



UNIVERSIDAD DE CUENCA



**“FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORIA”**

**“AUDITORIA DE GESTIÓN AL SISTEMA DE COLOCACIÓN Y
RECUPERACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA
COOPAC AUSTRO LTDA SUCURSAL PAUTE”**

**Tesis previa a la obtención del
Título de Contador Público y
Auditor CPA**

AUTORES

Olga Patricia Ayavaca Flores

Johnny Leandro García Monrroy

DIRECTOR

Ing. Oswaldo Genaro Peña Cordero

Cuenca- Ecuador

2015



RESUMEN

La presente tesis titulada Auditoria de Gestión al Sistema de Colocación y Recuperación de Cartera de Crédito de la Cooperativa “Coopac Austro Ltda” sucursal Paute contendrá aspectos generales de la cooperativa, un breve marco teórico que permite esquematizar las fases del proceso de auditoría, la evaluación de la planificación preliminar, específica, ejecución del trabajo de campo y la comunicación de resultados.

El estudio práctico está dirigido básicamente al Sistema de Colocación y Recuperación de Cartera de Crédito, con el propósito de evaluar la otorgación y la recuperación de la cartera de crédito, a través de la verificación del procedimiento existente, revisión de la normativa legal y la evaluación del control interno.

Finalmente bajo nuestra responsabilidad procederemos emitir conclusiones y recomendaciones de acuerdo a las evidencias y hallazgos encontrados con el propósito de implementar acciones correctivas de las falencias encontradas.

PALABRAS CLAVES

AUDITORIA DE GESTIÓN

PLANIFICACIÓN

EJECUCIÓN

HALLAZGO

INFORME DE AUDITORIA



ABSTRACT

This thesis entitled System Management Audit Manager and Portfolio Recovery Credit Cooperative “COOPAC AUSTRO LTDA” branch Advertise contain general aspects of the cooperative, a brief theoretical framework to outline the stages of audit, preliminary assessment, specific planning, execution of field work and reporting of results.

The case study is primarily directed to the System Manager and Recovery Loan Portfolio, with the purpose of assessing the granting and recovery of the loan portfolio, through the verification of the existing procedure, review of legislation and evaluation of internal control.

Finally we proceed under our responsibility to issue conclusions and recommendations based on the evidence and findings in order to implement corrective actions of the shortcomings found.

KEYWORDS

THE AUDIT OF ADMINISTRATION

DRIFTING

EXECUTION

DISCOVERY

INFORM OF AUDIT



INDICE

RESUMEN	2
ABSTRACT	3
DEDICATORIA	11
AGRADECIMIENTO	12
INTRODUCCION	13
CAPITULO I	14
1.1 ANTECEDENTES DE LA COOPERATIVA.....	15
1.2 RESEÑA HISTÓRICA	15
1.3 OBJETO SOCIAL.....	16
1.4 OBJETIVOS INSTITUCIONALES.....	17
1.5 MISION	17
1.7 VALORES INSTITUCIONALES	18
1.8 POLITICA EMPRESARIAL	19
1.9 ESTRUCTURA ORGANICA.....	20
1.11 ACTIVIDADES.....	22
1.12 BASE LEGAL.....	25
CAPITULO II	27
INTRODUCCION	28
1.1 DEFINICIÓN AUDITORIA DE GESTIÓN	29
1.2 OBJETIVOS DE LA AUDITORIA DE GESTIÓN.....	31
1.3 ALCANCE DE LA AUDITORIA DE GESTIÓN.....	33
1.4 RIESGO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN	33
1.4.1 CLASES DE RIESGO.....	34
1.4.2 EVALUACIÓN DEL RIESGO DE AUDITORIA	35
1.5 HALLAZGOS DE AUDITORIA.....	36
1.6 TÉCNICAS DE AUDITORIA.....	38
1.7 MARCAS DE AUDITORIA	41
1.8 PAPELES DE TRABAJO	42
2.9 PROCESO DE LA AUDITORIA DE GESTIÓN	43
2.9.1 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR.....	43



2.9.2 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	44
2.9.3 EJECUCIÓN	44
2.9.4 COMUNICACIÓN DE RESULTADOS.....	44
2.9.5 MONITOREO.....	45
<i>CAPITULO III.....</i>	48
3.1 ORDEN DE TRABAJO.....	49
3.2.1 PLANIFICACIÓN.....	53
3.2.2 EJECUCIÓN.....	55
3.3.2 PLANIFICACION ESPECÍFICA	82
3.3.3 EJECUCION.....	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
3.4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	106
3.5 ANEXOS.....	153
BIBLIOGRAFIA.....	215



Olga Patricia Ayavaca Flores, autor de la tesis "Auditoria de Gestión al Sistema de Colocación y Recuperación de Cartera de Crédito de la Cooperativa Coopac Austro Ltda." sucursal Paute, reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de (título que obtiene). El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor

Cuenca, 23 de julio de 2015

Olga Patricia Ayavaca Flores

CI: 010583661-3



Johnny Leandro García Monrroy, autor de la tesis “Auditoria de Gestión al Sistema de Colocación y Recuperación de Cartera de Crédito de la Cooperativa Coopac Austro Ltda.” sucursal Paute, reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de (título que obtiene). El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor

Cuenca, 23 de julio de 2015

Johnny Leandro García Monrroy

CI: 010502601-7



Universidad de Cuenca
Cláusula de propiedad intelectual

Olga Patricia Ayavaca Flores, autor de la tesis "Auditoria de Gestión al Sistema de Colocación y Recuperación de Cartera de Crédito de la Cooperativa Coopac Austro Ltda" sucursal Paute, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 23 de julio de 2015

Olga Patricia Ayavaca Flores

CI: 010583661-3



Universidad de Cuenca
Cláusula de propiedad intelectual

Johnny Leandro García Monroy, autor de la tesis “Auditoria de Gestión al Sistema de Colocación y Recuperación de Cartera de Crédito de la Cooperativa Coopac Austro Ltda” sucursal Paute, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 23 de julio de 2015

Johnny Leandro García Monroy

CI: 010502601-7



DEDICATORIA

A Dios

Quien ha permitido día a día luchar por mis ideales y alcanzar mis metas y siempre guiarme por el camino correcto.

A mis Padres

Quienes han sido el pilar fundamental para que yo pueda alcanzar mucho logros en mi vida.

A mis Hermanas y Hermanos

Por brindarme siempre su confianza y apoyo.

A mi Esposo

Quien me ha sabido comprender y apoyar para poder culminar esta etapa de mi vida.

A mi Hija

Mi princesita quien llena de amor y de felicidad a mi vida y me inspira para seguir adelante.

A mis Suegros

Quienes han sido un apoyo fundamental en mi vida.

OLGA PATRICIA AYAVACA FLORES



DEDICATORIA

Quiero agradecer a Dios

Por darme la sabiduría necesaria y las herramientas para alcanzar mis objetivos y metas propuestas.

A mis padres

Por brindarme todo su apoyo incondicional en todo momento.

A mis hermanos

Por darme su confianza para alcanzar mí sueño.

A mi esposa y mi hija

Por comprenderme y ofrecerme su apoyo para poder terminar mi tesis e inspirarme día a día.

A mi tío Raúl y Tía Florencia y a su familia

Quienes nos brindaron todo su apoyo incondicional y nos supieron dar su confianza.

JOHNNY LEANDRO GARCIA MONRROY



AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por la dicha de poder realizar la tesis y por brindarnos toda la sabiduría para alcanzar nuestra meta.

De igual manera agradecemos a nuestros padres por todo el sacrificio por brindarnos una buena educación, a nuestras hermanas y hermanos por su apoyo incondicional al igual que nuestros compañeros quienes nos dieron ánimos para cumplir con nuestra objetivos.

Así también agradecemos a nuestro Director de Tesis Ing. Genaro Peña por su paciencia, responsabilidad, gentileza y por compartir con nosotros todo sus conocimientos que ayudaron a la elaboración de la presente tesis

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO LTDA” sucursal Paute y a todo el personal que labora en ella, especialmente a su Gerente Ing. Miriam Durán por permitirnos realizar este trabajo en su empresa y sobre todo por la confianza que nos brindaron y por toda la información que nos facilitaron para la elaboración de nuestra tesis.



INTRODUCCION

Las Cooperativas son asociaciones de personas que se ha unido con la intención de hacer frente a las necesidades, aspiraciones, económicas, sociales y culturales por medio de una institución.

La Cooperativa de Ahorra y Crédito “COOPAC AUSTRO LTDA”, se caracteriza por ser una entidad financiera y de desarrollo social con el fin de atender a la ciudadanía y a sus socios, tomando en cuenta siempre los principios y valores cooperativos.

Toda institución debe ser evaluado de manera interna como externa, y de esta manera conocer cuáles son sus puntos críticos sobre los cuales hay que tomar medidas preventivas y correctivas mediante los conceptos de eficiencia eficacia y economía.

La Auditoria de Gestión realizada al Sistema de Colocación y Recuperación de Cartera de Crédito permitirá revisar y evaluar la economía y la eficiencia con los que se ha utilizado los recursos humanos, materiales y financieros emitiendo una opinión sobre los aspectos administrativos, gerenciales y financieros con los resultados de las operaciones en cuanto al logro de las metas.

La Auditoria de Gestión estará encaminada a ayudar a la gerencia a corregir ciertas falencias que se estén dando en la Cooperativa y que impidan el logro de las metas trazadas.



CAPITULO I

ASPECTOS GENERALES

- 1.1 Antecedentes de la Cooperativa
- 1.2 Reseña Histórica
- 1.3 Objetivo Social
- 1.4 Objetivos Institucionales
- 1.5 Misión
- 1.6 Visión
- 1.7 Valores Institucionales
- 1.8 Política Empresarial
- 1.9 Estructura Orgánica
- 1.10 Identificación del Nivel Jerárquico de la Cooperativa
- 1.11 Actividades
- 1.12 Base Legal



1.1 ANTECEDENTES DE LA COOPERATIVA

“La Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO LTDA”, es una institución financiera que cuenta con más de 26.000 socios y con una amplia red de agencias dividida en cinco provincias: Azuay, Cañar, Loja, El Oro, Morona Santiago constituida Jurídicamente mediante Acuerdo Ministerial Nro. 000315 con fecha 7 de mayo de 1983, reformada sus Estatutos mediante Acuerdo Ministerial Nro. 0000227 con fecha 26 de Octubre del 2001 e inscrita en el registro General de Cooperativas la misma que mantiene su constitución jurídica hasta la fecha”.

1.2 RESEÑA HISTÓRICA

“COOPAC AUSTRO LTDA, empezó a mediados del año 1982 entre los socios de la cooperativa de transporte “Turismo Oriental” como una idea de ahorro, “Concretándose en la aprobación de estatutos y constituyéndose jurídicamente mediante acuerdo ministerial No. 000315 con fecha 6 de mayo de 1982”.

La Cooperativa vivió una etapa difícil a tratar de poner cimientos sólidos, en la cual todas las personas pensaban que para ser socio o adquirir beneficios de la cooperativa necesariamente debían adquirir una unidad de transporte, e incluso confundían que las oficinas de la cooperativa era de recepción de encomiendas o de adquisición de boletos para el transporte.

Situación que llevo a la Cooperativa a realizar análisis para dar una solución a estos inconvenientes, por lo cual los socios idearon un nuevo nombre e identificación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito con la Cooperativa de Transporte naciendo así el nombre comercial de “COOPFINAUSTRO”, el cual no pudo ser establecida ni como marca, ni jurídicamente inscrita, lo que llevo a la Cooperativa a trabajar más duro para fortalecer la institución a través de estrategias, marketing e imagen logrando al cabo de cuatro meses nombrarla “COOPAC AUSTRO LTDA”



la misma que se mantiene hasta el día de hoy siendo una institución de gran importancia para la sociedad.

Una vez reformados los estatutos mediante acuerdo ministerial No. 0000227 con fecha 26 de octubre del 2001 e inscrito en el Registro general de Cooperativas, la misma que mantiene su constitución jurídica hasta la presente fecha.

El Gerente de turno decidió darle una imagen gráfica a la cooperativa que era un óvalo de fondo verde bajo y tipografía azul inscrito "COOPAC AUSTRO LTDA". Un eslogan impulsamos su desarrollo y un símbolo 2 ángulos rectos invertidos azul y dos flechas 45 grados dentro de cada ángulo siendo similar a la cooperativa Riobamba y otra de Loja.

Asumiéndose estos símbolos para manejar algunos elementos en las comunicaciones, poco después el símbolo cambia de acuerdo a la publicidad de eslogan y es adaptado por algunas dependencias.

Cooperativa de Ahorro y Crédito



Protegemos su Futuro con Solidez y Confianza...

1.3 OBJETO SOCIAL

“La Cooperativa tiene como objetivo social realizar actividades económicas y operaciones de intermediación financiera y servicios financieros así como actos de responsabilidad social con sus socios y la comunidad, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros, con sujeción a la normativa aplicable, en suma la entidad puede realizar actividades previas en el Art.83 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria”.



1.4 OBJETIVOS INSTITUCIONALES

La Cooperativa “COOPAC AUSTRO” LTDA, tuvo obstáculos para poder formarse y establecerse, con esfuerzo y responsabilidad ha logrado superar las adversidades y posesionarse en el mercado financiero; incrementando más socios, creando más sucursales, ofreciendo más productos y servicios con el propósito de satisfacer a los socios a través del cumplimiento de los siguientes objetivos:

- ✓ “Fortalecer la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPAC AUSTRO LTDA”. Como institución financiera y de desarrollo, proyectándolo con eficiencia, seguridad y confiabilidad en un marco de un crecimiento basado en manejo técnico de sus operaciones.
- ✓ Mejorar los niveles de competitividad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO LTDA”, a fin de que ofrezcan servicios de calidad, en función de las necesidades de sus socios promoviendo el desarrollo de la sus afiliados y la comunidad y mejorando su nivel de posicionamiento social y financieros en los Cantones y las Provincias de intervención.
- ✓ Fortalecer la capitalización, la eficiencia financiera administrativa y técnica institucional en base a mejoramiento a la gestión de riesgo, la gobernabilidad y la profesionalización de sus funcionarios y directivos.

1.5 MISION

La Cooperativa “COOPAC AUSTRO LTDA”, en los últimos años ha demostrado su fortaleza, apoyo, compromiso con la comunidad, mantener la confianza de sus socios ha sido uno de sus principales objetivos, logrando alcanzar nuevos objetivos y retos, es por eso que la cooperativa se ha propuesto como misión:



“COOPAC AUSTRO LTDA”. Es una cooperativa financiera comprometida en el desarrollo socio económico y social de nuestros socios(as); apoya al buen vivir mediante la diversificación de servicios financieros y no financieros eficientes y competitivos, en función de las necesidades de la comunidad dirigidos a fortalecer la economía familiar y asociativa con responsabilidad y transparencia.

1.6 VISION

La meta de la Cooperativa desde sus inicios ha sido proyectarse como una de las instituciones más fuertes y estables, tratando de mejorar para el bienestar común de sus socios y la comunidad. La visión planteada es la siguiente:

“Somos una entidad financiera sólida, en permanente crecimiento, con tecnología de calidad, referente de las finanzas sociales en el Austro ecuatoriano, que presta servicios financieros y no financieros eficientes, orientados a fortalecer emprendimientos productivos que generen bienestar y crecimiento a la comunidad; cuenta con directivos y personal capacitados, responsables y comprometidos en el desarrollo local”.

1.7 VALORES INSTITUCIONALES

Esta institución cuenta con valores que dan fe de la responsabilidad que la Cooperativa tiene hacia sus socios, clientes y demás personas que la conforman siendo su principal motivación el dar un servicio eficiente, eficaz en todas sus acciones económicas como también en lo financiero.

Los valores institucionales los nombramos a continuación:

Trasparencia	Prudencia	Honradez
Honestidad	Respeto	Liderazgo
Compromiso	Confidencialidad	Equidad
Responsabilidad	Democracia	Amabilidad
Solidaridad	Ética	
Trabajo en Equipo	Honorabilidad	



Todos estos valores que la empresa ha ido obteniendo a lo largo del tiempo ha sido su pilar principal para poder alcanzar los objetivos planteados, siendo competitivos en todos sus aspectos además cuenta con un personal comprometido con la entidad y con los socios dispuestos a apoyar a la entidad para un mayor desarrollo institucional.

La importancia de conocer a todos los miembros de la Cooperativa desde sus altos directivos hasta empleados, generando valores y principios que permitirán ganar la confianza de todos los clientes garantizando así el buen uso de sus ahorros brindando seguridad y confianza de los mismos.

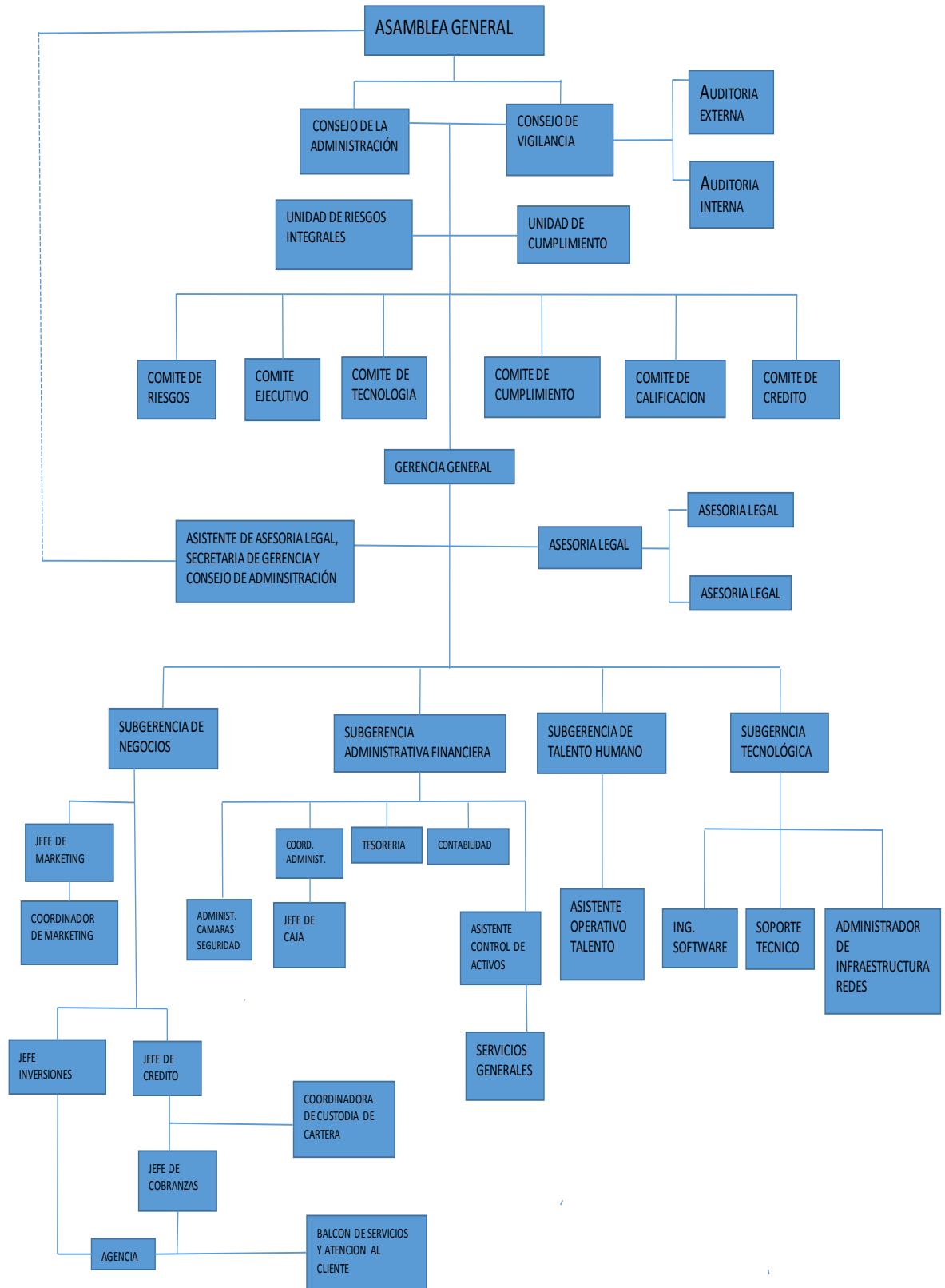
1.8 POLITICA EMPRESARIAL

La Cooperativa “COOPAC AUSTRO LTDA”. Se ha comprometido con los socios en mantener una Seguridad y Salud de Trabajo en los siguientes aspectos:

1. “Cumplir con la legislación técnico de seguridad y salud en el trabajo vigente.
2. Establecer objetivos de mejora continua y metas en seguridad, salud en el trabajo de forma sistemática, evaluar el desempeño y aplicar las correcciones necesarias para alcanzar los logros propuestos.
3. Prever y controlar los accidentes así como eventos no deseados a través de identificar los peligros evaluar y controlar los riesgos significativos en el trabajo.
4. Dotar de los recursos económicos, técnicos para que esta política pueda ser aplicada”.



