factibilidad

Para poder efectuar el desarrollo de este trabajo, se cuenta con la información bibliográfica necesaria y la colaboración de todos aquellos que se encuentran involucrados en la Institución.

DESCRIPCION DEL OBJETO DE ESTUDIO DE ESTUDIO

Razón Social:

El Examen a realizarse se efectuara en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Madre del Rocío” Cía. Ltda.



Ubicación:

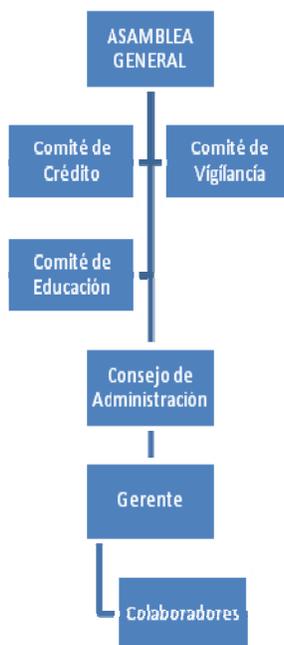
Dirección: Francisco Calderón 4-16 y Tarqui.
RUC: 0391008299001
Telefax: 072827742
Correo electrónico: juanpedrin@hotmail.com

Objetivos:

- Empezar Proyectos agrícolas en las áreas rurales brindando créditos individuales o asociativos.
- Captar ahorros de las zonas rurales donde predomina la migración.
- Incrementar el capital social con aportaciones voluntarias de nuevos socios activos.

Estructura Orgánica:

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
MADRE DEL ROCIO
ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL**



Movimiento Económico de la Organización.

El capital con el que cuenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Madre del Roció Cía. Ltda. Es sobre los \$14.000,00 el mismo que se maneja en la Cooperativa Artesanal del Azuay.



Actividades.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Madre del Rocío Cía. Ltda. Brinda los siguientes servicios:

- Ahorro a la Vista.
- Libre disponibilidad.
- Taza de Interés a cualquier saldo.
- Retiros ilimitados de sus ahorros.
- Depósitos a Plazo Fijo.
- Crédito para toda necesidad de acuerdo a su capacidad de endeudamiento.
- Depósitos en certificados de aportación.
- Ahorro Encaje
- Pago de Intereses a los ahorros en forma mensual, con la tasa más alta del mercado.

Tipo de Socios.

Los Socios con los que trabaja la Entidad Financiera son tanto Personas Naturales como Jurídicas.

Problemas:

Controles Deficientes
Créditos mal concedidos

Perspectivas de la Organización.

Terminar el año 2009 con 150 socios.

Dotar hasta finales de este año e inicios del 2010 un sistema contable en convenio con la Fundación M.A.R.C.O de la ciudad de Riobamba.

MARCO TEORICO

Referente al Tema de Tesis Auditoría Operacional al Área de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Madre del Rocío” Cía. Ltda. Nos servirán de guía para conseguir nuestro objetivo las siguientes Tesis y Conceptos a mencionar.

TESIS

- **“AUDITORÍA OPERACIONAL AL SISTEMA ADMINISTRATIVO DE COMPRAS DE LA JUNTA PARROQUIAL DE SAYAUSÍ”**

Autoras: BEATRIZ GUERRERO S - JORGE LUIS JUCA S.



Comentario:

Esta tesis abarca una parte importante de la Auditoría aplicable a una Entidad Financiera; para la cual utilizan una metodología sencilla para la realización del examen, a pesar de que el sistema de esta tesis no se relaciona directamente con nuestro sistema a examinar, encontramos que en el desarrollo de la misma, el procedimiento del examen nos va a servir de guía puesto que también se trata de una Auditoría Operacional.

- **“AUDITORIA DE GESTION AL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE, CASO PRÁCTICO: EMPRESA CREDITOS ECONOMICOS SUCURSAL CUENCA”**

Autoras: MARIA ISABEL CEDEÑO M- EDGA PATRICIO VERA G.

Comentario:

Esta tesis es un aporte para el desarrollo de nuestro examen a realizarse, aportando seguridad y confianza en la implementación de Técnicas y Procedimientos para la correcta evaluación y ejecución del trabajo, así logrando que las conclusiones y recomendaciones a aplicarse sean las más correctas y adecuadas para la Entidad Financiera.

Fuente: Biblioteca de la Universidad de Cuenca; área de tesis

CONCEPTOS CLAVES

- Auditoría Operativa.
- Control Interno.
- Componentes del Control Interno.
- Fases de Auditoría Operacional.
- Las Técnicas de Auditoría.
- Papeles de Trabajo.
- Evidencias de Auditoría.
- Procedimientos de Auditoría.

DEFINICIÓN

- **Auditoría Operativa:** Wainstein, Mario. define como “La Auditoría de Gestión es el examen que efectúa un auditor independiente de una entidad con el fin de emitir su informe profesional, vinculado a la evaluación de la



economía y eficiencia de sus operaciones y la eficiencia en el cumplimiento de los objetivos”¹

- **Comentario:**

De acuerdo a la definición de Mario Wainstein, podemos decir que la Auditoría Operativa es una herramienta importante que permite formular y presentar informes sobre los aspectos administrativos, gerenciales y operativos, poniendo mayor énfasis a la efectividad y eficiencia con que se han utilizado los recursos humanos, materiales y financieros, y así de esta manera determinar si se han logrado alcanzar los objetivos programados, bien sea en operaciones financieras y administrativas o una actividad, sistema o programa específico en cualquier periodo.

Aplicación:

El concepto expuesto anteriormente se aplica a nuestro tema de tesis ya que al examinar el sistema de créditos ayudamos a la gerencia a aumentar la eficiencia, eficacia y economía de sus operaciones, es decir examinando las actividades, evaluando su funcionamiento, preparando propuestas y negociando con la administración, implementando nuevos modelos relacionados a controles de funcionamiento, aplicando nuevo modelo administrativo y realizar evaluaciones continuas.

- **Control Interno:** “Es un proceso efectuado por el consejo de administración la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:
 - Eficacia y eficiencia de las operaciones.
 - Fiabilidad de la información financiera.
 - Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables.”²

Comentario:

Este concepto nos explica la importancia de establecer un grado de seguridad razonable para la consecución de objetivos de cualquier tipo de Institución, ya que servirá de gran ayuda para llevar un control adecuado en dicha entidad; además nos permitirá un mejor manejo de las actividades del personal que forma parte de la Entidad Financiera.

Aplicación:

Disponer de un grado de seguridad razonable, para saber el cumplimiento de los

¹ Wainstein, Mario: Auditoría: temas seleccionados, Ediciones Macchi, Argentina, 1999.

² Committee of Sponsoring Organizations of Tradway Commission, National Commission on Fraudulent Financial Reporting (COSO) GUAJARDO, Gerardo: Contabilidad Financiera, Ediciones Mejito Mgerwvwhi, Segunda edición, México, 1997, Pág. 619.



objetivos y las metas alcanzadas; además de ayudarnos a lograr una organización adecuada, cumpliendo sus operaciones de manera eficiente y eficaz, con la correcta aplicación de leyes y regulaciones, y proporcionándonos información adecuada y oportuna.

- **Componentes del Control Interno:** “Los componentes del sistema de control interno pueden considerarse como un conjunto de normas que son utilizadas para evaluar el control interno y determinar su efectividad. La estructura (también denominado sistema) de control interno en el sector gubernamental tiene los siguientes componentes:

Se reconocen en la actualidad 8 componentes relacionados entre sí, de éstos se derivan el estilo de dirección de una entidad y están integrados en el proceso de gestión. Estos elementos son los siguientes:

- 1.- Ambientes de Control.
- 2.- Evaluación de Riesgos.
- 3.- Actividades de Control.
- 4.- Información y Comunicación.
- 5.- Supervisión y Monitoreo.
- 6.- Identificación de Eventos.
- 7.- Respuesta al Riesgo.
- 8.- Establecimiento de Objetivos.”³

Comentario:

Los Componentes del Control Interno es un conjunto de métodos y medidas de coordinación unidas de forma tal que funcionen coordinadamente con fluidez, seguridad y responsabilidad, que garanticen los objetivos de preservar con la máxima seguridad, el control de los recursos, las operaciones, las políticas administrativas, las normativas económicas, la confiabilidad, la exactitud de las operaciones anotadas en los documentos y registradas por la contabilidad; En general los componentes ayudan a proteger los recursos contra el fraude, el desperdicio y el uso inadecuado.

Aplicación:

Para el tema que estudiaremos es imprescindible la utilización de los componentes del control interno ya que por medio de estos podremos hacer un estudio minucioso del control interno existente en la Institución Financiera, y con ello al final del examen, poder tener una visión clara sobre la estructura y manejo

³ Committee of Sponsoring Organizations of Tradway Commission, National Commission on Fraudulent Financial Reporting (COSO) GUAJARDO, Gerardo: Contabilidad Financiera, Ediciones Mejito Mgerwwhhi, Segunda edición, México, 1997, Pág. 37.



del control y así emitir conclusiones y recomendaciones profesionales.