1.9 ESTRUCTURA ORGANICA





1.10 IDENTIFICACION DEL NIVEL JERARQUICO DE LA COOPERATIVA

La Asamblea General

Es el máximo organismo de gobierno de la cooperativa y el encargado de tomar las decisiones trascendentales de la institución, el mismo que deben ser acatados por todo los socios de la cooperativa.

Consejo de Vigilancia

Es el órgano de control interno de las actividades económicas de la cooperativa, sin injerencia e independiente de la administración, responde a la Asamblea General.

Consejo de Administración

Es el órgano directivo y el encargado de fijar las políticas de la cooperativa.

Gerente General

Es el representante legal, judicial, extrajudicial de la cooperativa y responsable por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa que lo hará de conformidad con las disposiciones de la ley, su reglamento general, estatuto social y demás normativas internas de la cooperativa.

Comisión de Crédito

Conocerá y resolverá las solicitudes de créditos de los socios.

Área de Crédito

Realiza asesoramiento de créditos de los socios que lo requieran.

Área de Financiamiento

Desarrolla las actividades contables y financieras de la cooperativa.



Área Jurídica

Realizan Asesoramiento jurídico a sus socios

“COOPAC AUSTRO LTDA”. Está distribuida en departamentos para una mejor organización institucional. La distribución de la matriz de la Cooperativa cuenta con 28 puestos el mismo que se detallaran de la manera siguiente:

DEPARTAMENTOS	
Departamento Administrativo Gerente General Asistente Secretaria de Gerencia Jefe Administrativo	Departamento de Auditoria Auditor Interno Asistente de Auditoria
Departamento Financiero Jefe de Finanzas	Departamento de Talento Humano Jefe de Talento Humano
Departamento de Crédito Jefe de Crédito Oficial de Crédito Oficial de Negocios	Departamento de Diseño Coordinador de Mercadeo
Departamento de Cobranzas Jefe de Cobranzas Oficial de Cobranzas	Departamento de Sistemas Jefe de Sistemas Auxiliar de Sistemas Auxiliar de Sistemas
Departamento de Inversiones Jefe de Inversiones Asistente de Inversiones	Departamento Operativo Jefe Operativo Jefe de Cajas Cajero Volante Operativo
Departamento de Contabilidad Contador General Auxiliar de Contabilidad	Balcón de Servicios Conserje-Mensajero Servicios Generales
Departamento Legal Jefe Legal	

1.11 ACTIVIDADES



AHORROS

Cuenta de Ahorro.- Con un depósito inicial de \$ 12.00 dólares.

Tarjeta de Débito.- Acceso al dinero los 365 días del año las 24 horas.

Ahorro Programado.-Fondo de ahorro para cumplir tus sueños con un monto inicial de \$ 15 dólares o más ganando una tasa de interés preferencial puedes realizarlo mínimo para 6 meses.

Depósitos a Plazo Fijo.- El plazo de inversión empieza desde los 32 días con un monto mínimo de \$ 500 dólares recibiendo una tasa de interés con las tasas más competitivas del mercado.

LINEAS DE CREDITO

“COOPAC AUSTRO LTDA”. Dispone para sus socios los siguientes productos financieros:

Crédito Hipotecario.- Este crédito se lo otorga para diferentes fines en el cual quieran invertir su dinero y llevara como garantía primera hipoteca a favor de la Cooperativa.

CREDITO HIPOTECARIO			
MONTOS		PLAZOS	
5001-8000		HASTA	36
		MESES	
8001-15000		HASTA	48
		MESES	
15001	EN	HASTA	60
ADELANTE		MESES	

Crédito Prendarios.- Este crédito se lo otorga teniendo como garantía una prenda a constituirse a favor de la Cooperativa debe ser de fácil venta, si la prenda fuese un vehículo deberá mantenerse durante la vigencia de crédito una póliza vigente a favor de la cooperativa.

Crédito de Consumo.- Son créditos de consumo otorgados por las instituciones controladas a personas naturales que tengan por destino la



adquisición de bienes de consumo o pago de servicios se amortizan en función de cuotas periódicas y la fuente de pago el ingreso neto mensual.

- **Crédito Emergente.-** Esta destinado para cubrir una emergencia hasta \$ 2000 dólares con un garante aprobado por el Jefe de Agencia.
- **Crédito a Corto plazo con descuento.-** Este crédito no puede exceder de 60 días de plazo este crédito se tramita en la matriz y siempre se lo otorga mediante descuento.
- **Jóvenes emprendedores.-** Es un crédito inmediato para jóvenes entre 18 a 21 años tiene como objetivo mejorar su estilo de vida monto de \$ 2000 dólares con un garante.
- **Crédito Ágil.-** Este crédito cubre necesidades prioritarias monto hasta \$ 5000 dólares hasta 36 meses con un garante.
- **Crédito Estudiantil.-** Este es un crédito de temporada se inicia el primero de julio hasta el 31 de octubre en la sierra y en la costa el 1 enero hasta el 30 de abril, está destinado para pago de matrícula y/ o útiles escolares, monto hasta \$500 dólares a 9 meses sin garante.
- **Crédito para Seguro de Vehículo.-** Este crédito es inmediato y con un propósito exclusivo como es la contratación de un seguro, monto hasta \$400 dólares a 6 meses sin garante con el 15% de interés.

Monto de \$1000 dólares a 12 meses con un garante al 15% de interés.

Microcrédito.- Esto todo crédito no superior a \$ 20000 dólares, concedidos a una persona natural o jurídica con un nivel de venta inferior a \$100000 dólares a un trabajador por cuenta propia, o un grupo de prestatarios con garantía propia destinado a financiar actividades en pequeña escala de producción comercialización o servicio.

CREDITO HIPOTECARIO	
MONTOS	PLAZOS
\$300-1500	HASTA
	15MESES
\$1501-5000	HASTA 24
	MESES



	HASTA	36
\$5001-10000	MESES	

Crédito comercial o productivo.- Otorgados a sujetos de crédito cuyo financiamiento este dirigido a las diversas actividades productivas cuyas ventas anuales iguales o superiores a \$ 100000 dólares.

Crédito de Vivienda.- Otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia que se encuentre amparado con garantía hipotecaria.

Crédito Vinculado.- Otorgado a funcionarios del área de crédito que participen en el otorgamiento de la misma, gerente, miembro del consejo administrativo y consejo de vigilancia y familiares hasta el segundo grado de consanguinidad y primero de afinidad de todos ellos.

1.12 BASE LEGAL

“COOPAC AUSTRO LTDA”. Empezó a mediados del año 1982 entre los socios de la cooperativa de transporte “Turismo Oriental” como una idea de ahorro, “Concretándose en la aprobación de estatutos y constituyéndose jurídicamente mediante acuerdo ministerial No. 000315 con fecha 6 de mayo de 1982”.

La Cooperativa vivió una etapa difícil a tratar de poner cimientos sólidos, situación que llevo a la Cooperativa a realizar análisis para dar una solución a estos inconvenientes, por lo cual los socios idearon un nuevo nombre e identificación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito con la Cooperativa de Transporte naciendo así el nombre comercial de “COOPFINAUSTRO”, el cual no pudo ser establecida ni como marca, ni jurídicamente inscrita, lo que llevo a la Cooperativa a trabajar más duro para fortalecer la institución a través de estrategias, marketing e imagen logrando al cabo de cuatro meses nombrarla “COOPAC AUSTRO LTDA”, la misma que se mantiene hasta el día de hoy siendo una institución de gran importancia para la sociedad.



Una vez reformados los estatutos mediante acuerdo ministerial No. 0000227 con fecha 26 de octubre del 2001 e inscrito en el Registro general de Cooperativas, la misma que mantiene su constitución jurídica hasta la presente fecha.



CAPITULO II

MARCO TEORICO

- 2.1 Definición Auditoria de Gestión
- 2.2 Objetivos de la Auditoria de Gestión
- 2.3 Alcance de la Auditoria de Gestión
- 2.4 Riesgo de Auditoria
 - 2.4.1 Clases de Riesgo
 - 2.4.2 Evolución del Riesgo de Auditoria
- 2.5 Hallazgos de Auditoria
- 2.6 Técnicas de Auditoria
- 2.7 Marcas de Auditoria
- 2.8 Papeles de Trabajo
- 2.9 Proceso de la Auditoria de Gestión
 - 2.9.1 Planificación Preliminar
 - 2.9.2 Planificación Específica
 - 2.9.3 Ejecución
 - 2.9.4 Comunicación de Resultados
 - 2.9.5 Monitoreo



INTRODUCCION

En el siguiente capítulo se describe la parte teórica de la Auditoria de gestión, las bases y conceptos más importantes que la conforman, sus herramientas y su importancia en la auditoria, finalmente la descripción de las etapas de auditoría en general.

DEFINICION DE AUDITORIA

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

(1. ILACIF, 1981,MANUAL LATINOAMERICANO DE AUDITORES PROFESIONALES EN EL SECTOR PUBLICO)

CARACTERISTICAS DE LA AUDITORIA

1.-ES UN EXAMEN porque a la auditoria se le considera como un proceso de estudio de actividades, cuentas, programas, sistemas, etc., que incluye revisiones, evaluaciones, diagnósticos e investigaciones necesarias.

2.-ES OBJETIVO el auditor debe adoptar una madurez de juicio bajo la condición de que sea independiente de las actividades revisadas y siempre manteniendo una independencia mental. Su opinión debe estar fundamentada en las evidencias que obtiene.

3.- ES SISTEMATICA debido a que toda labor de auditoría debe estar planeada y programada, bajo una metodología claramente establecida y basada en las Normas de auditoría Generalmente Aceptadas.

4.- ES PROFESIONAL la persona que efectúa un examen debe poseer cualidades o atributos personales y profesionales especiales, además de



que, el auditor o el contador público a nivel universitario o equivalente esté debidamente colegiado o afiliado con un organismo profesional que describa normas profesionales y un código de ética profesional.

5.- EL AMBITO de aplicaciones cubre las operaciones o actividades financieras y/o administrativas de una empresa, bien sea en forma íntegra o a cualquier parte de dichas operaciones. No existen límites al alcance del trabajo del auditor.

6.- SE EFECTUA POSTERIORMENTE al llevar a cabo las operaciones, pero su valor disminuye directamente en proporción a cualquier demora indebida entre la ejecución de las operaciones y su examen posterior.

7.- EL PROPOSITO DEL EXAMEN es la evaluación y la verificación de las operaciones examinadas comparándolas con las normas de rendimiento, de calidad y cualquier otra norma aplicable incluyendo las políticas, estrategias, planes, etc. Y estableciendo su veracidad, legalidad y propiedad.

8.- EL PRODUCTO FINAL es un informe final por escrito además de comunicaciones verbales presentando la labor del auditor a la gerencia y a otras partes interesadas. El informe debe contener comentarios o hallazgos, conclusiones y recomendaciones.

(MATERIAL DE ESTUDIO ENTREGADO POR EL ING. GENARO PEÑA, GUIA DE ESTUDIO)

1.1 Definición Auditoría de Gestión

Para la contraloría general del estado según el manual desde la guía metodológica para la auditoría de gestión mediante el acuerdo 047-CG-2011.



“La auditoría de gestión, es un examen sistemático y profesional, efectuado por un equipo multidisciplinario, con el fin propósito de evaluar la eficiencia de la gestión de una entidad, programa, proyecto u operación, en relación a sus objetivos y metas; determinar el grado de economía y eficiencia en el uso de los recursos disponibles; medir la calidad del servicios, obras o bienes ofrecidos; y el impacto socio económico derivado de sus actividades”.

(CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO, GUIA METODOLOGICA SEGUN ACUERDO 047-CG-2011, MANUAL DE AUDITORIA DE GESTION. PAG 6)

En el sector privado la auditoría de gestión según Mirialis:

“Es la revisión sistemática de las actividades de una organización o de un segmentos de ella en relación con los objetivos específicos. Tal revisión tiene tres propósitos esenciales: estimar el funcionamiento, identificar oportunidades de perfeccionamiento desarrollar recomendaciones de mejoras o fomentar acciones.

En otras palabras, es un proceso para examinar y evaluar las actividades realizadas, en una entidad, programa, proyecto u operación, con el fin de determinar su grado de eficiencia, eficacia y economía y por medio de las recomendaciones que al efecto se formulen promover la correcta administración del patrimonio público o privado”.

(Garcia, Malagon, Mirialis, Pag 7)

Para Mario Wainstein:

“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 eficacia en el cumplimiento de los objetivos”.

(WAINSTEIN, MARIO. AUDITORIA. EDICIONES MACHCHI ARGENTINA, 1999)



1.2 Objetivos de la Auditoría de Gestión

La ejecución de la auditoría se efectuara para establecer el grado de cumplimiento de sus objetivos, metas propuestas que se han cumplido de manera eficaz y eficientemente, la información gerencial es correcta y confiable como también si se ha cumplido con las disposiciones legales.

- Verificar que la organización administrativa responda a los objetivos y las necesidades institucionales.
- Agregar valor.
- Comprobar que los recursos humanos, financieros, materiales, ecológicos y tecnológicos (de conocimiento) sean utilizados (manejados) con eficacia, eficiencia y economía (cantidad, calidad, cronograma).
- Verificar que la empresa esté cumpliendo con la normatividad interna y externa.
- Comprobar que el sistema de información y comunicación es integral, está en red, genera información adecuada, correcta y oportuna.
- Apoyar en la gestión de riesgos empresariales.
- Ayudar al cumplimiento de metas y objetivos empresariales.

Objetivos Generales: Están referidos a los logros que se pretenden conseguir por la acción de la auditoría en su conjunto o simplemente lo que se espera conseguir de un examen, para lo cual el auditor de gestión tendrá que presente la evaluación de la eficiencia, eficacia y economía.

Objetivo Particulares: Se refiere a aquellos que se procuran alcanzar en lo componentes (sub sistemas) de un sistema, programa, actividad, etc. considerados en un examen, en esta parte es necesario tener claro de los componentes o elementos que forman el área examinada tanto en lo



referente a las funciones como a los niveles que posee una empresa o una área examinada.

(MATERIAL DE ESTUDIO ENTREGADO POR EL ING. GENARO PEÑA, GUIA DE ESTUDIO)

Elementos de Auditoría de gestión

La auditoría de gestión tiene como finalidad verificar e incrementar la eficiencia, eficacia y economía de las actividades, sistemas o áreas de la empresa.

Eficacia o Efectividad.-Consiste en lograr o alcanzar los objetivos propuestos, más metas programadas, o los resultados deseados.

Es fundamental por lo tanto, que la organización cuente con una planificación detallada, con sistemas de información e instrumentos que permitan conocer en forma confiable y oportuna la situación en un momento determinado y los desvíos respecto a las metas proyectadas, para que se pueda medir el grado de eficacia.

Eficiencia.-Se refiere al óptimo aprovechamiento de los recursos para el logro de objetivos, considerando la calidad y el tiempo asignado; se obtiene comparando el monto de recursos consumidos frente a bienes o servicios producidos; es la medición del desempeño.

Economía.-Consiste en reducir al mínimo el costo de los recursos utilizados para realizar un sistema, un programa, un proyecto, un proceso o una actividad, con calidad requerida; mide si los resultados se están obteniendo a los costos más bajos posibles o planificados; se determina, comparan el costo real de las actividades realizadas frente el costo establecido presuntamente.



(CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO, GUIA METODOLOGICA SEGUN ACUERDO 047-CG-2011, MANUAL DE AUDITORIA DE GESTION. PAG 6,7,8)

1.3 Alcance de la Auditoría de Gestión

La Auditoría de Gestión puede alcanzar de la economía, todas las operaciones de la entidad inclusive las financieras o puede limitarse a cualquier operación, programa, sistema o actividad específica.

Tanto en la administración como el personal que lleva a cabo la auditoría debe de estar de acuerdo en cuanto al alcance en general, si se conoce que esta auditoría incluye una evolución detallada de cada aspecto operativo de la organización.

(MALDONADO, Milton, “Auditoría de Gestión”, Tercera Edición, Quito 2006, pag 62)

Según la Contraloría General del Estado:

“La auditoría de gestión puede examinar todas la operaciones o actividades de una entidad o parte de ella, en un periodo determinado; por esta condición y por la variedad de hallazgos que puedan detectarse, dependiendo del enfoque, se requiere de un equipo de trabajo multidisciplinario que analice el proceso administrativo, las actividades de apoyo y las actividades operacionales, bajo los criterios de eficiencia, efectividad y economía”.

(GICA SEGUN ACUERDO 047-CG-2011, MANUAL DE AUDITORIA DE GESTION. PAG 9))

1.4 Riesgo de Auditoría de Gestión

Los resultados de la auditoría, pueden no estar exentos de errores y omisiones de importantes significación que influyan en la evaluación a expresar por el auditor en su informe. Por lo tanto deberá planificarse la



auditoria de modo tal que se presentan expectativas razonables de detectar aquellos errores que tengan importancia relativa; a partir de:

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

1.4.1 Clases de Riesgo

Riesgo Inherente: “El riesgo Inherente afecta directamente la cantidad de evidencia de auditoría necesaria para obtener la satisfacción de auditoría suficiente para validar una afirmación. Esta cantidad puede estar presentada tanto en el alcance de cada prueba en particular como en la cantidad de pruebas necesarias”.

(MALDONADO, Milton, “Auditoría de Gestión”, Tercera Edición, Quito 2006, p.62)

“El auditor debería obtener una comprensión de los procedimientos de control suficiente para desarrollar el plan de auditoría. Al obtener esta comprensión el auditor consideraría el conocimiento sobre la presencia o ausencia de procedimientos de control obtenido de la comprensión del ambiente de control y del sistema de contabilidad para determinar si es necesaria alguna comprensión adicional sobre los procedimientos de control”.

(s/a , “ Evaluación del Riesgo y Control interno”, Normas Internacionales de Auditoría, p.45)

Riesgo de Control: “El riesgo de control es el riesgo de que los sistemas de control estén incapacitados para detectar o evitar errores o irregularidades significativas en forma oportuna. Es aquel que afecte a los procesos de control y que evite detectar irregularidades significativas de importancia relativa.



Riesgo de Detección: El riesgo de detección es el riesgo de que los procedimientos de auditoría seleccionados no detecten errores o irregularidades existentes en los estados contables”.

(MALDONADO, Milton, “Auditoría de Gestión”, Tercera Edición, Quito 2006, p.59-60)

Es aquel que se asume por parte de los auditores que en su revisión no detecten deficiencias en el Sistema de Control Interno. Este riesgo es totalmente controlable por la labor del auditor y depende exclusivamente de la forma en que se diseñen y lleven a cabo los procedimientos de auditoría.

1.4.2 Evaluación del Riesgo de Auditoria

“La evaluación de riesgo es el proceso por el cual, a partir del análisis de la existencia e intensidad de los factores de riesgo, se mide el nivel de riesgo presente en cada caso.

El nivel de riesgo de auditoría se puede medirse en los siguientes grados.

Mínimo	Bajo	Medio	Alto
--------	------	-------	------

La evaluación del nivel de riesgo es un proceso totalmente subjetiva depende exclusivamente del criterio, capacidad y experiencia del auditor”.

(Idem.,, pag 62)

A continuación se detallara la tabla de variabilidad del riesgo.

Nivel de Riesgo	Significatividad	Factores de Riesgo	Probabilidad de Ocurrencia de Errores
MINIMO	No significativo	No existe	Remota
BAJO	Significativo	Existen algunos pero pocos importante	Improbable
MEDIO	Muy significativo	Existen algunos	Posible
ALTO	Muy significativo	Existen varios y son importantes	Probable



Fuente: MALDONADO Milton, Auditoria de Gestión, Tercera Edición, Quito 2006 pág. 62

Elaborado por: Patricia Ayavaca

Un nivel de Riesgo Mínimo: “Está conformado, cuando en un componente poco significativo, no existe factores de riesgo donde la probabilidad de ocurrencia de errores o irregularidades es remota.