- **Procesos de la Auditoría Operacional:** “Son las distintas etapas que van emplearse en el proceso de una auditoría de este tipo. La extensión y profundidad de estas pueden variar, según la naturaleza y complejidad de las actividades y operaciones de la entidad bajo examen.

Estas etapas, en resumen, son las siguientes:

1. Levantamiento de información y estudios preliminares, consistente en reunir y enterarse de los registros y documentos generales del ente bajo examen. En esta fase no es necesario personal especializado de apoyo ni auxiliar de auditoría.

Esta etapa es la más corta, pues no se realiza una revisión muy detenida, sino mas bien selectiva y de lo que será, más adelante, materia del examen.

2. Revisión de la legislación, estatutos, políticas, normas y finalidad de la entidad, que incluye los objetivos alcanzados, la forma como se desarrollan las actividades y se financian sus operaciones, Este estudio y la comprensión adecuada de la entidad, de sus actividades y objetivos es parte esencial de esta fase en cada auditoría de este tipo en particular. En las fases posteriores, la revisión del control de procedimientos y pruebas irán evidenciando su corrección o desviación que deberán corregirlas. Normalmente son los mismos auditores que ejecutaron la primera fase quienes efectúan también esta etapa.
3. Revisión y evaluación del control interno, que tiene los siguientes propósitos fundamentales:
 - a) Identificar posibles áreas críticas o problemas reales o potenciales que revistan significaciones y que merezcan la realización de un examen más profundo, cuyos resultados pueden llevar beneficios importantes.
 - b) Permitir el establecimiento del alcance y profundidad de los procedimientos y pruebas a ser aplicados en la siguiente fase.
 - c) Visualizar la necesidad cualitativa y cuantitativa de recursos humanos a ser utilizados o requeridos durante las diversas fases, tanto los auditores como personal especializado de apoyo y auxiliares de auditoría.
 - d) Permitir la estimación del costo y el tiempo requerido, para completar el examen y comunicar los resultados de auditoría.



Es importante considerar objetivamente las desviaciones observadas y su impacto en las operaciones, situación financiera, etc., seleccionando e identificando aquellos problemas y áreas críticas, que revistan más significación para profundizar y desarrollar los hallazgos de auditoría correspondientes.

Esta última etapa se puede considerar como de reflexión, juicio objetivo, aplicación de la experiencia profesional del equipo de auditoría actuante y de planteamiento del resto del examen.

Al elaborar el programa para la fase es fundamental incluir objetivos y procedimientos para cada área crítica a fin de determinar:

- a) Si se necesita la toma de acciones correctivas.
 - b) Si su importancia merece la toma de dichas acciones, en consideración del costo frente al beneficio.
 - c) Si la acción realmente debe ser tomada.
 - d) Su naturaleza y condiciones y la necesidad de apoyo.
4. Examen profundo de las áreas críticas, que consiste en el desarrollo completo y detallado de los hallazgos relativos a cada problema o área crítica ya identificados, basándose en los resultados y evaluación del control interno y el conocimiento adquirido y recopilado en la fase anterior. Esta fase representa el 80% o más del tiempo que se requiere para efectuar una auditoría operativa. Cuando sea necesario, en esta fase, se debe solicitar el apoyo especializado, pero únicamente para un asunto técnico requerido y por el tiempo indispensable. Es de suma importancia, una vez obtenidas las evidencias y determinadas las condiciones existentes detectadas, desarrollar los criterios basados en la comparación de lo que es y lo que debió ser, el efecto y la causa o causas que motivaron cada problema o desviación. Al término de esta fase es necesario programar la ejecución de la quinta fase, mediante el planeamiento de la estructura, organización y contenido del informe largo indispensable en este tipo de auditoría, que incluye la conferencia final o discusión del informe.
5. Comunicación de los resultados, que constituye la revelación verbal, a través de una o más conferencias, efectuadas al finalizar el trabajo en la entidad examinada; la discusión del borrador del informe y su presentación final por escrito, que contiene: comentarios, conclusiones y recomendaciones correspondientes.



Al tratarse de una Auditoría Operacional que involucre el examen a los estados financieros, se incluye el respectivo dictamen profesional sobre los mismos.”⁴

Comentario:

Las Fases de la Auditoría son importantes pues a través de ella se sigue un orden lógico para la realización del examen, mediante la Planificación Preliminar y Específica, la Ejecución y Comunicación de Resultados obteniendo de esta manera un correcto desarrollo de la Auditoría en sí.

Aplicación:

En nuestro tema el concepto expuesto es de primordial importancia, ya que nos ayudara a seguir y mantener una secuencia lógica del proceso de Auditoría, logrando así obtener los resultados preestablecidos.

- **Las Técnicas de Auditoría:** “Las Técnicas de Auditoría son los métodos prácticos de investigación y prueba que el Contador Público utiliza para lograr la información y comprobación necesarias para poder emitir su opinión profesional.”⁵

Comentario:

Las técnicas de Auditoría son las más utilizadas, ya que esto constituye los métodos prácticos de investigación y prueba que los auditores utilizan para obtener la evidencia necesaria y competente, para que fundamente las opiniones y conclusiones.

Aplicación:

Al ser nuestra entidad una Institución Financiera es imprescindible la aplicación de estos métodos básicos, en el campo de trabajo para la obtención de información (evidencias) necesarias, suficientes y pertinentes para que nos permitan tomar un criterio profesional de lo que, examinemos.

⁴AMEZ, Fernando Martín, 1999, Diccionario de Contabilidad y Finanzas, Edit. Cultural S.A., Madrid-España.

⁵MENDIVÍL Escalante, Víctor Manuel, 1995, Elementos de Auditoría, Ediciones Contables y Administrativas, S.A. de C.V. Pág. 27.



- **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.”⁶

Comentario:

Los papeles de trabajo son muy importantes puesto que a través de ellos se recopilara la evidencia que respalde el trabajo de la Auditoría, estos papeles de trabajo al ser completos y precisos servirán de apoyo a los hallazgos, conclusiones y recomendaciones del informe, por lo tanto en el examen a realizarse los papeles de trabajo juegan un papel primordial como documentación del examen, recopilando análisis, anotaciones, documentos de la entidad, documentos proporcionados por terceros, confirmaciones, entre otros.

Aplicación:

Los papeles de trabajo van a contribuir de sobre manera a nuestro tema de tesis ya que son aquellos documentos obtenidos por el auditor como resultado de aplicación de métodos, procedimientos, técnicas y otras prácticas de auditoría que servirán de evidencia del trabajo realizado y de los resultados revelados en el informe de auditoría.

- **Evidencia de Auditoría:** “Conformidad con la realidad que, al mismo tiempo, proporciona seguridad de conocimiento y posibilidad de comprobación plena.

En el campo de la auditoría, la evidencia está representada por los elementos obtenidos durante las labores del examen, que le permiten al auditor la formulación de un razonable juicio y la misión de su opinión profesional sobre las operaciones financieras o administrativas, según las circunstancias y la naturaleza de su examen.

La evidencia comprobatoria obtenida por el auditor se relaciona con la autenticidad de los hechos observados, la corrección de los criterios contables empleados o con cualquier aspecto que, en su examen, revista materialidad.

En términos generales, las clases de evidencia que el auditor obtiene, corresponde a una u otra de las siguientes.

- Evidencia Física o natural
- Evidencia testimonial
- Evidencia documental
- Evidencia analítica.”⁷

⁶ MENDIVÍL Escalante, Víctor Manuel, 1995, Elementos de Auditoría, Ediciones Contables y



Comentario:

La Evidencia de Auditoria es una de las herramientas más importantes en el Proceso de Auditoria pues mediante la aplicación de procedimientos, técnicas o practicas obtendremos evidencia suficiente y competente, las mismas que nos permitirán lograr una base razonable de los hallazgos, conclusiones y recomendaciones.

Aplicación:

Constituyendo la evidencia elementos de juicio en los que se basa el auditor para emitir opinión; Los procedimientos a aplicar se adecuaran a cada circunstancia y se definirá el tipo y cantidad de evidencia necesaria, proporcionándonos de esta manera convicción necesaria para tener una base objetiva en nuestro examen.

- **Procedimientos de Auditoria:** “Medios específicos aplicados por el auditor para la obtención de la evidencia suficiente y competente, de las condiciones existentes en las operaciones, actividades e información examinada de un determinado trabajo de auditoría y, de existir errores o desviaciones significativas, la determinación de sus causas y efectos.

Por tanto, los procedimientos de Auditoria se refieren a los actos que han de ejecutarse, mediante el empleo específico de técnicas y prácticas de Auditoria, en un examen determinado, lo que da el grado de extensión o alcance de su aplicación para obtener la evidencia suficiente y competente de sustentación para las conclusiones, juicio crítico u opinión profesional.