Un nivel de Riesgo Bajo: Sería cuando, en un componente significativo existan factores de riesgos pero no tan importantes, y además la probabilidad de existencia de errores o irregularidades es bajo.

Un nivel de Riesgo Moderado: Sería en el caso de un componente claramente significativo, donde exista varios factores de riesgo y exista la posibilidad que se presente errores o irregularidades.

Un nivel de Riesgo Alto: Se encuentra cuando el componente es significativo, con varios factores de riesgos, algunos de ellos importantes y donde es altamente probable que existan errores o irregularidades”.

(MALDONADO, Milton, “Auditoría de Gestión”, Tercera Edición, Quito 2006, pag 62)

1.5 Hallazgos de Auditoria

“El término hallazgo de auditoría se refiere a debilidades en el control interno detectados por el auditor. Por lo tanto, abarca los hechos y otras informaciones obtenidas que merecen ser comunicados a los funcionarios de la entidad auditada y otras personas interesadas.

Se denomina hallazgo de auditoría como asuntos que llaman la atención del auditor y que en su opinión, debe comunicarse al auditor, ya que representa deficiencias importantes que podrían afectar en forma negativa, su capacidad para registrar, procesar, resumir y reportar



información confiable y consistente, en relación con las aseveraciones efectuadas por la administración”.

(Manual de auditoria gubernamental Cap VI pag 112)

Todo hallazgo debe tener los siguientes atributos:

Condición: “Se refiere a la situación actual encontrada por el auditor al examinar un área, actividad, función u operación entendida como **“lo que es”**”.

Criterio: Comprende la concepción de **“lo que debe ser”**, con lo cual el auditor mide la condición de hecho o situación.

Efecto: Es el resultado adverso o potencial de la condición encontrada, generalmente presenta la pérdidas en términos monetarios originado por el incumplimiento para el logro de la meta, fines y objetivos institucionales.

Causa: Es la razón básica (o las razones) por lo cual ocurrió la condición, o también el motivo del incumplimiento del criterio de la norma. Su identificación requiere de la habilidad y el buen juicio del auditor y es indispensable para el desarrollo de una recomendación constructiva que prevenga la recurrencia de la condición”.

(MANUAL DE AUDITORIA GUBERNAMENTAL CAP VI pag 113)

“El hallazgo de auditoría es la descripción lógica, completa, ordenada y descriptiva de las desviaciones establecidas por el auditor como el producto de la aplicación de pruebas selectivas con el empleo de procedimientos o técnicas de auditoría”.

Todo hallazgo debe contener los siguientes atributos:

Condición.-Lo que es, la situación encontrada.

Criterio.-Lo que debería ser, la norma, el estándar, el índice, etc.

Efecto.-Lo que representa para a empresa debe ser posible en términos cuantitativos. Diferencia entre criterio y condición.

Causa.- Por qué sucedió.

La conclusión.-Es el juicio personal del auditor sobre el hallazgo informado.



La recomendación.-Es la acción correctiva sugerida por el auditor para superar los hallazgos”.

(MATERIAL DE ESTUDIO ENTREGADO POR EL ING. GENARO PEÑA,
GUIA DE ESTUDIO)

1.6 Técnicas de Auditoria

“Las técnicas de auditoría son procedimientos especiales utilizados por los auditores, para obtener las evidencias necesarias y suficientes, que les permitan formarse un juicio profesional y objetivo sobre el material examinado”.

TECNICAS DE VERIFICACIÓN OCULAR

Observación: Consiste en establecer ocularmente y en forma organizada el desarrollo y comportamiento de una actividad, transacción o acto administrativo en particular; no se trata de una técnica autónoma sino más bien complementaria.

Comparación: Es la verificación de la relación de similitud y diferencia entre dos o más conceptos, actos administrativos, objetos, magnitudes o hechos.

Revisión selectiva: Consiste en separar mentalmente los temas o elementos no típicos de un conjunto. Es la revisión de hechos considerados de importancia para el trabajo de auditoría o la revisión de actividades mediante la selección de una muestra.

Rastreo: Consiste en realizar el seguimiento de una operación o acto administrativo desde su inicio hasta su terminación, a fin de acumular conocimientos sobre él.



TÉCNICAS DE VERIFICACIÓN VERBAL

Indagación: Es una técnica que permite obtener información mediante el diálogo o la formulación de preguntas sobre temas específicos a fin de aclarar algunos aspectos de la investigación, no se requiere elaborar las preguntas.

TÉCNICAS DE VERIFICACIÓN ESCRITA

Análisis: Consiste en descomponer un hecho en sus elementos o partes constitutivas para efectos de estudio y evaluación, separa un sistema en subsistemas hasta conocer sus principios o elementos básicos. Se puede efectuar el análisis de cuentas, de movimientos, de transacciones, de procesos, etc.

Conciliación: Consiste en el estudio de dos conjuntos de datos separados e independientes pero relacionados entre sí. A fin de establecer un acuerdo, semejanza o igualdad.

Confirmación: Permite obtener información vía escrita de terceras personas sobre temas examinados.

Hay dos tipos comunes de confirmación: Positivas y Negativas. Una confirmación positiva es una comunicación dirigida a la tercera persona pidiéndole que confirme de todas maneras lo requerido, será directa cuando se incluye los datos que se confirmaran y será indirecta cuando no se incluye datos pero se espera una confirmación.

Una confirmación negativa se solicita una respuesta solo cuando el deudor está en desacuerdo con el dato entregado.

TÉCNICAS DE VERIFICACIÓN DOCUMENTAL

Computación: Permite establecer la corrección aritmética o matemática de los cálculos formulados en los documentos que respaldan una operación o acto administrativo.

Comparación: Es la verificación de los documentos que soportan una transacción o acto administrativo cumplan requisitos como: auditoría, legalidad, derecho, propiedad y certidumbre.



Autoridad: Establecer si el nivel jerárquico en la toma de decisiones fue el apropiado.

Legalidad: Evidenciar el cumplimiento de la normativa vigente o que el acto o transacción en sus documentos fuente se legal, cumpliendo los requisitos formales establecidos en la norma respectiva.

Derecho: Determinar si el bien o servicio producto del acto o transacción es aprovechado o en beneficio de la entidad.

Propiedad: Determinar la existencia del documento que demuestren que el bien o servicio pertenece a la entidad, es decir, si está bajo su titularidad.

Certidumbre: Establecer la existencia del acto o transacción así como del bien o servicio.

TÉCNICAS DE VERIFICACIÓN FÍSICA

Inspección: Consiste en determinar la existencia física y ocular de bienes, efectivo, documentos u otros conceptos para cerciorarse de su existencia y autenticidad e integridad.

OTRAS TÉCNICAS O PRÁCTICAS

Certificación: Se aplica para la obtención de información escrita de la autoridad competente sobre un hecho en particular.

Encuesta: Consiste en la aplicación de formularios o cuestionarios con preguntas predeterminadas con posibilidad de respuesta corta o cerrada sobre un tema concreto y a personas adecuadas.

Las posibilidades de respuesta son: afirmativa o “SI”, negativa “NO” y no aplicable o “/N/A”, cuyo resultado es fácil de tabular, procesar e interpretar.

Conferencia: Es el proceso en el que el auditor da conocer los resultados preliminares de su examen, se discute el borrador del informe, se obtiene información adicional y la reacción del personal responsable.

Entrevista: Sirve para obtener información de variada naturaleza sobre aspectos de interés para el auditor. Es una técnica de comunicación



social programada en el cual participan entrevistado y entrevistadores y constituye la más utilizada e importante en la auditoría operativa”

(MATERIAL DE ESTUDIO ENTREGADO POR EL ING. GENARO PEÑA, GUIA DE ESTUDIO)

1.7 Marcas de Auditoria

“Las marcas de Auditoría son aquellos símbolos convencionales que el auditor adopta y utiliza para identificar, clasificar y dejar constancia de las pruebas y técnica que se aplicaron en el desarrollo de una auditoria”.

(<http://www.gerencie.com/marcas-de-auditoria.html>)

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

Los siguientes símbolos has sido aceptado por la experiencia como marcas de auditoría uniforme:

SIMBOLO	SIGNIFICADO
^	Indagación
c	Sin respuesta
@	Autorizado
	Documento
S	Sustentado
€	Calculo
√	Comprobado
/	Confirmado
□	Rastreo
d	Debilidad
f	Fortaleza
w	Revisión Selectiva
*	Analizado
g	Inspeccionado
N	No Autorizado



(Contraloría General del Estado Manual de Auditoría de Gestión, 2006)

1.8 PAPELES DE TRABAJO

“Los papeles de trabajo son el conjunto de documentos, planillas o cédulas, elaborados por el auditor permitiéndole tener información y pruebas de la auditoría realizada así como las decisiones tomadas para formar su opinión”.

Al preparar el auditor los papeles de trabajo debe evitar acumular exceso de documentación, (calidad vs cantidad), esto se simplifica utilizando marcas de auditoría, certificando o validando información o actuaciones físicas que se tuvo a la vista, mediante marcas y referencias previamente definidas.

Los papeles de trabajo tienen los siguientes propósitos:

- Soportar por escrito la planeación de trabajo de auditoría.
- Instrumento o medio de supervisión y revisión de trabajo de auditoría.
- Registra evidencia como respaldo de la auditoría y de informe.
- Se constituye en soporte legal en la medida de requerir pruebas.
- Memoria escrita de auditoría.

En los papeles de trabajo se registran:

- La planeación.
- La naturaleza, la oportunidad y el alcance de los procedimientos de auditoría desarrollados.
- Los resultados.
- Las conclusiones extraídas y las evidencias obtenidas.
- Incluyen solo asuntos importantes que se requieran junto con la conclusión del auditor y los hechos que fueron conocidos por el auditor durante el proceso de auditoría. La extensión de los papeles de trabajo es un caso de juicio profesional por lo que es necesario y práctico documentar todos los asuntos importantes que el auditor considere.



Los archivos de los papeles de trabajo para cada examen pueden dividirse en dos grupos básicos:

Archivo Corriente

Los archivos corrientes contienen las informaciones relacionadas con la planificación y supervisión que no son uso continuo en auditorías posteriores tales como:

- Revisiones corrientes de controles administrativos.
- Estados financieros motivo de la auditoría.
- Análisis de información financiera.
- Notas a los estados financieros.
- Correspondencia corriente (entrada y salida).

Programas de auditoría y otros papeles que respaldan las observaciones.
Preparación del informe, inclusive el borrador del informe.

Archivo Permanentes

Los archivos permanentes deberán contener informaciones importantes para utilizar en auditorías futuras tales como:

- El historial legislativo sobre la creación de la entidad y sus programas y actividades.
- La legislación de aplicabilidad continúa en la entidad, políticas y procedimientos de la entidad. Financiamiento, organización y personal.
- Políticas y procedimientos de presupuestos.
- Manuales.
- En general información que no varía con el tiempo.

(<http://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/306-papeles-de-trabajo-en-auditoria>)

2.9 Proceso de la Auditoría de Gestión

2.9.1 Planificación Preliminar

“La planificación preliminar que consiste en la obtención o actualización de la información de la entidad mediante la revisión de archivos,



reconocimiento de las instalaciones y entrevistas con funcionarios responsables de las operaciones, tendientes a identificar globalmente las condiciones existente y obtener el apoyo y facilidades para la ejecución de la auditoria.

2.9.2 Planificación Específica

La planificación específica se define como la estrategia a seguir en el trabajo, fundamentada en la información obtenida en la planificación preliminar y en la evaluación de Control Interno.

Sobre la base de la calificación de los factores de riesgo por cada componente de la auditoria, se determinara la extensión de las pruebas, se preparara el plan de muestreo y los programas específicos a aplicarse.

2.9.3 Ejecución

En esta fase el auditor debe aplicar los procedimientos establecidos en los programas de auditoría y desarrollar completamente los hallazgos significativos relacionados con las áreas y componentes considerados como críticos, determinando los atributos de condición, criterio, efecto y causa que motivaron cada desviación o problema identificado.

Todos los hallazgos desarrollados por el auditor, estarán respaldados en papeles de trabajo en donde se concreta la evidencia suficiente, pertinente, competente y adecuada, que respalda la opinión y el informe que pueda ser sustentada a juicio.

2.9.4 Comunicación de Resultados

Es de fundamental importancia que el auditor mantenga una comunicación continua y constante con los funcionarios y empleados relacionados con el examen, con el propósito de mantenerles informados de las deficiencias y desviaciones detectadas a fin de que en forma oportuna se presente los justificativos o se tome las acciones correctivas pertinentes.



En esta fase comprende también la redacción y revisión final del borrador de informe, que será elaborado en el transcurso del examen con el fin de que al finalizar el trabajo de campo y previa a convocatoria se comuniquen los resultados mediante su lectura a las autoridades, funcionarios, ex funcionarios responsables de las operaciones examinadas.

El informe contendrá los comentarios, conclusiones y recomendaciones relativas a los hallazgos de auditoría”.

(Manual de Auditoria Gubernamental Cap-I pag 11, 12)

2.9.5 Monitoreo

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

(Contraloria General del Estado Manual de Auditoria Gubernamental, 2001)



Bibliografía

En 1. *ILACIF, 1981, MANUAL LATINOAMERICANO DE AUDITORES PROFESIONALES EN EL SECTOR PUBLICO.*

En *MATERIAL DE ESTUDIO ENTREGADO POR EL ING. GENARO PEÑA, GUIA DE ESTUDIO.*

En *CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO, GUIA METODOLOGICA SEGUN ACUERDO 047-CG-2011, MANUAL DE AUDITORIA DE GESTION. PAG 6.*

Garcia, Malagon, Mirialis, Pag 7.

En *WAINSTEIN, MARIO. AUDITORIA. EDICIONES MACHCHI ARGENTINA, 1999.*

En *CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO, GUIA METODOLOGICA SEGUN ACUERDO 047-CG-2011, MANUAL DE AUDITORIA DE GESTION. PAG 6,7,8.*

GICA SEGUN ACUERDO 047-CG-2011, MANUAL DE AUDITORIA DE GESTION. PAG 9).

MALDONADO, Milton, "Auditoría de Gestión", Tercera Edición, Quito 2006, p.62

s/a , " Evaluación del Riesgo y Control interno", Normas Internacionales de Auditoría, p.45.

MALDONADO, Milton, "Auditoría de Gestión", Tercera Edición, Quito 2006, p.59-60.

Idem.,, pag 62.

MALDONADO, Milton, "Auditoría de Gestión", Tercera Edición, Quito 2006, p.62.

MALDONADO, Milton, "Auditoría de Gestión", Tercera Edición, Quito 2006, p.62.

En *Manual de auditoria gubernamental Cap VI pag 112.*

MANUAL DE AUDITORIA GUBERNAMENTAL CAP VI pag 113.

<http://www.gerencie.com/marcas-de-auditoria.html>. (s.f.).



Contraloría General del Estado Manual de Auditoría de Gestión. (2006). Ecuador.

<http://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/306-papeles-de-trabajo-en-auditoria>. (s.f.). Obtenido de <http://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/306-papeles-de-trabajo-en-auditoria>.

<http://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/306-papeles-de-trabajo-en-auditoria>. (s.f.).

Manual de Auditoría Gubernamental Cap-I pag 11, 12.

(2001). Contraloría General del Estado Manual de Auditoría Gubernamental

(Contraloría General del Estado 2001, pág. 41).

(2001). (Contraloría General del Estado 2001, pág. 41).



CAPITULO III

PROCESO DE LA AUDITORIA DE GESTIÓN AL SISTEMA DE COLOCACIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA “COOPAC AUSTRO LTDA” SUCURSAL PAUTE

- 3.1 Orden de trabajo
- 3.2 Planificación Estratégica del examen
- 3.3 Fases
 - 3.3.1 Planificación Preliminar
 - 3.3.2 Planificación Específica
 - 3.3.3 Ejecución
- 3.4 Conclusiones y Recomendaciones
- 3.5 Anexos
- 3.6 Bibliografía



3.1 ORDEN DE TRABAJO

ORDEN DE TRABAJO N°-001

De: Ing. Genaro Peña

AUDITOR SUPERVISOR

Para: CPA Johnny García

AUDITOR JEFE DE EQUIPO

Fecha: Cuenca, 27 de noviembre de 2014

Asunto:

Examinar al sistema de Colocación y Recuperación de Cartera de Crédito de la Cooperativa “COOPAC AUSTRO LTDA” sucursal Paute.

Motivo del Examen:

Auditoría de Gestión al Sistema de Colocación y Recuperación de Cartera de Crédito de la Cooperativa “COOPAC AUSTRO LTDA” sucursal Paute, se realizara con solicitud a Gerencia mediante oficio N°- 001 y como aplicación al trabajo de tesis para la obtención del título Contador Público Auditor.

Objetivo General:

Verificar que el Sistema de Colocación y Recuperación de Cartera de Crédito implementado por la Cooperativa “COOPAC AUSTRO LTDA” sucursal Paute este brindando satisfacción a los socios y alcanza los estándares establecidos y bajo la normativa establecida por los organismos de control.

Alcance:

En el examen al sistema de Colocación y Recuperación de Cartera de Crédito de la Cooperativa “COOPAC AUSTRO LTDA” sucursal Paute estudiaremos los planes o programas de Crédito en cuanto a colocación y



recuperación de cartera, las políticas y estrategias, la organización y estructura del área de crédito, los procedimientos utilizados en la colocación y recuperación de la cartera de crédito, el personal que labora, y garantías de los socios, la coordinación, los socios, el mercado de cooperativas (competencia), las medidas de control.

Objetivos Particulares:

- ✓ Verificar que se hayan alcanzado las metas y objetivos establecidos en los planes y programas de crédito y cobranzas.
- ✓ Comprobar que las políticas y estrategias de colocación y recuperación de cartera guían su accionar y viabilizan su consecución.
- ✓ Verificar que la organización, estructura y funciones del departamento se han diseñado e implementado en función de los objetivo.
- ✓ Verificar la idoneidad del personal que labora en estas áreas.
- ✓ Evaluar los avales o garantías establecidos por la cooperativa en el otorgamiento de los créditos.
- ✓ Examinar el sistema de control interno con la finalidad de determinar las debilidades y fortalezas de las mismas en la colocación y recupera de cartera.
- ✓ Verificar la coordinación existente con las áreas de caja, contabilidad, talento humano.
- ✓ Evaluar las medidas de control establecidas por la entidad en la recuperación de cartera.
- ✓ Comprobar que la cooperativa ha establecidos y aplica parámetros de medición de la satisfacción de los socios y el tratamiento que se da a las cobranzas.
- ✓ Verificar si la cooperativa ha identificado, definido las acciones que vienen realizando las otras cooperativas de ahorro y crédito referente a la captación de socios y colocación de créditos
- ✓ Comprobar que las medidas de control están facilitando el cumplimiento de los objetivos y metas de colocación y recuperación de créditos.

**Tabla 1:** Equipo de Trabajo

EQUIPO DE TRABAJO		
NOMBRE	CARGO	FECHA
CPA JOHNNY GARCÍA	AUDITOR JEFE DE EQUIPO	180 DIAS
CPA PATRICIA AYAVACA	AUDITOR	180 DIAS

La supervisión será efectuada por el Ing. Genaro Peña

Fecha de terminación del examen: Cuenca, 27 de abril de 2015

Ing. Genaro Peña

AUDITOR SUPERVISOR

3.2 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DEL EXAMEN

AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA DE COLOCACIÓN Y RECUPERACION DE CARTERA DE CREDITO DE LA COOPERATIVA “COOPAC AUSTRO LTDA” SUCURSAL PAUTE

Motivo u origen del Examen

Auditoría de Gestión al Sistema de Colocación y Recuperación de Cartera de Crédito de la Cooperativa “COOPAC AUSTRO LTDA” sucursal Paute, se realizara con solicitud a Gerencia mediante oficio N°- 001 y como aplicación al trabajo de tesis para la obtención del título Contador Público Auditor.

Objetivo General:

Verificar que el Sistema de Colocación y Recuperación de Cartera de Crédito implementado por la Cooperativa “COOPAC AUSTRO LTDA” sucursal Paute este brindando satisfacción a los socios y alcanza los estándares establecidos y bajo la normativa establecida por los organismos de control.



Alcance:

En el examen al sistema de Colocación y Recuperación de Cartera de Crédito de la Cooperativa “COOPAC AUSTRO LTDA” sucursal Paute estudiaremos los planes o programas de Crédito en cuanto a colocación y recuperación de cartera, las políticas y estrategias, la organización y estructura del área de crédito, los procedimientos utilizados en la colocación y recuperación de la cartera de crédito, el personal que labora, y garantías de los socios, la coordinación, los socios, el mercado de cooperativas (competencia), las medidas de control.