El grado mayor o menor de riesgo en la aplicación de los procedimientos de Auditoria depende, en forma directa, de la solidez del control interno de cada entidad o empresa examinada. Mientras más eficaz el sistema de control interno, menor será el riesgo y, por consiguiente, menor la profundidad o alcance de las pruebas de aplicación de los procedimientos de Auditoria.”⁸

Administrativas, S.A. de C.V. Pág. 31.

⁷DAVALOS A, Nelson, CORDOVA J, Geovanny, 2003, Diccionario de Contabilidad, Finanzas, Auditoria, Administración y Afines, Edición Corporación Edi-Abaco Cía. Ltda., Quito-Ecuador.

⁸ DAVALOS A, Nelson, CORDOVA J, Geovanny, 2003, Diccionario de Contabilidad, Finanzas, Auditoria, Administración y Afines, Edición Corporación Edi-Abaco Cía. Ltda., Quito-Ecuador.



Comentario:

Los procedimientos de auditoría es una de las herramienta más importante en la Auditoría, ya que dependiendo del nivel de riesgo y la solidez de control interno tendremos la necesidad de la aplicación de estos actos que han de ejecutarse mediante el empleo específico de técnicas y practicas lo cual nos ayudaran a obtener las evidencias competentes y suficientes para poder emitir conclusiones y recomendaciones profesionales.

Aplicación:

Los procedimientos de auditoría en nuestro tema de tesis serán los más importantes actos en la ejecución del examen, ya que de esto dependerá que al terminar con el examen podamos emitir una opinión razonable sobre los riesgos encontrados y examinados en el Área de Créditos de la Institución Financiera basados en evidencias competentes y suficientes obtenidas durante el proceso.

PROBLEMATIZACIÓN

Problema Central del Área de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Madre del Rocío” Cía. Ltda.

En el Área de Créditos el Problema Central es la desorganización Administrativa.

Este problema Central es ocasionado por una serie de Problemas Complementarios tales como: mala emisión de préstamos los mismos que no pueden ser recaudados, ya que una misma persona desempeña varias actividades a la vez ocasionando errores antes de conceder dichos préstamos tales como la insuficiente información tanto del deudor principal como de los garantes respectivos (datos personales, domicilio, planilla de servicio básico, certificado del lugar de trabajo, etc.), así como también los documentos que respalden la credibilidad y solvencia de las partes deudoras; todo esto ocasiona que la Entidad Financiera incurra en perdidas y su liquidez se vea afectada provocando incumplimiento con terceras personas e incluso con sus propios socios puesto que la Cooperativa cuenta con un capital limitado para sus operaciones.

OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICOS

Objetivo General.

Realizar una AUDITORIA OPERATIVA AL AREA DE CREDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “MADRE DEL ROCIO” Cía. Ltda.



Objetivos Específicos.

- Verificar si las políticas y controles operativos han sido manejados correctamente.
- Determinar si el otorgamiento de préstamos cumplen con las especificaciones dadas.
- Verificar si las funciones asignadas al personal cumplen con lo establecido en los Manuales.
- Determinar si la documentación e información proporcionada ha sido obtenida de acuerdo a lo establecido en las políticas de crédito.
- Verificar el disponible del Área de Créditos para el otorgamiento de préstamos.

ESQUEMA TENTATIVO

AUDITORIA OPERATIVA AL AREA DE CREDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "MADRE DEL ROCIO" Cía. Ltda. EN EL PERIODO 2008 – 2009.

Introducción.

CAPITULO I

1.1 Las Cooperativas

- 1.1.1 Concepto
- 1.1.2 Clasificación
- 1.1.3 Aspectos Legales y Constitucionales
- 1.1.4 Órganos de Vigilancia y Control

1.2 Cooperativa "Madre del Rocío" Cía. Ltda.

- 1.2.1 Antecedentes
- 1.2.2 Objetivos
- 1.2.3 Misión
- 1.2.4 Visión
- 1.2.5 Metas

CAPITULO II

2. Fundamentación Teórica de la Auditoría Operacional

- 2.1 Definición de Auditoría Operacional
- 2.2 Objetivos de Auditoría Operacional
- 2.3 Alcance de la Auditoría Operacional
- 2.4 Normas de Auditoría Operacional
- 2.5 Control Interno
 - 2.5.1 Componentes del Control Interno
- 2.6 Proceso de Auditoría Operacional



- 2.6.1 Planificación Preliminar
 - 2.6.1.1 Visita a la Entidad Financiera
 - 2.6.1.2 Revisión de Archivos de Papeles de Trabajo
 - 2.6.1.3 Determinación de Indicadores
 - 2.6.1.4 Detectar el FODA
 - 2.6.1.5 Evaluar la Estructura de Control Interno
 - 2.6.1.6 Definición de Objetivos y Estrategias de Auditoría
 - 2.6.1.7 Informe de Planificación Preliminar
- 2.6.2 Planificación Específica
 - 2.6.2.1 Análisis de Información y Documentación
 - 2.6.2.2 Evaluación del Control Interno por Componente
 - 2.6.2.3 Evaluación y Clasificación del Riesgo
 - 2.6.2.4 Elaboración de Programas de Auditoría
 - 2.6.2.5 Plan de Muestreo
 - 2.6.2.6 Informe de Planificación Específica
- 2.6.3 Ejecución
 - 2.6.3.1 Aplicación del Plan de Muestreo
 - 2.6.3.2 Aplicación de Programas de Auditoría
 - 2.6.3.3 Preparación de Papeles de Trabajo
 - 2.6.3.4 Hoja de Resumen de Hallazgos por componentes
 - 2.6.3.5 Conclusiones de Auditoría
 - 2.6.3.6 Hechos Posteriores
 - 2.6.3.7 Documentación de la Fase
- 2.6.4 Comunicación de Resultados
 - 2.6.4.1 Borrador del Informe
 - 2.6.4.2 Informe Final de Auditoría

CAPITULO III

3. Auditoría Operacional al Sistema de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Madre del Rocío" Cía. Ltda.

- 3.1 Planificación
 - 3.1.1 Planificación Preliminar
 - Objetivo
 - Programa
 - Reporte
 - 3.1.2 Planificación Específica
 - Objetivo
 - Programa
 - Reporte



- 3.2 Ejecución
Aplicación de Programas
Preparación de Papeles de Trabajo
Hoja de Resumen de Hallazgos
Definición de la estructura del Informe
- 3.3 Comunicación de Resultados

Redacción del Borrador del informe
Emisión del informe final
Conclusiones y Recomendaciones

CONCLUSIONES
RECOMENDACIONES
BIBLIOGRAFIA
ANEXOS

DISEÑO METODOLÓGICO

Recolección de Información

- **Elaboración de Instrumentos**

La Entidad Financiera en la cual se va a realizar el Trabajo está constituida por; 13 empleados, el cual es un número manejable, por lo tanto no se realizará un muestreo sino que se trabajara con el universo en este caso con el total de empleados, ya indicados anteriormente.

- **Trabajo de Campo**

La recolección de la Información se lo realizara mediante la aplicación de distintas Técnicas siempre y cuando sean las más adecuadas.

Entre las Técnicas que utilizaremos están las siguientes: Estadísticas, Registros, Encuestas, Entrevistas, Observación, Grupos Focales, Testimonios, entre otro

- **Procesamiento de la Empresa**

La Información que se obtenga luego de aplicar las Técnicas será procesada de manera electrónica mediante la utilización de un computador la cual nos brindara las ventajas de rapidez y precisión que a nuestra consideración son los elementos más importantes para la realización de la Tesis.



CRONOGRAMA DE TRABAJO

ACTIVIDADES	SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
CAPITULO I																				
RECOLECCIÓN	■																			
PROCESAMIENTO		■																		
ANALISIS			■																	
REDACIÓN				■																
REVISIÓN					■															
REAJUSTE						■														
CAPITULO II																				
RECOLECCIÓN					■															
PROCESAMIENTO						■														
ANALISIS							■													
REDACIÓN								■												
REVISIÓN									■											
REAJUSTE										■										
CAPITULO III																				
RECOLECCIÓN									■	■	■	■								
PROCESAMIENTO													■	■	■					
ANALISIS														■	■	■				
REDACIÓN															■	■	■			
REVISIÓN																■	■			
REAJUSTE																	■			
CAPITULO VI																				
RECOLECCIÓN																		■		
PROCESAMIENTO																		■		
ANALISIS																			■	
REDACIÓN																			■	
REVISIÓN																			■	
REAJUSTE																			■	