Objetivos Particulares:

- ✓ Verificar que se hayan alcanzado las metas y objetivos establecidos en los planes y programas de crédito y cobranzas.
- ✓ Comprobar que las políticas y estrategias de colocación y recuperación de cartera guían su accionar y viabilizan su consecución.
- ✓ Verificar que la organización, estructura y funciones del departamento se han diseñado e implementado en función de los objetivos.
- ✓ Verificar la idoneidad del personal que labora en estas áreas.
- ✓ Evaluar los avales o garantías establecidos por la cooperativa en el otorgamiento de los créditos.
- ✓ Examinar el sistema de control interno con la finalidad de determinar las debilidades y fortalezas de las mismas en la colocación y recuperación de cartera.
- ✓ Verificar la coordinación existente con las áreas de caja, contabilidad, talento humano.
- ✓ Verificar si la cooperativa ha identificado, definido las acciones que vienen realizando las otras cooperativas de ahorro y crédito referente a la captación de socios y colocación de créditos.
- ✓ Comprobar que las medidas de control están facilitando el cumplimiento de los objetivos y metas de colocación y recuperación de créditos.



Proceso metodológico del examen

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

Planificación

- Planificación Preliminar
- Planificación Específica

Ejecución

- Conclusiones

3.2.1 PLANIFICACIÓN

En el desarrollo de la etapa de planificación vamos a obtener información general de la Cooperativa y obtener información básica de la colocación y recuperación de cartera para una evaluación del control interno, la misma que se llevara a cabo a través de las siguientes sub etapas.

3.2.1.1 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

Objetivos Específicos

- Obtener y actualizar información y conocimiento integral de la Cooperativa “COOPAC AUSTRO LTDA” sucursal Paute.
- Permitir que el equipo de trabajo se familiarice con los procesos administrativos, financieros, operativos y del sistema de crédito de la cooperativa “COOPAC AUSTRO LTDA” sucursal Paute.
- Proporcionar al auditor la información pertinente tales como: Estatutos, Reglamentos Generales, Manuales de Crédito y Cobranzas, Reglamentos y Políticas de Crédito y Cobranzas, Organigrama de la empresa y del sistema.

Resultados

Reporte de la planificación preliminar

Este reporte contendrá detalladamente la información general y como conocimiento de la cooperativa y del sistema de colocación y recuperación de cartera a través del cumplimiento de los objetivos establecidos de la planificación preliminar.



El reporte será de uso exclusivo del equipo de auditoría y deberá ser aprobado por el supervisor del examen.

Conformación del archivo de papeles de trabajo.

En este archivo se maneja toda la información y documentación de examen la misma que se clasifica en:

Archivo permanente.- Este archivo servirá para auditorías futuras y el cual permite obtener un conocimiento general de la empresa (información que no varía con el tiempo).

Archivo corriente.- Está compuesto por la información relacionada con la planificación, la misma que es de uso exclusivo del examen y que no servirán para posteriores auditorías.

Programa de la planificación específica

Se detallará el procedimiento a seguir para el desarrollo de la planificación específica.

3.2.1.2 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

Objetivos

Definir las estrategias que se va a seguir en la auditoría basada en la información obtenida en la planificación preliminar.

- Evaluar el control interno mediante sus componentes.
- Identificar las áreas críticas.
- Evaluar y calificar los riesgos de auditoría.
- Establecer el enfoque de examen de auditoría.



Resultados

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

Para la cooperativa:

La elaboración de un informe para la evaluación del control interno que implementado por la Cooperativa “COOPAC-AUSTRO LTDA” sucursal Paute permitirá mejorar la eficiencia y eficacia del sistema de colocación y recuperación de cartera de crédito.

Para el uso del equipo de Auditoría:

El informe de planificación específica.

La matriz de calificación de riesgos donde se detallaran los componentes evaluados, el nivel de riesgo inherente y de control los cuales serán calificados en: alto, medio, bajo.

El plan de muestreo de establecido mediante las diferentes pruebas para la aplicación de los procedimientos de auditoría.

El programa detallado de la ejecución

Papeles de trabajo

3.2.2 EJECUCIÓN.

En esta etapa el auditor aplicara los procedimientos y técnicas establecidos en la planificación específica de auditoría en el cual se desarrollara los hallazgos significativos del sistema (atributos del hallazgo: condición, criterio, causa y efecto) para la evaluación de la eficacia, eficiencia y economía del sistema.

Objetivos

Aplicar las pruebas y procedimientos de auditoría según en el enfoque.

Identificar y desarrollar los hallazgos de auditoría.



Resultados

El Hallazgo de auditoría se refiere a la debilidad en el control interno detectado por el auditor abarcando los hechos e informaciones obtenidas que merecen ser comunicados a la gerencia.

3.2.3 CONCLUSION

En esta etapa se presentara los resultados mediante un informe del sistema auditado.

Objetivos

Informar los resultados del examen auditado.

Terminar el examen.

Entregar el informe.

Resultados

En el informe de auditor se deberá seguir los siguientes pasos:

- Redacción del borrador del informe.
- Dar a conocer el borrador mediante una conferencia final.
- Obtener reacciones del personal.
- Dar un informe final.
- Entrega del informe.

Terminología

Cooperativa.- Una cooperativa es un asociación automática de personas que se han unido voluntariamente para formar una organización democrática cuya administración y gestión debe llevarse a cabo de la forma que acuerden los socios, generalmente en el contexto de la economía de mercado o la mixta, aunque las experiencias cooperativas se han dado también como parte complementaria de la economía planificada. Su intención es hacer frente a las necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes a todos los socios mediante



una empresa. La diversidad de necesidades y aspiraciones (trabajo, consumo, comercialización conjunta, enseñanza, crédito, etc.) de los socios, que conforman el objetivo social o actividad corporativa de estas empresas, define una tipología de cooperativas.

Crédito.- El crédito es una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un período de tiempo determinado.

Crédito de consumo.- Crédito para satisfacer necesidades inmediatas como: nivelación del presupuesto familiar, compras de artículos para el hogar, vestuario, estudios, viajes, vehículos de uso particular.

Crédito Productivo.- Agrícolas, pecuarios, artesanal, están orientados a financiar proyectos de inversión, incrementar el capital de trabajo, los activos fijos, compra de materia prima, implementación de canales de riego y comercialización de la producción, compra de tierra o legalización de su posesión.

Crédito para Microempresas.- Destinados a socios que se dediquen a actividades empresariales asociativas o individuales sean estos de producción, transformación, comercialización y servicio.

Crédito para Vivienda.- Destinados para la construcción, mejora o ampliación de la vivienda y compra de terreno para la misma.

Cooperativismo.- El Cooperativismo es una doctrina socio-económica que promueve la organización de las personas para satisfacer, de manera conjunta sus necesidades. El Cooperativismo está presente en todos los países del mundo. Le da la oportunidad a los seres humanos de escasos recursos, tener una empresa de su propiedad junto a otras personas. Uno de los propósitos de este sistema es eliminar la explotación de las personas por los individuos o empresas dedicados a obtener ganancias.

Cartera de Crédito.- Es el conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia un tercero o el tenedor de dichos documentos o cartera se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas en su texto.



Colocación de Fondos.- Es intermediar los fondos disponibles, provenientes de las captaciones y recursos propios aportados por los accionistas y los generados por el negocio, a personas o empresas debidamente identificados y que son calificados como sujetos de crédito.

Entre las principales modalidades de colocación se muestran las siguientes:

Préstamos.- Son los denominados créditos bancarios, los que tienen un calendario de pago que se pacta y en el que los intereses usualmente se pagan por periodo vencido.

Descuentos.- Son créditos en los que los intereses se pagan por periodo adelantado y el capital al final de cada periodo, normalmente se aplican para descontar letras comerciales de clientes previamente calificados por el Banco.

Cuentas Corrientes.- Son facilidades crediticias denominadas también sobregiros bancarios, los que se cancelan con las cobranzas previstas y/o depósitos que realice el cliente en un plazo prudencial.

Arrendamiento Financiero.- En este caso el Banco adquiere un bien seleccionado por la empresa que ha sido calificado apto para el financiamiento y lo entrega en "alquiler con opción de compra al finalizar el contrato de Leasing" y a cambio la empresa paga al Banco una cuota que comprende capital e intereses del financiamiento.

Recuperación de Crédito.- Es el conjunto de procedimientos establecidos para recuperar o recobrar valores entregados a personas naturales jurídicas en forma de crédito.



PLAN DE ÍNDICE

Los principales índices utilizados en nuestro examen son:

P Planificación

- PP Planificación Preliminar
- PP/P Planificación Preliminar Programa
- PP/N Planificación Preliminar Normativas
- PP/R Planificación Preliminar Reporte
- PPp Datos de la Planificación
- PPN Normativa
- PPS Seguridades
- PPC Coordinación
- PPCC Competencia
- RRHH Recursos Humanos
- PP/O Planificación Preliminar Organización
- PP/MC Planificación Preliminar Medidas de Control

PE Planificación Especifica

- PE/P Planificación Especifica/ Programas
- PEA Ambiente Interno
- PEER Evaluación del Riesgo
- PEAC Actividades de Control
- PEIC Información y Comunicación
- PESM Supervisión y Monitoreo
- EP/I Planificación Especifica/ Información

E Ejecución

- EP Evaluación de la Planificación
- E/H Hallazgos
- EE Evidencia
- EO Evaluación de la Organización
- E/P Ejecución / Programa

C Conclusión

- CB Conclusión Borrador de Informe



- CF Conclusión Final
- CI Conclusión de Informe

PLAN DE MARCA

- C SIN RESPUESTA
- Λ INDAGADO
- € CALCULO
- S DOCUMENTACION SUSTENTADOR
- @ NO AUTORIZADO
- N COMPROBADO
- v CONFIRMADO
- RASTREO
- d DEBILIDAD
- f FORTALEZA
- W REVISION SELECTIVA
- ∅ INSPECCIONADO

EVALUACIÓN DE RIESGO GLOBAL DE AUDITORIA

RIESGO

Inapropiada distribución física en el área de crédito.
Desactualización del manual de funciones.
Desactualización del Manual de Créditos y Cobranzas.
Falta de capacitación al personal del Sistema de Colocación y Recuperación de Cartera
Falta de verificación en la documentación al momento de conceder los créditos.



Recursos

Recursos Humanos

EQUIPO DE TRABAJO		
NOMBRE	CARGO	FECHA
CPA JOHNNY GARCÍA	AUDITOR JEFE DE EQUIPO	180 DIAS
CPA PATRICIA AYAVACA	AUDITOR	180 DIAS

La supervisión será efectuada por el Ing. Genaro Peña

Recursos Materiales

Equipo de computación

- 1 Portátil
- Computador de escritorio
- 1 Impresora

Materiales de oficina

- 2 Cuadernos
- 1 Marcador
- 5 Esferos gráficos
- 2 Resaltadores
- 1 Paquete de hojas de papel boom
- 2 Flash memory
- Servicios de internet



ANEXO

Cronograma de Trabajo

CRONOGRAMA DE TRABAJO				
Proceso Metodológico/Actividades	Fase	Desarrollo	Comunicación de Resultados	Total
Planificación	65	60	5	65
Preliminar	40			
Específica	25			
Ejecución	70	60	10	70
Conclusiones	45		45	45
Total	180	120	60	180



3.3 FASES

3.3.1 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

**PROGRAMA GENERAL PARA LA PLANIFICACIÓN PRELIMINAR
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “COOPAC AUSTRO LTDA”
SUCURSAL PAUTE**

N°	OBJETIVOS Y PROCEDIMIENTOS	REF	HECHO POR
1	OBJETIVOS		P.A
1.1	Obtener información de la Cooperativa y del sistema.		
1.2	Permitir que el Equipo de auditoría se familiarice con los procesos administrativos, operativos y del sistema.		
1.3	Proporcionar al auditor la información pertinente para que le brinde un mayor entendimiento de la cooperativa y del sistema.		
2	PROCEDIMIENTOS	O.T N.- 001	
2.1	Programe y confirme una entrevista con la gerencia para: Darle a conocer el inicio de la auditoria y las fechas tentativas para la entrega del informe. Indagar sobre las políticas, normas, prácticas y procedimiento utilizados en el área de colocación y recuperación de cartera. Solicitar el apoyo del personal que labora en el sistema de colocación y recuperación de cartera y él envió de comunicaciones.	PP/PT ₁	P.A



2.2	Realice una entrevista con la Jefa de Crédito así como a la comisión de Crédito para: Darle a conocer el inicio de la auditoria y las fechas tentativas para la entrega del informe.	PP/PT _{1.1}	P.A
2.3	Obtenga el manual orgánico funcional de la Cooperativa “Coopac Austro Ltda” sucursal Paute con énfasis al sistema de crédito y cobranzas con la finalidad de: Conocer su estructura organizacional, sus niveles jerárquicos y la asignación de funciones del sistema de colocación y recuperación de cartera.	PP/PT ₂	P.A
2.4	Solicite información a los responsables de otorgar créditos para verificar su debido proceso.	PP/PT _{2.1}	P.A
2.5	Solicitar el análisis FODA para identificar su potencial en las fortalezas y superar las debilidades tomando en cuenta las oportunidades y evadiendo las amenazas.	PP/PT ₄	P.A
2.6	Realice una entrevista con el responsable del área del sistema para conocer los tipos de líneas de crédito que otorga la cooperativa.	PP/PT ₅	P.A
2.7	Solicite a Gerencia el listado de documentos que se utilizan para controlar los movimientos de colocación y recuperación de cartera y quienes lo controlan.	PP/PT ₃	P.A
2.8	Solicite al personal de área de crédito el proceso que realizan para la recuperación de cartera de crédito.	PP/PT ₆	P.A
2.9	Solicitar información sobre la calificación	PP/PT ₇	P.A



	crediticia para conceder un crédito a los socios de la cooperativa.		
2.1 0	Solicite información sobre Los desembolsos que realizan para conceder un crédito.	PP/PT _{6.1}	P.A
2.1 1	En base a la información obtenida en el Diagnóstico Preliminar realice el programa de la Planificación Específica.	PP/R	P.A

Elaborado por: Patricia Ayavaca

Revisado por: Ing. Genaro Peña



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “COOPAC
AUTRO LTDA” SUCURSAL PAUTE**

PP/R

REPORTE DE LA PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

Cuenca, 6 de Enero del 2015

El examen de auditoría de gestión al Sistema de Colocación y Recuperación de Cartera de Crédito se realizara según la Orden de trabajo N°-001 emitida el 27 de noviembre del 2014.

CONOCIMIENTO DE LA COOPERATIVA Y SU BASE LEGAL

BASE LEGAL

“COOPAC AUSTRO LTDA”, empezó a mediados del año 1982 entre los socios de la cooperativa de transporte “Turismo Oriental” como una idea de ahorro, “Concretándose en la aprobación de estatutos y constituyéndose jurídicamente mediante acuerdo ministerial No. 000315 con fecha 6 de mayo de 1982”.

La Cooperativa vivió una etapa difícil a tratar de poner cimientos sólidos, situación que llevo a la Cooperativa a realizar análisis para dar una solución a estos inconvenientes, por lo cual los socios idearon un nuevo nombre e identificación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito con la Cooperativa de Transporte naciendo así el nombre comercial de “COOPFINAUSTRO”, el cual no pudo ser establecida ni como marca, ni jurídicamente inscrita, lo que llevo a la Cooperativa a trabajar más duro para fortalecer la institución a través de estrategias, marketing e imagen logrando al cabo de cuatro meses nombrarla “COOPAC AUSTRO LTDA”, la misma que se mantiene hasta el día de hoy siendo una institución de gran importancia para la sociedad.



Una vez reformados los estatutos mediante acuerdo ministerial No. 0000227 con fecha 26 de octubre del 2001 e inscrito en el Registro general de Cooperativas, la misma que mantiene su constitución jurídica hasta la presente fecha.

PRICIPALES DISPOSICIONES LEGALES

La cooperativa de ahorro y crédito “COOPAC AUSTRO LTDA”, se encuentra regulada por las siguientes disposiciones legales:

- Superintendencia de bancos y seguros.
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- Ley de Cooperativas.
- Ministerio de Inclusión Económica y Social.
- Servicio de Rentas Internas.

DISPOCIONES GENERALES

- Reglamento Interno.
- Manual de Funciones del personal.
- Manual de Control Interno.

DISPOSICIONES PARA LA CARTERA DE CREDITO

- Manual de Crédito.
- Política de Crédito.
- Reglamento de Crédito.

INFORMACION GENERAL DE LA COOPERATIVA DE CREDITO “COOPAC-AUSTRO LTD.” SUCURSAL PAUTE Y DEL SISTEMA

MISION

La Cooperativa “COOPAC AUSTRO LTDA”. En los últimos años ha demostrado su fortaleza, apoyo, compromiso con la comunidad, mantener la confianza de sus socios ha sido uno de sus principales objetivos,



logrando alcanzar nuevos objetivos y retos, es por eso que la cooperativa se ha propuesto como misión:

“COOPAC AUSTRO LTDA”, es una cooperativa financiera comprometida en el desarrollo socio económico y social de nuestros socios(as); apoya al buen vivir mediante la diversificación de servicios financieros y no financieros eficientes y competitivos, en función de las necesidades de la comunidad dirigidos a fortalecer la economía familiar y asociativa con responsabilidad y transparencia”.

VISION

La meta de la Cooperativa desde sus inicios ha sido proyectarse como una de las instituciones más fuertes y estables, tratando de mejorar para el bienestar común de sus socios y la comunidad. La visión planteada es la siguiente:

“Somos una entidad financiera sólida, en permanente crecimiento, con tecnología de calidad, referente de las finanzas sociales en el Austro ecuatoriano, que presta servicios financieros y no financieros eficientes, orientados a fortalecer emprendimientos productivos que generen bienestar y crecimiento a la comunidad; cuenta con directivos y personal capacitados, responsables y comprometidos en el desarrollo local”.

OBJETIVOS INSTITUCIONALES

La Cooperativa “COOPAC AUSTRO LTDA”, es una institución que supo vencer desde sus inicios las adversidades que se le presentaron para el fortalecimiento y crecimiento a través del cumplimiento de los siguientes objetivos:

- ✓ “Fortalecer la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPAC AUSTRO LTDA” como institución financiera y de desarrollo, proyectándolo con eficiencia, seguridad y confiabilidad en un marco de un crecimiento basado en manejo técnico de sus operaciones.



- ✓ Mejorar los niveles de competitividad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO LTDA”, a fin de que ofrezcan servicios de calidad, en función de las necesidades de sus socios promoviendo el desarrollo de la sus afiliados y la comunidad y mejorando su nivel de posicionamiento social y financieros en los Cantones y las Provincias de intervención.
- ✓ Fortalecer la capitalización, la eficiencia financiera administrativa y técnica institucional en base a mejoramiento a la gestión de riesgo, la gobernabilidad y la profesionalización de sus funcionarios y directivos.

Con la obtención de estos objetivos la Cooperativa ha logrado fortalecer sus operaciones financieras y económicas en el mercado; los clientes, socios y personal de la cooperativa han sido parte fundamental para el crecimiento, satisfacción y eficiencia de los servicios brindados por la misma.

VALORES INSTITUCIONALES

Esta institución cuenta con valores que dan fe de la responsabilidad que la Cooperativa tiene hacia sus socios, clientes y demás personas que la conforman siendo su principal motivación el dar un servicio eficiente, eficaz en todas sus acciones económicas como también en lo financiero.

Los valores institucionales los nombramos a continuación:

Trasparencia	Prudencia	Honradez
Honestidad	Respeto	Liderazgo
Compromiso	Confidencialidad	Equidad
Responsabilidad	Democracia	Amabilidad
Solidaridad	Ética	
Trabajo en Equipo	Honorabilidad	

Todos estos valores que la empresa ha ido obteniendo a lo largo del tiempo ha sido su pilar principal para poder alcanzar los objetivos

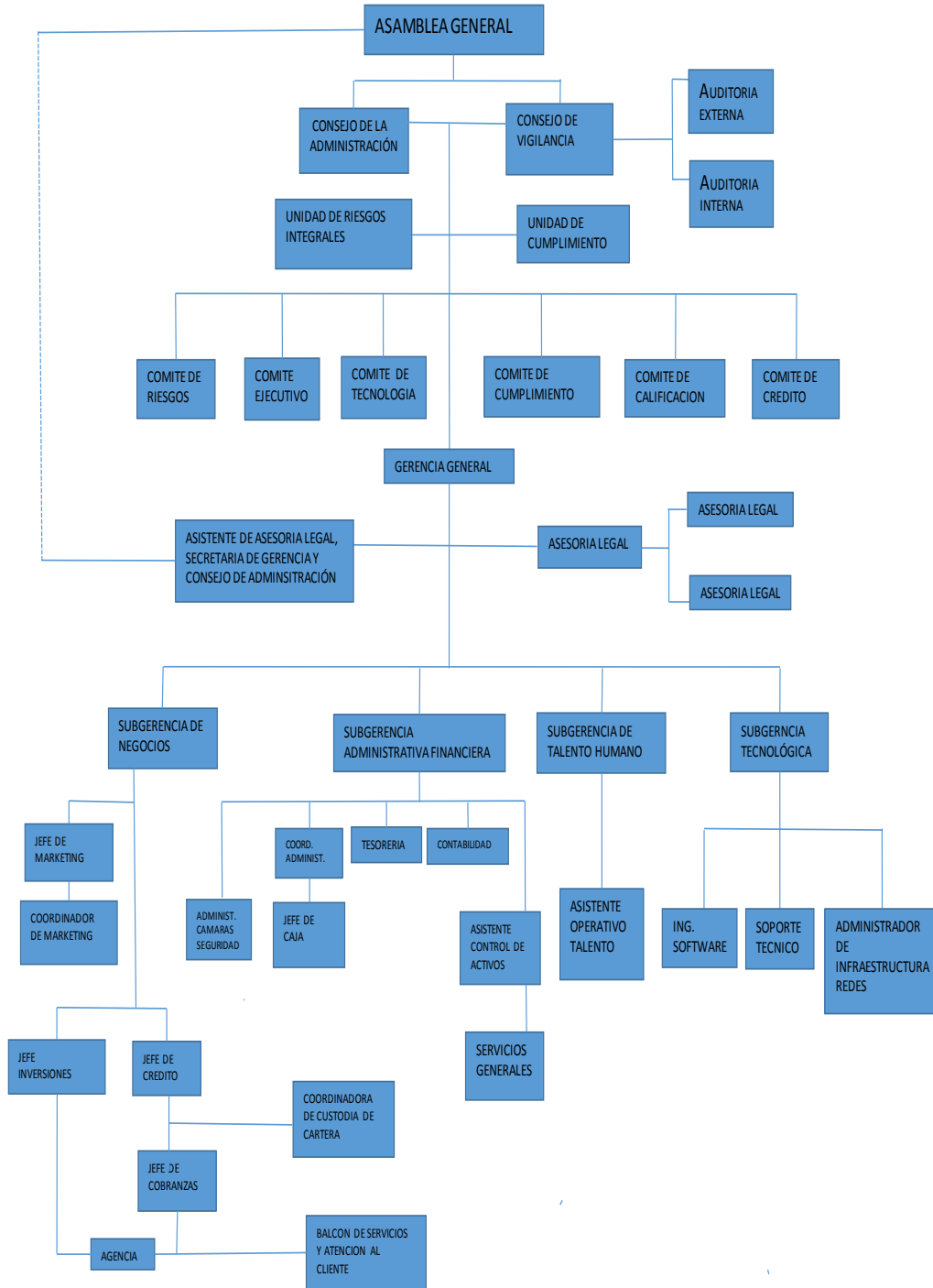


planteados, siendo competitivos en todos sus aspectos además cuenta con un personal comprometido con la entidad y con los socios dispuestos a apoyar a la entidad para un mayor desarrollo institucional.

La importancia de conocer a todos los miembros de la Cooperativa desde sus altos directivos hasta empleados, generando valores y principios que permitirán ganar la confianza de todos los clientes garantizando así el buen uso de sus ahorros brindando seguridad y confianza de los mismos.



ESTRUCTURA ORGANICA





IDENTIFICACION DEL NIVEL JERARQUICO DE LA COOPERATIVA

La Asamblea General

Es el máximo organismo de gobierno de la cooperativa y el encargado de tomar las decisiones trascendentales e la institución, el mismo que deben ser acatados por todos los socios y demás organismo de la cooperativa.

Consejo de Vigilancia

Es el órgano de control interno de las actividades económicas de la cooperativa, sin injerencia e independiente de la administración, responde a la Asamblea General.

Consejo de Administración

Es el órgano directivo y el encargado de fijar las políticas de la cooperativa.

Gerente General

Es el representante legal, judicial, extrajudicial de la cooperativa y responsable por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa que lo hará de conformidad con las disposiciones de la ley, su reglamento general, estatuto social y demás normativas internas de la cooperativa.

Comisión de Crédito

Conocerá y resolverá las solicitudes de créditos de los socios.

Área de Crédito

Realiza asesoramiento de créditos de los socios que lo requieran.

Área de Financiamiento

Desarrolla las actividades contables y financieras de la cooperativa.

Área Jurídica

Realizan Asesoramiento jurídico a sus socios.



“COOPAC AUSTRO LTDA”. Está distribuida en departamentos para una mejor organización institucional. La distribución de la matriz de la Cooperativa cuenta con 28 puestos el mismo que se detallaran de la manera siguiente:

DEPARTAMENTOS	
Departamento Administrativo Gerente General Asistente Secretaria de Gerencia Jefe Administrativo	Departamento de Auditoria Auditor Interno Asistente de Auditoria
Departamento Financiero Jefe de Finanzas	Departamento de Talento Humano Jefe de Talento Humano
Departamento de Crédito Jefe de Crédito Oficial de Crédito Oficial de Negocios	Departamento de Diseño Coordinador de Mercadeo
Departamento de Cobranzas Jefe de Cobranzas Oficial de Cobranzas	Departamento de Sistemas Jefe de Sistemas Auxiliar de Sistemas Auxiliar de Sistemas
Departamento de Inversiones Jefe de Inversiones Asistente de Inversiones	Departamento Operativo Jefe Operativo Jefe de Cajas Cajero Volante Operativo
Departamento de Contabilidad Contador General Auxiliar de Contabilidad	Balcón de Servicios Conserje-Mensajero Servicios Generales
Departamento Legal Jefe Legal	

SOLICITUD DE CRÉDITO

Las personas interesadas en contratar un Crédito deberán llenar una solicitud verde para el deudor y una azul para el garante.



La solicitud cumplirá con todos los requisitos establecidos en las mismas y acompañaran la documentación que se les pide en las solicitudes.

Estas deben ser llenadas con tinta, con letra legible y clara, con todos los datos solicitados en las mismas, toda esta información llenada por el socio deberá ser verificada por el Jefe de la Agencia o Asesor que está tramitando esa operación.

POLITICA EMPRESARIAL

La Cooperativa “COOPAC AUSTRO LTDA”. Se ha comprometido con los socios en mantener una Seguridad y Salud de Trabajo en los siguientes aspectos:

1. “Cumplir con la legislación técnico de seguridad y salud en el trabajo vigente.
2. Establecer objetivos de mejora continua y metas en seguridad, salud en el trabajo de forma sistemática, evaluar el desempeño y aplicar las correcciones necesarias para alcanzar los logros propuestos.
3. Prever y controlar los accidentes así como eventos no deseados a través de identificar los peligros evaluar y controlar los riesgos significativos en el trabajo.
4. Dotar de los recursos económicos, técnicos para que esta política pueda ser aplicada”.

PRINCIPALES ACTIVIDADES, OPERACIONES E INSTALACIONES

ACTIVIDADES

Ahorro

Servicio de Pago

Cobros



Créditos

Servicios solidarios

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO LTDA” sucursal Paute, podrá realizar cada una de las operaciones que la ley de Cooperativas y el sector financiero lo permita.

INSTALACIONES

La dirección de la Agencia Paute se encuentra ubicada Mariscal Sucre y Ramón Borrero.

Teléfono: 2250511

Correo: www.coopacaustro.fin.ec

ANALISIS FODA

FORTALEZAS

Atención al cliente personalizada.

Dispone de diferentes tipos de crédito.

Se encuentra ubicada en la parte principal de Paute.

OPORTUNIDADES

Aumento de la población.

Nuevos mercados para la expansión.

Remesas de los migrantes.

DEBILIDADES

Falta de capacitación al personal.

El personal que labora es insuficiente en la Cooperativa.

Baja promoción de los beneficios que presta la Cooperativa.

Ausencia de conocimientos sobre las políticas y manuales de créditos.

Inadecuada aplicación del reglamento de crédito.

AMENAZAS



Crecimiento de la Competencia.

Regulaciones del estado a las cooperativas.

Factores climáticos.



LINEAS DE CREDITOS

“COOPAC AUSTRO LTDA”, dispone para sus socios las siguientes líneas de crédito:

Crédito Hipotecario.- Este crédito se lo otorga para diferentes fines en el cual quieran invertir su dinero y llevara como garantía primera hipoteca a favor de la Cooperativa.

CREDITO HIPOTECARIO	
MONTOS	PLAZOS
5001-8000	HASTA 36
	MESES
8001-15000	HASTA 48
	MESES
15001 EN ADELANTE	HASTA 60
	MESES

Crédito Prendarios.- Este crédito se lo otorga teniendo como garantía una prenda a constituirse a favor de la Cooperativa debe ser de fácil venta, si la prenda fuese un vehículo deberá mantenerse durante la vigencia de crédito una póliza vigente a favor de la cooperativa.

Crédito de Consumo.- Son créditos de consumo otorgados por las instituciones controladas a personas naturales que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios se amortizan en función de cuotas periódicas y la fuente de pago el ingreso neto mensual.

Crédito Emergente.- Esta destinado para cubrir una emergencia hasta \$ 2000 dólares con un garante aprobado por el Jefe de Agencia.

Crédito a Corto plazo con descuento.- Este crédito no puede exceder de 60 días de plazo este crédito se tramita en la matriz y siempre se lo otorga mediante descuento.

Jóvenes emprendedores.- Es un crédito inmediato para jóvenes entre 18 a 21 años tiene como objetivo mejorar su estilo de vida monto de \$ 2000 dólares con un garante.



Crédito Ágil.- Este crédito cubre necesidades prioritarias monto hasta \$ 5000 dólares hasta 36 meses con un garante.

Crédito Estudiantil.- Este es un crédito de temporada se inicia el primero de julio hasta el 31 de octubre en la sierra y en la costa el 1 enero hasta el 30 de abril, está destinado para pago de matrícula y/ o útiles escolares, monto hasta \$500 dólares a 9 meses sin garante.

Crédito para Seguro de Vehículo.- Este crédito es inmediato y con un propósito exclusivo como es la contratación de un seguro, monto hasta \$400 dólares a 6 meses sin garante con el 15% de interés.

Monto de \$1000 dólares a 12 meses con un garante al 15% de interés.

Microcrédito.- Esto todo crédito no superior a \$ 20000 dólares, concedidos a una persona natural o jurídica con un nivel de venta inferior a \$100000 dólares a un trabajador por cuenta propia, o un grupo de prestatarios con garantía propia destinado a financiar actividades en pequeña escala de producción comercialización o servicio.

CREDITO HIPOTECARIO	
MONTOS	PLAZOS
\$300-1500	HASTA 15MESES
\$1501-5000	HASTA 24 MESES
\$5001-10000	HASTA 36 MESES

Crédito comercial o productivo.- Otorgados a sujetos de crédito cuyo financiamiento este dirigido a las diversas actividades productivas cuyas ventas anuales iguales o superiores a \$ 100000 dólares.

Crédito de Vivienda.- Otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia que se encuentre amparado con garantía hipotecaria.

Crédito Vinculado.- Otorgado a funcionarios del área de crédito que participen en el otorgamiento de la misma, gerente, miembro del consejo



administrativo y consejo de vigilancia y familiares hasta el segundo grado de consanguinidad y primero de afinidad de todos ellos.

GARANTÍAS

Todos los créditos sin excepción alguna, indistintamente del número de crédito sea este primero, segundo u otro, deberán tener garantías personales o hipotecarias.

En el caso de garantías hipotecarias deberán ser analizadas previamente en cada una de las agencias receptoras de los documentos, estos deben revisarse que estén en regla y cumplan con los requerimientos que los indique el departamento legal y luego aprobadas por el comité de crédito de acuerdo a las políticas de la institución.

Se podrán aceptar las garantías hipotecarias, la cual podrá ser aprobada dependiendo del avalúo y capacidad de pago, con un máximo del 50% del valor total del bien a hipotecarse, pudiéndose excepcionales considerando el historial crediticio y ubicación del bien.

Los socios de “COOPAC AUSTRO LTDA”, sea este deudor o garante, podrá garantizar hasta tres operaciones, dependiendo del historial del socio como deudor o como garante y si solo la liquidez que tiene le es suficiente como respaldo de dichas garantías.

DOCUMENTACION PARA CONCEDER LOS CREDITOS

- 1.-Cedulas de ciudadanía y certificados de votación actualizadas.
- 2.-Titulo de dominio debidamente inscrito en el Registro de la Propiedad.
- 3.-Certificado del Registro de la Propiedad Actualizado.
- 4.-Pago del predio y de la luz actualizada.
- 5.-Avaluo del bien, con los respectivos peritos o a valuadores que tienen la institución.



6.-En el caso de existir poderes deben estar actualizados o por lo menos con la certificación de la notaria en la cual fue otorgado de que no se ha marginado la revocatoria del mismo.

7.-En caso de que el título de adquisición de dominio fuere la adquisición deberán encontrarse debidamente protocolizada en la notaria e inscrita en el registro de la propiedad.

8.-Autorizaciones judiciales se hará constar la sentencia en copias certificadas del juzgado en el que se realizó el trámite.

9.-En el caso de lotización se hará constar el plano debidamente aprobado en el Municipio, protocolizado en la Notaria e inscrito en el Registro de la Propiedad.

PRINCIPALES PROBLEMAS DETECTADOS EN LOS PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS

En la entrevista realizada al Jefe de Agencia de la Cooperativa “COOPAC AUSTRO LTDA” sucursal Paute Sra. Gardenia Sarmiento y al personal de crédito se describen los siguientes problemas:

Falta de agilidad en el personal de crédito para el proceso de concesión de crédito.

El departamento de crédito no cuenta con una división específica de funciones por lo que el personal de otras áreas realiza las actividades de crédito.

Falta de Capacitación al personal en los procedimientos de créditos y cobranzas.

PRINCIPALES POLITICAS EN EL SISTEMA DE COLOCACIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA

Los riesgos en los límites en la aprobación de las operaciones de créditos serán otorgados por el Directorio de la Institución, el mismo que autorizan los montos aprobados.

Los niveles para conceder créditos son los siguientes:



NIVELES	RESPONSABLES	MONTO
NIVEL 1	Jefe de Agencia	Hasta 1000
NIVEL 2	Comité de Crédito	1001 – 8000
NIVEL 3	Gerente General (Previa aprobación nivel 2)	8001 – 20000
NIVEL 4	Consejo de Administración (previa aprobación Nivel 2)	20000 – 60000

**3.3.2 PLANIFICACION ESPECÍFICA****PROGRAMA GENERAL PARA LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “COOPAC AUSTRO LTDA”
SUCURSAL PAUTE**

	OBJETIVOS Y PROCEDIMIENTOS	REF	HECHO POR
1	OBJETIVOS		
	<p>Evaluar la estructura orgánica de control interno del sistema.</p> <p>Realizar y calificar los riesgos de auditoría.</p> <p>Identificar las áreas críticas del sistema.</p> <p>Establecer el enfoque del examen, detallando cada uno de los procedimientos a seguir durante la ejecución.</p>		J.G
2	PROCEDIMIENTOS		
2.1	<p>Mediante la aplicación de una encuesta a la gerente y al personal del área de crédito, identificar la integridad de la gerencia y su actitud frente a los valores éticos.</p> <p>Analice la estructura organizacional y las funciones del área de crédito, determinando funciones, jerarquías y responsabilidades.</p>	PE/PT ₁	J.G
2.2	<p>Indague con el personal del área de crédito de colocación y recuperación de cartera sobre la organización considerando:</p> <p>Si se encuentra actualizada la</p>	PE/PT _{2,2-1,3,4}	J.G



	<p>estructura orgánica.</p> <p>Si las funciones establecidas ayudan a cumplir objetivos y metas.</p> <p>Si existe comunicación de políticas y procedimientos para el manejo de la cooperativa.</p>		
2. 3	<p>Evalué a través de una encuesta la actitud de la gerencia frente a políticas y prácticas relacionados con el área de recursos humanos considerando lo siguiente:</p> <p>Si se encuentra debidamente actualizadas las políticas de recursos humanos.</p> <p>Qué factores analizan para la selección del personal.</p> <p>Cuáles son los métodos que utilizan para la inducción de personal.</p> <p>Determinar si existen programas de capacitación.</p>	PE/PT ₂	J.G
2. 4	<p>Estudie los procedimientos de crédito y cobranza, mediante una encuesta al Jefe de crédito y personal relacionado, verifique el cumplimiento de los procedimientos para la otorgación de créditos y recuperación de cartera en base a: Normas de Control, Desarrollo de actividades, Facilidad de información.</p>	PE/PT _{2,2-1}	J.G
2. 5	<p>Observe si las medidas de seguridad en lo que se refiere a la custodia de documentos son adecuados.</p>	PE/PT _{2,2-1}	J.G



2.6	Aplique un cuestionario de control interno que le permita evaluar sus 5 componentes.	PE/PT ₄	J.G
2.7	Evalúe si el sistema de procesamientos de datos permite obtener información confiable, completa y oportuna.	PE/PT _{2,2.1}	J.G
2.8	Detalle los procedimientos que se utilizan en el sistema de colocación y recuperación de cartera.	PE/PT ₅	J.G
2.9	Resuma la información obtenida analice y documente en la Matriz de calificación de riesgo detallando los procedimientos a seguir en la ejecución.	PE/PT ₆	J.G

Realizado por: Johnny García

Supervisado por: Ing. Genaro Peña



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “COOPAC AUSTRO LTDA”
SUCURSAL PAUTE**

Cuenca, 6 de febrero de 2015

Ing. Miriam Durán

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“COOPAC AUSTRO LTDA”**

INFORME DE CONTROL INTERNO

En la auditoría al Sistema de Colocación y Recuperación de Cartera de Crédito que estamos realizando con Orden de trabajo N°-001 de la Cooperativa “COOPAC AUSTRO LTDA” sucursal Paute; hemos estudiado y evaluado el sistema de control interno, con el propósito de determinar su funcionamiento.

Hemos encontrado ciertos factores de riesgo referente al funcionamiento de los controles que consideramos que son situaciones reportables que deben ser incluidas en este informe, los mismos que se refiere a importantes deficiencias en la operación de los controles los cuales describiremos a continuación.

ESTRUCTURA ORGANICA

La cooperativa cuenta con una estructura orgánica desactualizada por a falta coordinación existente entre los departamentos para el desarrollo de sus actividades, el mismo que no cumple con el manual de funciones del personal porque no tiene un marco institucional que regule su accionar y garantice el crecimiento de la entidad, esto es causado por la falta despreocupación de las autoridades responsable en diseñar e implementar un organigrama actualizado.

CONCLUSIÓN



Falta de preocupación por parte de las autoridades, para diseñar e implementar un documento que es de vital importancia para la Institución. Al no contar con una estructura orgánica actualizada el desarrollo de las actividades se encuentra inapropiada, debido a que no se conoce las responsabilidades, canales de comunicación y supervisión.

RECOMENDACIÓN

GERENTE GENERAL Y ASAMBLEA DE SOCIOS

La asamblea general de socios deberá comunicar al gerente que se diseñe o implemente una a estructura orgánica actualizada logrando así eficiencia eficacia y economía con los recursos y con la realización de actividades.

PLAN DE CAPACITACION AL PERSONAL

La inexistencia de capacitación al personal ha generado en la cooperativa que tenga un rendimiento deficiente al momento de entregar la información confiable, debido a que la falta de preocupación por parte del departamento de recursos humano y de la gerencia al no implementar un plan de capacitación ha provocado que el personal se encuentre desmotivado y no brinde un buen rendimiento al momento de realizar sus actividades.

CONCLUSIÓN

El personal no se desempeña adecuadamente en su campo debido a que no existe capacitación y no tienen muchos conocimientos de los productos que la Cooperativa ofrece a sus socios.