TECNICAS DE INVESTIGACION

VARIABLES Y CATEGORIAS	%	TECNICAS CUANTITATIVAS						TECNICAS CUALITATIVAS					
		Análisis	Conciliación	Confirmación	Comprobación	Inspección	Encuestas	Entrevistas	Observación	Comparación	Testimonios	Rastreo	Indagación
CAPITULO III													
Auditoría Operacional al Sistema de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Madre del Rocío" Cía. Ltda.													
Visita a la Entidad Financiera	100%	█		█		█			█	█			█
	75%			█	█			█	█				█
	50%			█	█			█	█				█
	25%			█	█			█	█				█
Revisión de Archivos de Papeles de Trabajo	100%	█			█	█			█				
	75%	█			█	█			█				
	50%	█			█	█			█				
	25%	█			█	█			█				
Determinación de Indicadores	100%		█	█	█							█	
	75%		█	█	█							█	
	50%		█	█	█			█		█		█	
	25%		█	█	█			█		█		█	
Detectar el FODA	100%	█			█								█
	75%	█			█								█
	50%	█			█			█					█
	25%	█			█			█					█
Evaluar la Estructura de Control Interno	100%	█		█	█	█			█				
	75%	█		█	█	█			█				
	50%	█		█	█	█		█	█			█	
	25%	█		█	█	█		█	█			█	
Definición de Objetivos y Estrategias de Auditoría	100%	█											
	75%	█											
	50%	█											
	25%	█											
Informe de Planificación Preliminar	100%	█											
	75%	█											
	50%	█											
	25%	█											
	100%	█			█								



Análisis de Información y Documentación	75% 50% 25%												
Evaluación del Control Interno por Componente	100% 75% 50% 25%												
CAPITULO III													
Auditoría Operacional al Sistema de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Madre del Rocío" Cía. Ltda.													
Elaboración de Programas de Auditoría	100% 75% 50% 25%												
Plan de Muestreo	100% 75% 50% 25%												
Informe de Planificación Específica	100% 75% 50% 25%												
Aplicación del Plan de Muestreo	100% 75% 50% 25%												
Aplicación de Programas de Auditoría	100% 75% 50% 25%												
Preparación de Papeles de Trabajo	100% 75% 50% 25%												
	100%												



Hoja de Resumen de Hallazgos por Componentes	75% 50% 25%	■		■				■		■	■	■
Conclusiones de Auditoría	100% 75% 50% 25%	■	■	■		■		■		■	■	
Hechos Posteriores	100% 75% 50% 25%				■				■		■	■
CAPITULO III												
Auditoría Operacional al Sistema de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Madre del Rocío" Cía. Ltda.												
Documentación de la Fase	100% 75% 50% 25%	■										
Comunicación de Resultados	100% 75% 50% 25%	■		■		■		■	■	■		■
Informe Final de Auditoría	100% 75% 50% 25%	■										



VARIABLES, INDICADORES Y CATEGORIAS		
ESQUEMA	VARIABLES	CATEGORIAS
CAPITULO I		
1.1 Las Cooperativas		
1.1.1 Concepto		
1.1.2 Clasificación		
1.1.3 Aspectos Legales y Constitucionales		
1.1.4 Órganos de Vigilancia y Control		
1.2 Cooperativa “Madre del Rocío” Cía. Ltda.		
1.2.1 Antecedentes		
1.2.2 Objetivos		
1.2.3 Misión		
1.2.4 Visión		
1.2.5 Metas		
CAPITULO II		
2 Fundamentación Teórica de la Auditoría Operacional		
2.1 Definición de Auditoría Operacional		
2.2 Objetivos de Auditoría Operacional		
2.3 Alcance de la Auditoría Operacional		
2.4 Normas de Auditoría Operacional		
2.5 Control Interno		
2.5.1 Componentes del Control Interno		
2.6 Proceso de Auditoría Operacional		