RECOMENDACIÓN

A LA GERENCIA

Elaborar y mantener un plan de capacitación por lo menos una vez al año, para cada departamento de la cooperativa ya que será necesario para mejorar en sus procesos.



PROCESO DE RECEPCION DE LA DOCUMENTACION POR PARTE DEL PERSONAL DE CRÉDITO

El oficial de crédito no presenta el informe respectivo para la Gerencia y la Comisión el mismo que no verifican los procedimientos que están establecidos en la solicitud de crédito de la Cooperativa donde se deberá llenar una solicitud verde para el deudor y una solicitud azul para el garante estas deberán ser verificadas por el Jefe de Agencia o Asesor que está tramitando esa operación.

En la Hoja de Ruta al momento de receptar las solicitudes el oficial no revisa los documentos correctamente saltándose los pasos necesarios para el seguimiento continuo de la solicitud para la concesión de crédito, el personal al momento de realizar la recuperación de cartera no hace el análisis necesario del socio que está en mora incumpliendo el procedimiento para la recuperación de cartera.

CONCLUSIÓN

De acuerdo el Manual de Crédito que mantiene la cooperativa “COOPAC AUSTRO LTDA “, los deberes y obligaciones de un oficial de crédito es emitir informes diarios sobre todos los movimiento realizados en el sistema, el mismo que no están cumpliendo en un 100% el personal responsable del área de crédito.

RECOMENDACIÓN

GERENTE GENERAL Y COMISION

Se considera necesario mantener una coordinación entre el oficial de crédito y la comisión para evitar inconvenientes y mejorar la calidad de los servicios e implementar estrategias para detectar los problemas y dar soluciones de inmediato.



3.3.3 EJECUCION

**PROGRAMA GENERAL PARA LA PLANIFICACIÓN PRELIMINAR
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “COOPAC AUSTRO LTDA” SUCURSAL PAUTE**

N°	OBJETIVOS Y PROCEDIMIENTOS	REF	Realizado	Supervisado
1	OBJETIVOS			
	Aplicar las pruebas de auditoría de conformidad con el enfoque a base de procedimientos evolutivos.			
	Establecer y desarrollar los hallazgos conclusiones y recomendaciones a incluir en el informe final en el trabajo de auditoría.			
2	PROCEDIMIENTO			
2.1	Aplice los indicadores de gestión (eficiencia, eficacia y economía) para analizar resultados con la planificación de colocación y recuperación de cartera de crédito.	E/P ₁	P.A	J.G
2.2	Mediante la aplicación de indicadores de eficacia: Analice el monto de colocación y recuperación de cartera del I semestre del 2012. El tiempo utilizado para la aprobación de un crédito.	E/P ₂	P.A	J.G
2.3	Analizar el incremento de cartera haciendo una comparación del año 2013.	E/P ₃	P.A	J.G
2.4	A través de la aplicación de una encuesta la personal determine en qué áreas se necesita capacitación.	E/P ₄	P.A	J.G
2.5	Mediante la aplicación de indicadores : Evalué el comportamiento de la cartera vencida y determine la efectividad de la gestión realizada.	E/P ₅	P.A	J.G
2.6	Realice un estudio de la cartera en términos comparativos con la competencia.	E/P ₈	P.A	J.G
2.7	Determine los niveles de créditos que se encuentre en morosidad.	E/P ₇	P.A	J.G
2.8	Valorar el grado de efectividad y eficiencia en la administración de los recursos humano en lo que se refiere a: Suficiente personal en el área. Manejo de capacitación.	E/P ₆	P.A	J.G

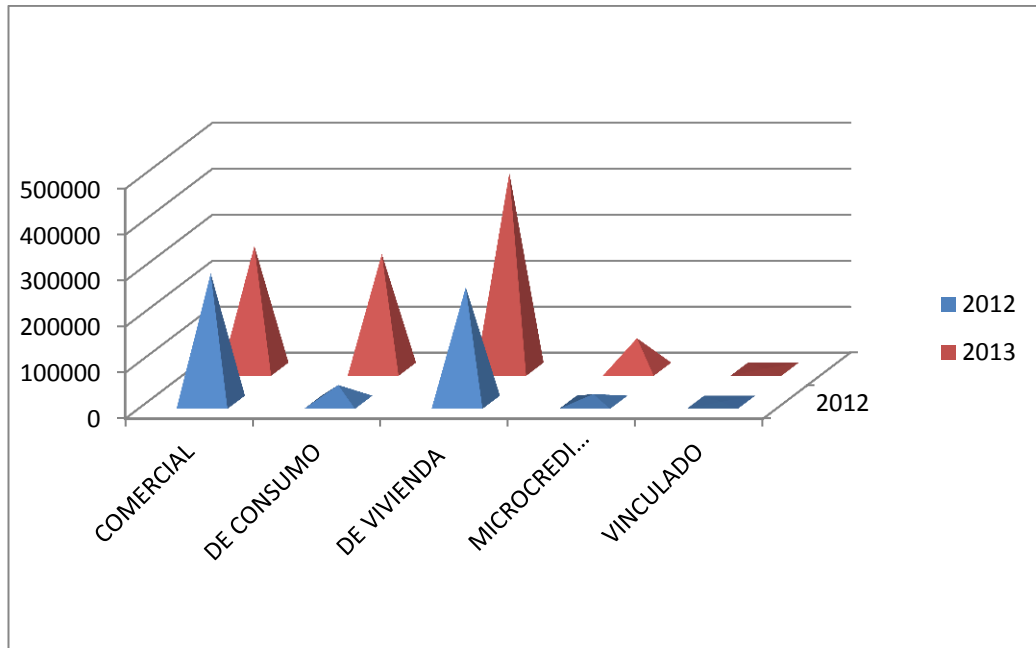


LA APLICACIÓN DE INDICADORES PERMITIRA A LA COOPERATIVA OBTENER RESULTADOS CONFIABLES PARA TOMAR DECISIONES OPORTUNAS

A continuación se detallara el cuadro la estructura de la cartera de los dos años 2012-2013, se analizara mediante los indicadores de Concentración, la diversificación de créditos; y con los indicadores de eficiencia si se ha superado o no lo presupuestado.

TIPO DE CRÉDITO	AÑO 2012		AÑO 2013	
	VALOR	PORCENTAJE	VALOR	%
COMERCIAL	280480,00	47,72%	268320,00	26,42%
DE CONSUMO	37600,00	6,40%	250705,00	24,68%
DE VIVIENDA	250390,00	42,60%	427344,00	42,07%
MICROCREDITO	18000,00	3,06%	67567,00	6,65%
VINCULADO	1300,00	0,22%	2000,00	0,2%
TOTAL	587770,00	100,00%	1015736,00	100,00%

El cuadro muestra los detalles de la estructura de la cartera de crédito de los años 2012 y 2013 donde se analizara mediante Indicadores de Concentración los diversos créditos más los Indicadores de eficiencia.





INDICE DE CONCENTRACION

2012

$$\frac{\text{CREDITOS COMERCIAL}}{\text{TOTAL DE CREDITOS}} \times 100 = \frac{280480,00}{587770,00} = 48\%$$

2013

$$\frac{\text{CREDITOS VIVIENDA}}{\text{TOTAL DE CREDITOS}} \times 100 = \frac{427344,00}{1015936,00} = 42\%$$

Con el índice de concentración podemos determinar un alerta sobre los riesgos crediticios, considerando como apropiado un 30% de concentración.

Al momento de aplicar este indicador con los datos de la Cooperativa podemos determinar una alerta que en el año 2013 existe un alto índice de concentración en los créditos de vivienda con un 42% en comparación al año anterior que ha disminuido en un 6% seguido créditos comercial con una concentración de 48% que ocupa el primer lugar en el año 2012.

Esta concentración en el año 2013 se da en los créditos de vivienda por una alta concesión de créditos superando el monto establecido que la Cooperativa COOPAC AUSTRO LTDA”, tenía para este año seguido del crédito comercial.

Según el reglamento de la Cooperativa se debe tomar en cuenta que la colocación de crédito se debería diversificar no solo por sus montos sino por la variedad de destinos que permita minimizar los riesgos.

INDICE DE EFICIENCIA

En este índice determinaremos si la Cooperativa pudo alcanzar sus metas planteadas en cuanto a la colocación de la cartera.

**2012**

CARTERA DE CREDITO REALIZADA			810789,00		
CARTERA DE CRÉDITO PROYECTADA	X	100 =	<u>810789,00</u>	=	95%

2013

CARTERA DE CREDITO REALIZADA			884949,00		
CARTERA DE CRÉDITO PROYECTADA	X	100 =	<u>884949,00</u>	=	99%

De acuerdo a los datos del índice de eficiencia la Cooperativa se mantiene con un nivel del 95% de colocación de cartera aceptable en el año 2012, se puede estimar que en el año 2013 tiene un nivel 99% por lo que se ha superado la meta planteada.

TIEMPO PROMEDIO PARA LA APROBACION DE CREDITOS

Créditos Normales

$$\frac{\text{N.- de días de aprobación}}{\text{N.- de días estimados para la aprobación}} = 7/2 = 4 \text{ Días}$$

Crédito Vinculado

$$\frac{\text{N.- De horas de aprobación}}{\text{N.- de horas estimadas de aprobación}} = 8/3 = 3 \text{ Horas}$$

Para la aprobación de un crédito se inicia con la recepción de la documentación por parte Oficial de crédito hasta la aprobación por parte de la Comisión de Crédito por lo que de acuerdo al índice presentado en los créditos normales existe 4 días de tardanza para la aprobación, esto se da debido a que la Comisión de Crédito se reúne una vez a semana



para analizar la situación económica para la aprobación del crédito generando así inconvenientes en los socios por requerir de la forma más rápida su préstamo.

CONCLUSION

De acuerdo al Manual de Control Interno manifiesta que se debe contar con un plan que permita diversificar la cartera en sectores económicas con un riesgo mínimo, la Cooperativa al no contar con este plan al momento de realizar los controles se ha dado una concentración en los créditos de vivienda y comercial .En lo que se refiere al crédito comercial del año 2012 tiene un índice de concentración de 48% y en el crédito de vivienda del año 2013 tiene un índice de concentración de 42% por lo que se demuestra un alto riesgo en la concentración hacia estas líneas de créditos debido a la falta de control continuo en el sistema de crédito, este sistema dependerá de una correcta gestión administrativa determinando así la falta de actualizaciones de varias política que norman los parámetros de los productos, las prácticas y procedimientos de créditos de la Cooperativa.

La Cooperativa se ha propuesto una meta en tratar de reducir a 3 días la concesión de un crédito normal y en 2 horas para los créditos vinculados, al analizar el índice de oportunidad se observó que hay un retraso de 4 días para los créditos normales y para los créditos vinculados 3 horas.

La ineficiencia por parte del personal del área de crédito y de recursos ha generado que el oficial de créditos y la comisión de créditos se reúna por tiempo demasiado largos para la concesión de créditos, generando así la insatisfacción de sus socios en lo trámites para la aplicación de créditos siendo estos deficientes.



RECOMENDACIÓN COMISIÓN DE CRÉDITO

Realizar el análisis de riesgo en la que se encuentra cada producto financiero, y elaborar planes que guíen al personal para una adecuada distribución de cartera

para brindar un mejor servicio a sus socios la Comisión deberá prestar como mínimo 2 días a la semana para la aprobación de créditos y contar con toda la información necesaria.

Analizar y tomar una decisión al momento de la contratación del personal idóneo para el área de crédito.

Publicitar los productos financieros que no están teniendo acogida por los socios para que ayuden a disminuir los altos índices de concentración.

EVALUACION DE PERFIL Y CAPACITACION DEL PERSONAL

Por medio de una encuesta al personal al Sistema de Colocación y Recuperación de Cartera determinaremos si han recibido la debida capacitación y que tan beneficioso han resultado estas para ellos, también determinaremos su perfil profesional.

ENCUESTA:

CARGO	Comisión	Jefe de Crédito	Gerente	Oficial de Crédito
PERFIL	Primaria	Primaria	Bachiller	Estudiante
Preguntas				
Tiene experiencias laborables en otras instituciones financieras.	No	No	10 años	No
Cuál es el tiempo que labora en la Cooperativa.	4 años	4 años	6 años	2 años



Se encuentra a gusto con el cargo.	Si	Si	Si	Si
Temas que considere necesarios para reforzar sus conocimientos.	Actualización de políticas de crédito	Actualización de políticas de crédito	Gestión de cobranzas, técnicas de gestión	Captación y Recuperación
La Cooperativa realiza capacitaciones constantes en el área de crédito.	No	No	No	No
Considera Ud. Que el área de crédito en un alto nivel de riesgo.	No	No	No	No
Que tipos de Capacitaciones ha recibido en el último semestre del año 2013.	Ninguno	Ninguno	Ninguno	Ninguno

Mediante la encuesta realizada al personal de crédito, el área necesita personal profesional, actualización y creación de políticas de crédito y reforzar conocimientos en el procedimiento de crédito.

CONCLUSION

El área de crédito en cuanto a la colocación y recuperación de cartera mantiene un riesgo en el personal ya que más del 35% del personal posee solo institución primaria lo que provoca una debilidad en cuanto a sus conocimientos técnicos y financieros en la Cooperativa.

RECOMENDACIÓN GERENTE GENERAL



Mantener un plan de reclutamiento del personal. Al momento de contratar al personal deben considerar en el art. 6 del Manual de funciones que indica “Para la contratación de personal se tomara en cuenta lo que reza en el art 75 del Estatuto, art 254 el Reglamento Interno y sus respectivo en la ley de Cooperativas; no podrán ser elegidos para dignidades o funciones de la cooperativa personas que se encuentren ligadas entre sí por parentesco hasta el cuarto grado de consanguineidad y segundo de afinidad.



COLOCACION Y RECUPERACION DE CARTERA DE CREDITO

Cada agencia de la cooperativa "COOPAC AUSTRO LTDA". Cuenta con una planificación donde tiene detallado sus metas en colocación de créditos de cartera, las mismas que tienen un seguimiento en forma periódica (mensual).

Las metas que la Agencia en el año 2013 es de \$700.000 dólares en colocación, teniendo que colocarlos mensualmente \$58333.33 y durante el siguiente semestre deberán haber colocado \$350000, sin embargo tan solo se cumplió con un 95%.

De igual manera en la recuperación de cartera de crédito la Cooperativa se planteó recuperar mensualmente \$100000 dólares, es decir que para el primer semestre se debía haber recuperado \$600000 dólares y solo se logró cumplir con el 63% como resultado de no cumplir con las metas planteadas.

De acuerdo al Manual Orgánico Funcional de la Cooperativa establece que cada una de las agencias debe cumplir con las metas establecidas en la planificación.

Tomando en cuenta los datos del primer semestre en colocación y recuperación de cartera no se cumplió con las metas propuestas en la colocación, siendo el motivo principal el no poder dar a conocer los servicios que la Cooperativa brinda a su socios, la falta personal para la recuperación de cartera ya que solo lo realiza la Jefa de agencia Paute y la falta de recuperación de créditos realizados y la falta de coordinación en la información que se tiene en el área de créditos.

INDICES DE METAS

ALCANZADAS

COLOCACION

$$\frac{\text{METAS ALCANZADAS}}{\text{METAS}} \times 100$$

**PRESUPUESTADAS**

$$\frac{234850}{350000} = 95\%$$

RECUPERACION

METAS ALCANZADAS

$$\frac{\text{METAS}}{\text{PRESUPUESTADAS}} \times 100$$

PRESUPUESTADAS

$$\frac{380000}{600000} = 63\%$$

CONCLUSION

En lo que se refiere al cumplimiento de las metas planteadas, no se ha logrado cumplir en colocación 95% en recuperación 63%, siendo el principal motivo el no poder promocionar los servicios que la Cooperativa brinda a su socios, la falta personal para la recuperación de cartera ya que solo lo realiza la Jefa de agencia Paute y la descoordinación entre el área de créditos y la área legal en la información para la recuperación de cartera.

RECOMENDACIÓN**AREA DE CREDITOS**

Se debe realizar promociones donde se dé a conocer los servicios y ventajas que la cooperativa brinda a sus socios, un mayor apoyo para la recuperación de crédito por parte de la jefa de agencia y que se tenga una mejor coordinación entre el departamento y el personal para que la información obtenida sea fiable.

AREA LEGAL



Dar seguimiento de acuerdo al manual de crédito de cada socio que se encuentre en mora, revisión de carpetas, identificación de garantes que den fe de los créditos concedidos, información confiable del departamento de créditos para el departamento legal para el respectivo cobro.

PERSONAL MOTIVADO Y CALIFICADO

A través de este indicador mediremos si el personal que labora en este sistema cumple con las metas y objetivos planteados

$$\frac{\text{N.- de empleados de crédito}}{\text{N.- de empleados de la Cooperativa COOPAC AUSTRO LTDA}} \times 100$$

3/7 = 42%

Hemos determinado que el 42% del personal desempeña funciones que no son las adecuadas según el cargo a las que fueron designadas para cada área el mismo que no mantiene un personal idóneo para el sistema de cobros, realizando actividades que no les compete, siendo así la colocación y recuperación de cartera una de sus actividades principales dentro de la cooperativa.

$$\frac{\text{GASTOS DE CAPACITACION AL PERSONAL}}{\text{N° DE EMPLEADOS DEL SISTEMA}} \times 100$$

0 / 2 x 100 = 0

Al no contar con un plan de capacitación al personal se estaría incumpliendo el reglamento interno de la cooperativa ocasionando que el



personal se sienta inconforme y desmotivado al realizar sus actividades, la capacitación es fundamental para un buen funcionamiento y desempeño por parte del personal y así brindar información confiable que determine el grado de satisfacción que la cooperativa ofrece a sus socios.

PLAZOS Y MONTOS

En la Cooperativa “Coopac Austro LTDA”. En cuanto a sus costos en los créditos muestran la siguiente información:

TIPO DE CRÉDITO	MONTO HASTA	TASA DE INTERES	PLAZO
COMERCIAL	70000	22%	60 meses
DE CONSUMO	2000	15,22%	12 meses
DE VIVIENDA	70000	22%	60 meses
MICROCREDITO	20000	22%	36 meses
VINCULADO	2000	15,22%	6 meses



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JUVENTUD ECUATORIANA PROGRESISTA LTDA.

Al realizar el estudio de los créditos que conceden a sus socios podemos determinar que para los créditos de consumo¹ y ² varían de acuerdo con los días.

TIPO DE CRÉDITO	MONTO HASTA	TASA DE INTERES	PLAZO
CONSUMO		15%	1 a 29 días
MICROCREDITO			
Minorista	\$0-3000	22%	
Acumulación Simple	\$3001 - \$10000	20%	



Acumulación Ampliada	\$10001-\$2000	20%	
COMERCIAL Pymes	\$20000 - \$200000	11,20%	



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDIN AZUAYO

El estudio realizado a la cooperativa Jardín Azuayo en el crédito comercial con un plazo de 36 meses y un monto de %50000 con una tasa nominal del 11% en cuanto a créditos.

En créditos de consumo con un plazo de 12 a 18 meses con un monto de \$1500-3000 dólares con una tasa nominal de 12,77%, en los microcrédito tenemos de 12 y 18 meses con una tasa nominal de 12,77% a 15% con un monto de \$1500- \$3000 dólares, todo esto en relación a las necesidades del socio.

TIPO DE CRÉDITO	MONTO HASTA	TASA DE INTERRES	PLAZO
ORDINARIO	\$5000	12,77%	4 AÑOS
EXTRAORDINARIO	\$1000	11,22	12 MESES
CRÉDITO SIN AHORRO			
Individual	\$ 30000	15%	5 AÑOS
Grupal	\$45000	10,15%	4 AÑOS
DESARROLLO	\$45000	10,15%	4 AÑOS
VIVIENDA	\$20000	12,09%	10 AÑOS

Después del análisis comparativo de los tipos de créditos que tienen las Cooperativas más representativas en Paute como son la cooperativa JEP y Jardín Azuayo en comparación con la Cooperativa "COOPAC AUSTRO



LTDA” sucursal cuenta con una tasa de interés de 15,22% siendo esta tasa mayor a las demás cooperativas y en el monto la cooperativa Jardín Azuayo tiene un monto mayor en crédito para conceder a sus socio, con un plazo más largo en cuento a su cancelación, en cambio la cooperativa.

En los créditos comerciales la cooperativa “COOPAC AUSTRO LTDA” sucursal Paute cuenta con una tasa de interés de 22% un plazo de 60 meses, mientras que la cooperativa JEP de 11,20%, y la cooperativa Jardín Azuayo con una tasa de interés de 10,15%.

En los créditos de microcrédito la cooperativa “COOPAC AUSTRO LTDA” sucursal Paute tiene una tasas de interés de 22% con una plazo de 36 meses, en cambio la cooperativa JEP tiene una tasa de interés de 22%, 20%, dependiendo del tipo de crédito solicitado por el socio 11% este dependerá del crédito que solicite el socio.

CONCLUSION

La Cooperativa “COOPAC AUSTRO LTDA”. Tiene montos muy competitivos con las demás cooperativas en cuanto a las tipos de créditos que estos ofrecen, es problema está en que el crédito vinculado no está satisfaciendo las necesidades de sus funcionarios de la cooperativa ya que muchos optan por créditos con mayor monto y un mayor plazo en el crédito.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda el incremento de los montos y plazos en los créditos que se ofrecen los empleados de la cooperativa impulsando así a los créditos de este tipo, satisfaciendo la necesidades, esto se realizara con una mejor liquidez para lo cual deberá incrementar los depósitos a plazo fijo.

**ADECUADA ADMINISTRACION DE LA CARTERA DE CRÉDITO****2012**

CARTERA	EN								
RIESGO		X	100	=	83142,00	X	100	=	10,97%
<hr/>									
TOTAL CARTERA					757733,00				

2013

CARTERA	EN								
RIESGO		X	100	=	45484,00	X	100	=	5,14%
<hr/>									
TOTAL CARTERA					884949,00				

2012

CARTERA									
VENCIDA		X	100	=	23764,00	X	100	=	3,14%
<hr/>									
TOTAL CARTERA					757733,00				

**2013**

$$\frac{\text{CARTERA VENCIDA}}{\text{TOTAL CARTERA}} \times 100 = \frac{15587,00}{884949,00} \times 100 = 1,76\%$$

La cartera de riesgo es igual a la cartera vencida más la cartera que no devenga intereses, como podemos observar el índice de morosidad en las dos formas nos representa un índice de morosidad según lo recomendado por el Banco Central del Ecuador y la Superintendencia de Bancos y Seguros que es el 3%.

Representa la situación real obtenida por toda la cartera de riesgo generando un resultado de 10,97% en el año 2012 y de 5,14% en el 2013 como se puede observar existe control y gestión en el sistema determinando así rentabilidad en la cooperativa.

GESTION DE COBRO

$$\frac{\text{Total de créditos al día}}{\text{Total de créditos concedidos}} \times 100$$

AÑO 2012	AÑO 2013
220/270 = 81,48%	310/330 = 93,93%

CONCLUSION

En el año 2012 el 81,48% de los socios aún les falta cumplir con sus pagos se ha incrementado en el año 2013 a un 93,93% se puede observar que el personal realiza una buena gestión dentro de la cooperativa a pesar de no contar con áreas adecuadas para realizar sus actividades.

Al incumplir la política y Reglamento de crédito, por parte del oficial en dar seguimiento a los créditos vencidos de los socios, ocasión problemas en la recuperación de cartera de crédito, este seguimiento se debería realizar



periódicamente utilizando los recursos necesarios y mediante la revisión de cuentas de cada socio.

RECOMENDACIONES

COMISIÓN DE CRÉDITOS

Realizar seguimientos periódicos de los créditos concedidos con mayor riesgo de morosidad mediante la revisión de cuentas de los socios aplicando así normas de control aceptables para minimizar el índice de morosidad, manteniendo supervisiones continuas en la gestión de cobros y cumpliendo con las políticas de créditos y cobros.

OFICIAL DE CRÉDITO

Cumplir con sus obligaciones según lo indica en el Art. 15 del Manual de Funciones.



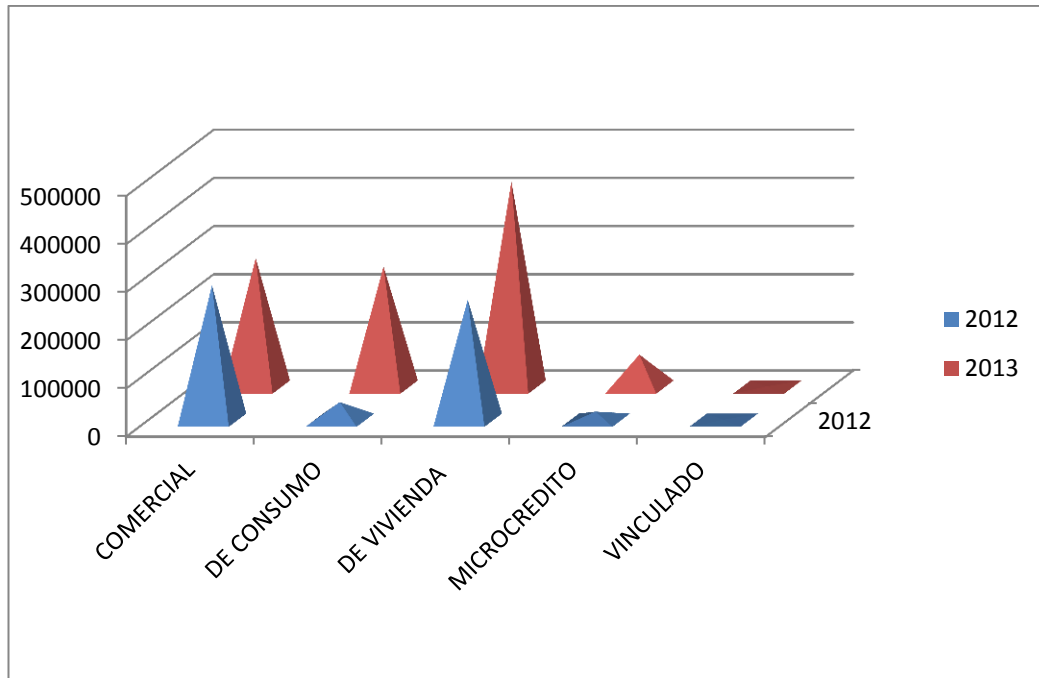
3.4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES BORRADOR DE INFORME

LA APLICACIÓN DE INDICADORES PERMITIRA A LA COOPERATIVA OBTENER RESULTADOS CONFIABLES PARA TOMAR DECISIONES OPORTUNAS

A continuación se detallara el cuadro la estructura de la cartera de los dos años 2012-2013, se analizara mediante los indicadores de Concentración, la diversificación de créditos; y con los indicadores de eficiencia si se ha superado o no lo presupuestado.

TIPO DE CRÉDITO	AÑO 2012		AÑO 2013	
	VALOR	PORCENTAJE	VALOR	%
COMERCIAL	280480,00	47,72%	268320,00	26,42%
DE CONSUMO	37600,00	6,40%	250705,00	24,68%
DE VIVIENDA	250390,00	42,60%	427344,00	42,07%
MICROCREDITO	18000,00	3,06%	67567,00	6,65%
VINCULADO	1300,00	0,22%	2000,00	0,2%
TOTAL	587770,00	100,00%	1015736,00	100,00%

El cuadro muestra los detalles de la estructura de la cartera de crédito de los años 2012 y 2013 donde se analizara mediante Indicadores de Concentración los diversos créditos más los Indicadores de eficiencia.



INDICE DE CONCENTRACION

2012

$$\frac{\text{CREDITOS COMERCIAL}}{\text{TOTAL DE CREDITOS}} \times 100 = \frac{280480,00}{587770,00} = 48\%$$

2013

$$\frac{\text{CREDITOS VIVIENDA}}{\text{TOTAL DE CREDITOS}} \times 100 = \frac{427344,00}{1015936,00} = 42\%$$

Con el índice de concentración podemos determinar un alerta sobre los riesgos crediticios, considerando como apropiado un 30% de concentración.

Al momento de aplicar este indicador con los datos de la Cooperativa podemos determinar una alerta que en el año 2013 existe un alto índice de concentración en los créditos de vivienda con un 42% en comparación



al año anterior que ha disminuido en un 6% seguido créditos comercial con una concentración de 48% que ocupa el primer lugar en el año 2012.

Esta concentración en el año 2013 se da en los créditos de vivienda por una alta concesión de créditos superando el monto establecido que la Cooperativa COOPAC AUSTRO LTDA, tenía para este año seguido del crédito comercial.

Según el reglamento de la Cooperativa se debe tomar en cuenta que la colocación de crédito se debería diversificar no solo por sus montos sino por la variedad de destinos que permita minimizar los riesgos.

INDICE DE EFICIENCIA

En este índice determinaremos si la Cooperativa pudo alcanzar sus metas planteadas en cuanto a la colocación de la cartera.

2012

$$\frac{\text{CARTERA DE CREDITO REALIZADA}}{\text{CARTERA DE CRÉDITO PROYECTADA}} \times 100 = \frac{810789,00}{850623,00} = 95\%$$

2013

$$\frac{\text{CARTERA DE CREDITO REALIZADA}}{\text{CARTERA DE CRÉDITO PROYECTADA}} \times 100 = \frac{884949,00}{890799,00} = 99\%$$

De acuerdo a los datos del índice de eficiencia la Cooperativa se mantiene con un nivel del 95% de colocación de cartera aceptable en el año 2012, se puede estimar que en el año 2013 tiene un nivel 99% por lo que se ha superado la meta planteada.



TIEMPO PROMEDIO PARA LA APROBACION DE CREDITOS

Créditos Normales

$$\frac{\text{N.- de días de aprobación}}{\text{N.- de días estimados para la aprobación}} = 7/2 = 4 \text{ Días}$$

Crédito Vinculado

$$\frac{\text{N.- De horas de aprobación}}{\text{N.- de horas estimadas de aprobación}} = 8/3 = 3 \text{ Horas}$$

Para la aprobación de un crédito se inicia con la recepción de la documentación por parte Oficial de crédito hasta la aprobación por parte de la Comisión de Crédito por lo que de acuerdo al índice presentado en los créditos normales existe 4 días de tardanza para la aprobación, esto se da debido a que la Comisión de Crédito se reúne una vez a semana para analizar la situación económica para la aprobación del crédito generando así inconvenientes en los socios por requerir de la forma más rápida su préstamo.

CONCLUSION

De acuerdo al Manual de Control Interno manifiesta que se debe contar con un plan que permita diversificar la cartera en sectores económicos con un riesgo mínimo, la Cooperativa al no contar con este plan al momento de realizar los controles se ha dado una concentración en los créditos de vivienda y comercial. En lo que se refiere al crédito comercial del año 2012 tiene un índice de concentración de 48% y en el crédito de vivienda del año 2013 tiene un índice de concentración de 42% por lo que se demuestra un alto riesgo en la concentración hacia estas líneas de créditos debido a la falta de control continuo en el sistema de crédito, este sistema dependerá de una correcta gestión administrativa determinando así la falta de actualizaciones de varias políticas que norman los parámetros de los productos, las prácticas y procedimientos de créditos de la Cooperativa.



La Cooperativa se ha propuesto una meta en tratar de reducir a 3 días la concesión de un crédito normal y en 2 horas para los créditos vinculados, al analizar el índice de oportunidad se observó que hay un retraso de 4 días para los créditos normales y para los créditos vinculados 3 horas.

La ineficiencia por parte del personal del área de crédito y de recursos ha generado que el oficial de créditos y la comisión de créditos se reúna por tiempo demasiado largos para la concesión de créditos, generando así la insatisfacción de sus socios en lo trámites para la aplicación de créditos siendo estos deficientes.

RECOMENDACIÓN

COMISIÓN DE CRÉDITO

Realizar el análisis de riesgo en la que se encuentra cada producto financiero, y elaborar planes que guíen al personal para una adecuada distribución de cartera

Para brindar un mejor servicio a sus socios la Comisión deberá prestar como mínimo 2 días a la semana para la aprobación de créditos y contar con toda la información necesaria.

Analizar y tomar una decisión al momento de la contratación del personal idóneo para el área de crédito.

Publicitar los productos financieros que no están teniendo acogida por los socios para que ayuden a disminuir los altos índices de concentración

EVALUACION DE PERFIL Y CAPACITACION DEL PERSONAL

Por medio de una encuesta al personal al Sistema de Colocación y Recuperación de Cartera determinaremos si han recibido la debida capacitación y que tan beneficioso han resultado estas para ellos, también determinaremos su perfil profesional.



ENCUESTA:

CARGO	Comisión	Jefe de Crédito	Gerente	Oficial de Crédito
PERFIL	Primaria	Primaria	Bachiller	Estudiante
Preguntas				
Tiene experiencias laborables en otras instituciones financieras.	No	No	10 años	No
Cuál es el tiempo que labora en la Cooperativa.	4 años	4 años	6 años	2 años
Se encuentra a gusto con el cargo.	Si	Si	Si	Si
Temas que considere necesarios para reforzar sus conocimientos.	Actualización de políticas de crédito	Actualización de políticas de crédito	Gestión de cobranzas, técnicas de gestión	Captación y Recuperación
La Cooperativa realiza capacitaciones constantes en el área de crédito.	No	No	No	No



Considera Ud. Que el área de crédito en un alto nivel de riesgo.	No	No	No	No
Que tipos de Capacitaciones ha recibido en el último semestre del año 2013.	Ninguno	Ninguno	Ninguno	Ninguno

Mediante la encuesta realizada al personal de crédito, el área necesita personal profesional, actualización y creación de políticas de crédito y reforzar conocimientos en el procedimiento de crédito.

CONCLUSION

El área de crédito en cuanto a la colocación y recuperación de cartera mantiene un riesgo en el personal ya que más del 35% del personal posee solo institución primaria lo que provoca una debilidad en cuanto a sus conocimientos técnicos y financieros en la Cooperativa.

RECOMENDACIÓN

GERENTE GENERAL

Mantener un plan de reclutamiento del personal. Al momento de contratar al personal deben considerar en el art. 6 del Manual de funciones que indica "Para la contratación de personal se tomara en cuenta lo que reza en el art 75 del Estatuto, art 254 el Reglamento Interno y sus respectivo en la ley de Cooperativas; no podrán ser elegidos para dignidades o funciones de la cooperativa personas que se encuentren ligadas entre sí por parentesco hasta el cuarto grado de consanguineidad y segundo de afinidad.



COLOCACION Y RECUPERACION DE CARTERA DE CREDITO

Cada agencia de la cooperativa “COOPAC AUSTRO LTDA”. Cuenta con una planificación donde tiene detallado sus metas en colocación de créditos de cartera, las mismas que tienen un seguimiento en forma periódica (mensual).

Las metas que la Agencia en el año 2013 es de \$700.000 dólares en colocación, teniendo que colocarlos mensualmente \$58333.33 y durante el siguiente semestre deberán haber colocado \$350000, sin embargo tan solo se cumplió con un 95%.

De igual manera en la recuperación de cartera de crédito la Cooperativa se planteó recuperar mensualmente \$100000 dólares, es decir que para el primer semestre se debía haber recuperado \$600000 dólares y solo se logró cumplir con el 63% como resultado de no cumplir con las metas planteadas.

De acuerdo al Manual Orgánico Funcional de la Cooperativa establece que cada una de las agencias debe cumplir con las metas establecidas en la planificación.

Tomando en cuenta los datos del primer semestre en colocación y recuperación de cartera no se cumplió con las metas propuestas en la colocación, siendo el motivo principal el no poder dar a conocer los servicios que la Cooperativa brinda a su socios, la falta personal para la recuperación de cartera ya que solo lo realiza la Jefa de agencia Paute y la falta de recuperación de créditos realizados y la falta de coordinación en la información que se tiene en el área de créditos.

INDICES DE METAS

ALCANZADAS

COLOCACION

METAS ALCANZADAS X 100



**METAS
PRESUPUESTADAS**

$$\frac{234850}{350000} = 95\%$$

RECUPERACION

$$\frac{\text{METAS ALCANZADAS}}{\text{METAS PRESUPUESTADAS}} \times 100$$

$$\frac{380000}{600000} = 63\%$$

CONCLUSION

En lo que se refiere al cumplimiento de las metas planteadas, no se ha logrado cumplir en colocación 95% en recuperación 63%, siendo el principal motivo el no poder promocionar los servicios que la Cooperativa brinda a su socios, la falta personal para la recuperación de cartera ya que solo lo realiza la Jefa de agencia Paute y la descoordinación entre el área de créditos y la área legal en la información para la recuperación de cartera.

RECOMENDACIÓN

AREA DE CREDITOS

Se debe realizar promociones donde se dé a conocer los servicios y ventajas que la cooperativa brinda a sus socios, un mayor apoyo para la recuperación de crédito por parte de la jefa de agencia y que se tenga una mejor coordinación entre el departamento y el personal para que la información obtenida sea fiable.

AREA LEGAL



Dar seguimiento de acuerdo al manual de crédito de cada socio que se encuentre en mora, revisión de carpetas, identificación de garantes que den fe de los créditos concedidos, información confiable del departamento de créditos para el departamento legal para el respectivo cobro.

PERSONAL MOTIVADO Y CALIFICADO

A través de este indicador mediremos si el personal que labora en este sistema cumple con las metas y objetivos planteados

$$\frac{\text{N.- de empleados de crédito}}{\text{N.- de empleados de la Cooperativa COOPAC AUSTRO LTDA}} \times 100$$

3/7 = 42%

Hemos determinado que el 42% del personal desempeña funciones que no son las adecuadas según el cargo a las que fueron designadas para cada área el mismo que no mantiene un personal idóneo para el sistema de cobros, realizando actividades que no les compete, siendo así la colocación y recuperación de cartera una de sus actividades principales dentro de la cooperativa.

$$\frac{\text{GASTOS DE CAPACITACION AL PERSONAL}}{\text{N° DE EMPLEADOS DEL SISTEMA}} \times 100$$

0 / 2 * 100 = 0



Al no contar con un plan de capacitación al personal se estaría incumpliendo el reglamento interno de la cooperativa ocasionando que el personal se sienta inconforme y desmotivado al realizar sus actividades, la capacitación es fundamental para un buen funcionamiento y desempeño por parte del personal y así brindar información confiable que determine el grado de satisfacción que la cooperativa ofrece a sus socios.

PLAZOS Y MONTOS

En el cooperativa "Coopac Austro Ltda." En cuanto a sus costos en los créditos muestran la siguiente información:

TIPO DE CRÉDITO	MONTO HASTA	TASA DE INTERES	PLAZO
COMERCIAL	70000	22%	60 meses
DE CONSUMO	2000	15,22%	12 meses
DE VIVIENDA	70000	22%	60 meses
MICROCREDITO	20000	22%	36 meses
VINCULADO	2000	15,22%	6 meses



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JUVENTUD ECUATORIANA PROGRESISTA LTDA.

Al realizar el estudio de los créditos que conceden a sus socios podemos determinar que para los créditos de consumo¹ y ² varían de acuerdo con los días

TIPO DE CRÉDITO	MONTO HASTA	TASA DE INTERES	PLAZO
CONSUMO		15%	1 a 29 días
MICROCREDITO			
Minorista	\$0-3000	22%	



Acumulación Simple	\$3001 - \$10000	20%	
Acumulación Ampliada	\$10001-\$2000	20%	
COMERCIAL Pymes	\$20000 - \$200000	11,20%	



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDIN AZUAYO

El estudio realizado a la cooperativa Jardín Azuayo en el crédito comercial con un plazo de 36 meses y un monto de %50000 con una tasa nominal del 11% en cuanto a créditos.

En créditos de consumo con un plazo de 12 a 18 meses con un monto de \$1500-3000 dólares con una tasa nominal de 12,77%, en los microcrédito tenemos de 12 y 18 meses con una tasa nominal de 12,77% a 15% con un monto de \$1500- \$3000 dólares, todo esto en relación a las necesidades del socio.

TIPO DE CRÉDITO	MONTO HASTA	TASA DE INTERES	PLAZO
ORDINARIO	\$5000	12,77%	4 AÑOS
EXTRAORDINARIO	\$1000	11,22	12 MESES
CRÉDITO SIN AHORRO			
Individual	\$ 30000	15%	5 AÑOS
Grupal	\$45000	10,15%	4 AÑOS
DESARROLLO	\$45000	10,15%	4 AÑOS
VIVIENDA	\$20000	12,09%	10 AÑOS

Después del análisis comparativo de los tipos de créditos que tienen las Cooperativas más representativas en Paute como son la cooperativa JEP y Jardín Azuayo en comparación con la Cooperativa "COOPAC AUSTRO LTDA" Paute cuenta con una tasa de interés de 15,22% siendo esta tasa mayor a las demás cooperativas y en el monto la cooperativa Jardín



Azuayo tiene un monto mayor en crédito para conceder a sus socio, con un plazo más largo en cuento a su cancelación, en cambio la cooperativa.