<p>2.6.1 Planificación Preliminar</p> <p>2.6.1.1 Visita a la Entidad Financiera</p> <p>2.6.1.2 Revisión de Archivos de Papeles de Trabajo</p> <p>2.6.1.3 Determinación de Indicadores</p> <p>2.6.1.4 Detectar el FODA</p> <p>2.6.1.5 Evaluar la Estructura de Control Interno</p> <p>2.6.1.6 Definición de Objetivos y Estrategias de Auditoría</p> <p>Informe de Planificación Preliminar</p> <p>2.6.2 Planificación Específica</p> <p>2.6.2.1 Análisis de Información y Documentación</p> <p>2.6.2.2 Evaluación del Control Interno por Componente</p> <p>2.6.2.3 Evaluación y Clasificación del Riesgo</p> <p>2.6.2.4 Elaboración de Programas de Auditoría</p> <p>2.6.2.5 Plan de Muestreo</p> <p>2.6.2.6 Informe de Planificación Específica</p> <p>2.6.3 Ejecución</p> <p>2.6.3.1 Aplicación del Plan de Muestreo</p> <p>2.6.3.2 Aplicación de Programas de Auditoría</p> <p>2.6.3.3 Preparación de Papeles de Trabajo</p> <p>2.6.3.4 Hoja de Resumen de Hallazgos por componentes</p> <p>2.6.3.5 Conclusiones de Auditoría</p> <p>2.6.3.6 Hechos Posteriores</p> <p>2.6.3.7 Documentación de la Fase</p> <p>2.6.4 Comunicación de Resultados</p> <p>Borrador del Informe</p>	<p>Misión</p> <p>Visión</p> <p>Valores</p> <p>Objetivos</p> <p>Metas</p> <p>Políticas</p> <p>Análisis del FODA</p> <p>COSO</p> <p>Ambiente Interno</p> <p>Establecimiento de</p> <p>Objetivos</p> <p>Identificación de Eventos</p> <p>Evaluación de Riesgos</p> <p>Respuesta a Riesgos</p> <p>Actividades de Control</p> <p>Información y Comunicación</p> <p>Monitoreo</p> <p>HALLAZGOS</p> <p>Criterio</p> <p>Condición</p> <p>Causa</p> <p>Efecto</p> <p>Comentarios de los</p> <p>Hallazgos</p> <p>Conclusiones</p>	<p>Ética</p> <p>Profesionalismo</p> <p>Honestidad</p> <p>Legalidad</p> <p>Moralidad</p> <p>Coordinación</p> <p>Eficiencia</p> <p>Calidad</p> <p>Independencia</p> <p>Capacidad</p> <p>Profesional</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Equidad</p> <p>Imparcialidad</p> <p>Precisión</p> <p>Imparcial</p> <p>Objetivo</p>
---	---	--



<p>Informe Final de Auditoría</p> <p style="text-align: center;">CAPITULO III</p> <p>3 Auditoría Operacional al Sistema de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Madre del Rocío" Cía. Ltda.</p> <p>3.1 Planificación 3,1,1 Planificación Preliminar Objetivos Programas Reporte 3,1,2 Planificación Específica Objetivos Programas Reporte 3,2 Ejecución aplicación de Programas preparación de Papeles de Trabajo Hoja de Resumen de Hallazgos Definición de la Estructura del Informe 3,3 Comunicación de Resultados Redacción del Borrador del Informe Emisión del informe Final Conclusiones y Recomendaciones</p> <p>BIBLIOGRAFIA ANEXOS</p>	<p>Recomendaciones</p>	<p>Buena Fe Responsabilidad Calidad</p>
---	------------------------	---



BIBLIOGRAFIA

Contraloría General del Estado. Manual de auditoría Financiera, Quito, Pág. 215, 2001.

Wainstein, Mario: Auditoria: temas seleccionados, Ediciones Macchi, Argentina, 1999.

Committee of Sponsoring Organizations of Tradway Commission, National Commission on Fraudulent Financial Reporting (COSO): Manual de Auditoria de Gestión, Primera Edición en Recurso Informático, 2003, Pág.34.

MENDIVÍL Escalante, Víctor Manuel, 1995, Elementos de Auditoria, Ediciones Contables y Administrativas, S.A. de C.V. Pág. 27.

RIOS V, Wellington, 1994, Auditoria Informática, Edit. GAMMA Quito - Ecuador.

GRECO, O, 2000(2), Diccionario Contable, Ediciones Valletta, Argentina.

DAVALOS A, Nelson, CORDOVA J, Geovanny, 2003, Diccionario de Contabilidad, Finanzas, Auditoria, Administración y Afines, Edición Corporación Edi-Abaco Cía. Ltda., Quito-Ecuador.

AMEZ, Fernando Martín, 1999, Diccionario de Contabilidad y Finanzas, Edit. Cultural S.A., Madrid-España.

GUERRERO S, Beatriz, JUCA S, Jorge, 2007, Universidad de Cuenca, Cuenca

CEDEÑO M, María, VERA G, Edgar, 2006, Universidad de Cuenca, Cuenca.

INGA I, Marcela, JIMBO A. Verónica, 2006, Universidad de Cuenca, Cuenca.

BACULIMA, Sonia, CARPIO, Fabiola, 2001, Universidad de Cuenca, Cuenca.

CAMPOVERDE R, Daysi, PINTADO P, Cristina, 2007, Universidad de Cuenca, Cuenca.