En los créditos comerciales la cooperativa “COOPAC AUSTRO LTDA” Paute cuenta con una tasa de interés de 22% un plazo de 60 meses, mientras que la cooperativa JEP de 11,20%, y la cooperativa Jardín Azuayo con una tasa de interés de 10,15%.

En los créditos de microcrédito la cooperativa “COOPAC AUSTRO LTDA” Paute tiene una tasas de interés de 22% con una plazo de 36 meses, en cambio la cooperativa JEP tiene una tasa de interés de 22%, 20%, dependiendo del tipo de crédito solicitado por el socio 11% este dependerá del crédito que solicite el socio.



CONCLUSION

La Cooperativa "COOPAC AUSTRO LTDA". Tiene montos muy competitivos con las demás cooperativas en cuanto a las tipos de créditos que estos ofrecen, es problema está en que el crédito vinculado no está satisfaciendo las necesidades de sus funcionarios de la cooperativa ya que muchos optan por créditos con mayor monto y un mayor plazo en el crédito.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda el incremento de los montos y plazos en los créditos que se ofrecen los empleados de la cooperativa impulsando así a los créditos de este tipo, satisfaciendo la necesidades, esto se realizara con una mejor liquidez para lo cual deberá incrementar los depósitos a plazo fijo.

ADECUADA ADMINISTRACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO

2012

CARTERA	EN						
RIESGO		X	100	=	83142,00	X	100 = 10,97%
<hr/>					757733,00		
TOTAL CARTERA							

2013

CARTERA	EN						
RIESGO		X	100	=	45484,00	X	100 = 5,14%
<hr/>					884949,00		
TOTAL CARTERA							

2012

CARTERA							
VENCIDA		X	100	=	23764,00	X	100 = 3,14%
<hr/>					757733,00		
TOTAL CARTERA							

**2013**

CARTERA

$$\frac{\text{VENCIDA}}{\text{TOTAL CARTERA}} \times 100 = \frac{15587,00}{884949,00} \times 100 = 1,76\%$$

La cartera de riesgo es igual a la cartera vencida más la cartera que no devenga intereses, como podemos observar el índice de morosidad en las dos formas nos representa un índice de morosidad según lo recomendado por el Banco Central del Ecuador y la Superintendencia de Bancos y Seguros que es el 3%

El índice de morosidad es la situación real obtenida por toda la cartera de riesgo generando un resultado de 10,97% en el año 2012 y de 5,14% en el 2013 como se puede observar existe control y gestión en el sistema determinando así rentabilidad en la cooperativa.

GESTION DE COBRO

Total de créditos al día x 100

Total de créditos concedidos

AÑO 2012	AÑO 2013
220/270 = 81,48%	310/330 = 93,93%

CONCLUSION

En el año 2012 el 81,48% de los socios aún les falta cumplir con sus pagos se ha incrementado en el año 2013 a un 93,93% se puede observar que el personal realiza una buena gestión dentro de la cooperativa a pesar de no contar con áreas adecuadas para realizar sus actividades.

Al incumplir la política y Reglamento de crédito, por parte del oficial en dar seguimiento a los créditos vencidos de los socios, ocasión problemas en



la recuperación de cartera de crédito, este seguimiento se debería realizar periódicamente utilizando los recursos necesarios y mediante la revisión de cuentas de cada socio.

RECOMENDACIONES

COMISIÓN DE CRÉDITOS

Realizar seguimientos periódicos de los créditos concedidos con mayor riesgo de morosidad mediante la revisión de cuentas de los socios aplicando así normas de control aceptables para minimizar el índice de morosidad, manteniendo supervisiones continuas en la gestión de cobros y cumpliendo con las políticas de créditos y cobros.

OFICIAL DE CRÉDITO

Cumplir con sus obligaciones según lo indica en el Art. 15 del Manual de Funciones.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “COOPAC AUSTRO LTDA”

**“AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA DE COLOCACIÓN Y
RECUPERACIÓN CARTERA DE CRÉDITO”**

INFORME DE AUDITORIA

DEL EJERCICIO ECONÓMICO 2012-2013

Cuenca- Ecuador



SIGLAS UTILIZADAS

AG	Auditoría de Gestión
FOD	Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas
MIES	Ministerio de Inclusión Económica y Social
NIA	Normas de Auditoría
REFLA	Red de Estructuras Financieras Locales



INFORME DE AUDITORIA

CAPITULO I

INFORME DE AUDITORIA

CAPITULO II

CONTROL INTERNO

CAPITULO III

RESULTADOS DE GESTION

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COOPAC AUSTRO LTDA

ANEXOS



CAPITULO I

INFORME DE AUDITORIA

Ing. Miriam Durán

Gerente General

Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPAC AUSTRO LTDA

Hemos realizado el examen pertinente al sistema de colocación y recuperación de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO LTDA”, en el periodo comprendido el 1 de Enero al 31 de Julio del 2013.

Nuestro examen se efectuó de acuerdo con las Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas. Estas normas requieren que el examen sea planificado y ejecutado para obtener certeza razonable de la información y la documentación examinada no contenga exposiciones erróneas de carácter significativo, a través del cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias y demás normas aplicables de las operaciones administrativas y financieras ejecutadas durante el periodo examinado.

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,

Patricia Ayavaca

Johnny García



INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

Motivo del Examen

Auditoría de Gestión al Sistema de Colocación y Recuperación de Cartera de la Cooperativa “COOPAC AUSTRO LTDA” sucursal Paute, se realizara con solicitud a gerencia y como aplicación al trabajo de tesis para obtener el título de Contador Público Auditor.

Objetivo General:

Verificar que el Sistema de Colocación y Recuperación de Cartera de Crédito implementado por la Cooperativa “COOPAC AUSTRO LTDA” sucursal Paute este brindando satisfacción a los socios y alcanza los estándares establecidos y bajo la normativa establecida por los organismos de control.

Alcance:

En el examen al sistema de Colocación y Recuperación de Cartera de Crédito de la Cooperativa “COOPAC AUSTRO LTDA” sucursal Paute estudiaremos los planes o programas de Crédito en cuanto a colocación y recuperación de cartera, las políticas y estrategias, la organización y estructura del área de crédito, los procedimientos utilizados en la colocación y recuperación de la cartera de crédito, el personal que labora, y garantías de los socios, la coordinación, los socios, el mercado de cooperativas (competencia), las medidas de control.

Objetivos Particulares:

- ✓ Verificar que se hayan alcanzado las metas y objetivos establecidos en los planes y programas de crédito y cobranzas.
- ✓ Comprobar que las políticas y estrategias de colocación y recuperación de cartera guían su accionar y viabilizan su consecución.



- ✓ Verificar que la organización, estructura y funciones del departamento se han diseñado e implementado en función de los objetivos.
- ✓ Verificar la idoneidad del personal que labora en estas áreas.
- ✓ Evaluar los avales o garantías establecidos por la cooperativa en el otorgamiento de los créditos.
- ✓ Examinar el sistema de control interno con la finalidad de determinar las debilidades y fortalezas de las mismas en la colocación y recuperación de cartera.
- ✓ Verificar la coordinación existente con las áreas de caja, contabilidad, talento humano.
- ✓ Evaluar las medidas de control establecidas por la entidad en la recuperación de cartera.
- ✓ Comprobar que la cooperativa ha establecido y aplica parámetros de medición de la satisfacción de los socios y el tratamiento que se da a las cobranzas.
- ✓ Verificar si la cooperativa ha identificado, definido las acciones que vienen realizando las otras cooperativas de ahorro y crédito referente a la captación de socios y colocación de créditos.
- ✓ Comprobar que las medidas de control están facilitando el cumplimiento de los objetivos y metas de colocación y recuperación de créditos.

BASE LEGAL

“COOPAC AUSTRO LTDA”. Empezó a mediados del año 1982 entre los socios de la cooperativa de transporte “Turismo Oriental” como una idea de ahorro, “Concretándose en la aprobación de estatutos y constituyéndose jurídicamente mediante acuerdo ministerial No. 000315 con fecha 6 de mayo de 1982”.

La Cooperativa vivió una etapa difícil a tratar de poner cimientos sólidos, situación que llevó a la Cooperativa a realizar análisis para dar una solución a estos inconvenientes, por lo cual los socios idearon un nuevo nombre e identificación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito con la



Cooperativa de Transporte naciendo así el nombre comercial de “COOPFINAUSTRO”, el cual no pudo ser establecida ni como marca, ni jurídicamente inscrita, lo que llevo a la Cooperativa a trabajar más duro para fortalecer la institución a través de estrategias, marketing e imagen logrando al cabo de cuatro meses nombrarla “COOPAC AUSTRO LTDA” la misma que se mantiene hasta el día de hoy siendo una institución de gran importancia para la sociedad.

Una vez reformados los estatutos mediante acuerdo ministerial No. 0000227 con fecha 26 de octubre del 2001 e inscrito en el Registro general de Cooperativas, la misma que mantiene su constitución jurídica hasta la presente fecha.

PRICIPALES DISPOSICIONES LEGALES

La cooperativa de ahorro y crédito COOPAC AUSTRO LTDA, se encuentra regulada por las siguientes disposiciones legales:

- Superintendencia de bancos y seguros.
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- Ley de Cooperativas.
- Ministerio de Inclusión Económica y Social.
- Servicio de Rentas Internas.

DISPOCIONES GENERALES

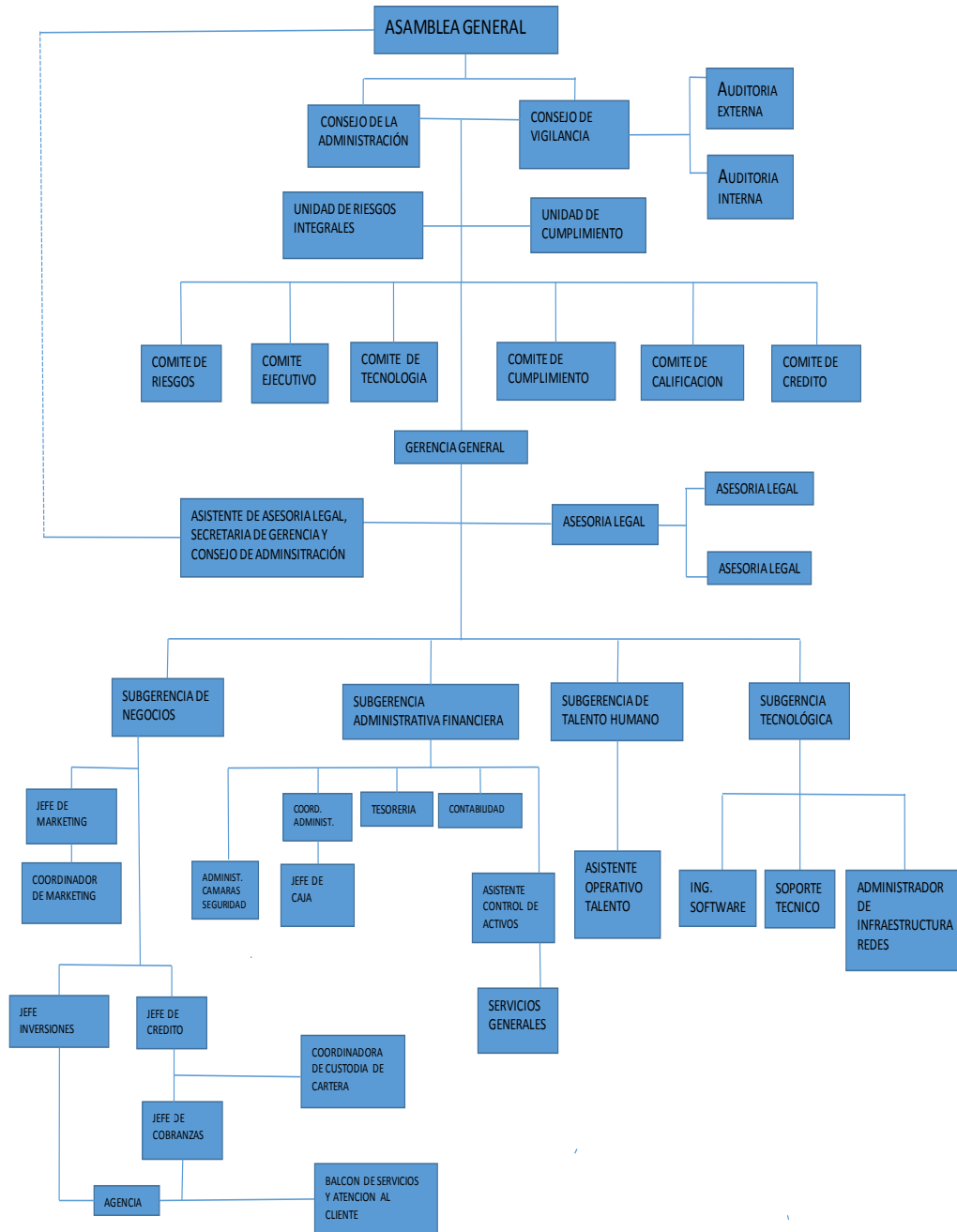
- Reglamento Interno.
- Manual de Funciones del personal.
- Manual de Control Interno.

DISPOSICIONES PARA LA CARTERA DE CREDITO

- Manual de Crédito.
- Política de Crédito
- Reglamento de Crédito



ESTRUCTURA ORGANICA





NIVELES JERARQUICOS Y ASIGNACIÓN DE FUNCIONES

La Asamblea General

Es el máximo organismo de gobierno de la cooperativa y el encargado de tomar las decisiones trascendentales e la institución, el mismo que deben ser acatados por todos los socios y demás organismo de la cooperativa.

Consejo de Vigilancia

Es el órgano de control interno de las actividades económicas de la cooperativa, sin injerencia e independiente de la administración, responde a la Asamblea General.

Consejo de Administración

Es el órgano directivo y el encargado de fijar las políticas de la cooperativa.

Gerente General

Es el representante legal, judicial, extrajudicial de la cooperativa y responsable por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa que lo hará de conformidad con las disposiciones de la ley, su reglamento general, estatuto social y demás normativas internas de la cooperativa.

Comisión de Crédito

Conocerá y resolverá las solicitudes de créditos de los socios.

Área de Crédito

Realiza asesoramiento de créditos de los socios que lo requieran.

Área de Financiamiento

Desarrolla las actividades contables y financieras de la cooperativa.



Área Jurídica

Realizan Asesoramiento jurídico a sus socios.

“COOPAC AUSTRO LTDA”. Está distribuida en departamentos para una mejor organización institucional. La distribución de la matriz de la Cooperativa cuenta con 28 puestos el mismo que se detallaran de la manera siguiente:

DEPARTAMENTOS	
Departamento Administrativo Gerente General Asistente Secretaria de Gerencia Jefe Administrativo	Departamento de Auditoria Auditor Interno Asistente de Auditoria
Departamento Financiero Jefe de Finanzas	Departamento de Talento Humano Jefe de Talento Humano
Departamento de Crédito Jefe de Crédito Oficial de Crédito Oficial de Negocios	Departamento de Diseño Coordinador de Mercadeo
Departamento de Cobranzas Jefe de Cobranzas Oficial de Cobranzas	Departamento de Sistemas Jefe de Sistemas Auxiliar de Sistemas Auxiliar de Sistemas
Departamento de Inversiones Jefe de Inversiones Asistente de Inversiones	Departamento Operativo Jefe Operativo Jefe de Cajas Cajero Volante Operativo
Departamento de Contabilidad Contador General Auxiliar de Contabilidad	Balcón de Servicios Conserje-Mensajero Servicios Generales
Departamento Legal Jefe Legal	

OBJETIVOS INSTITUCIONALES



La Cooperativa “COOPAC-AUSTRO LTDA”, tuvo obstáculos para poder formarse y establecerse, con esfuerzo y responsabilidad ha logrado superar las adversidades y posesionarse en el mercado financiero; incrementando más socios, creando más sucursales, ofreciendo más productos y servicios con el propósito de satisfacer a los socios a través del cumplimiento de los siguientes objetivos:

“Fortalecer la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO LTDA”. Como institución financiera y de desarrollo, proyectándolo con eficiencia, seguridad y confiabilidad en un marco de un crecimiento basado en manejo técnico de sus operaciones.

Mejorar los niveles de competitividad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO LTDA”, a fin de que ofrezcan servicios de calidad, en función de las necesidades de sus socios promoviendo el desarrollo de la sus afiliados y la comunidad y mejorando su nivel de posicionamiento social y financieros en los Cantones y las Provincias de intervención.

Fortalecer la capitalización, la eficiencia financiera administrativa y técnica institucional en base a mejoramiento a la gestión de riesgo, la gobernabilidad y la profesionalización de sus funcionarios y directivos.

OBJETIVOS FINANCIEROS

Captar ahorros, inversiones de los socios.

Facilitar mayor cantidad de crédito con mayor valor.

Captar recursos, ser eficientes.



CAPITULO II

CONTROL INTERNO

ESTRUCTURA ORGANICA

La cooperativa cuenta con una estructura orgánica desactualizada por a falta coordinación existente entre los departamentos para el desarrollo de sus actividades, el mismo que no cumple con el manual de funciones del personal porque no tiene un marco institucional que regule su accionar y garantice el crecimiento de la entidad, esto es causado por la falta despreocupación de las autoridades responsable en diseñar e implementar un organigrama actualizado.

CONCLUSIÓN

Falta de preocupación por parte de las autoridades, para diseñar e implementar un documento que es de vital importancia para la Institución.

Al no contar con una estructura orgánica actualizada el desarrollo de las actividades se encuentra en retroceso, debido a que no se conoce las responsabilidades, canales de comunicación y supervisión adecuada por parte la gerencia administrativa.

RECOMENDACIÓN

GERENTE GENERAL Y ASAMBLEA DE SOCIOS

La asamblea general de socios deberá ordenar al Gerente que se diseñe o implemente una a estructura orgánica debidamente actualizada que establezca las aéreas de mayor importancia para el desarrollo de actividades, logrando así, eficiencia eficacia y economía de los recursos para la realización de actividades que desempeña la Cooperativa.

PLAN DE CAPACITACION

La inexistencia de capacitación al personal ha generado en la cooperativa que tenga un rendimiento deficiente al momento de entregar



la información confiable, debido a que la falta de preocupación por parte del departamento de recursos humano y de la gerencia al no implementar un plan de capacitación ha provocado que el personal se encuentre desmotivado y no brinde un buen rendimiento al momento de realizar sus actividades.

CONCLUSIÓN

El personal no se desempeña adecuadamente en el sistema debido a que no existe capacitación de los productos que ofrece la cooperativa, provocando malestares a sus socios al momento de solicitar un crédito.

RECOMENDACIÓN

GERENTE GENERAL

Elaborar y mantener un plan de capacitación anual para cada departamento de la cooperativa, necesario para mejorar en sus procesos en la institución, esta deberá ser considerada mediante una evaluación a las actividades de mayor riesgo.

PROCESO DE RECEPCION PARA LA DOCUMENTACION POR PARTE DEL PERSONAL DE CRÉDITO

El oficial de crédito no presenta el informe respectivo para la Gerencia y la Comisión el mismo que no verifican los procedimientos que están establecidos en la solicitud de crédito de la Cooperativa donde se deberá llenar una solicitud verde para el deudor y una solicitud azul para el garante estas deberán ser verificadas por el Jefe de Agencia o Asesor que está tramitando esa operación.

En la Hoja de Ruta al momento de receptar las solicitudes el oficial no revisa los documentos correctamente saltándose los pasos necesarios para el seguimiento continuo de la solicitud para la concesión de crédito, el personal al momento de realizar la recuperación de cartera no hace el análisis necesario del socio que está en mora incumpliendo el procedimiento para la recuperación de cartera.



CONCLUSIÓN

El personal responsable del área está incumpliendo con el manual de crédito de la Cooperativa “COOPAC AUSTRO LTDA”, generando así informes poco confiable para la institución sin tener en cuenta el debido proceso de la recepción de la documentación.

RECOMENDACION

GERENTE GENERAL Y COMISION DE CREDITO

Es necesario mantener una coordinación entre el oficial de crédito y la comisión para evitar inconvenientes y mejorar la calidad de los servicios e implementar estrategias para detectar los problemas a tiempo y dar soluciones inmediatas a los posibles riesgos que los socios puedan presentar.

ÍNDICE DE MOROSIDAD

El índice de morosidad es la situación real obtenida por toda la cartera de riesgo generando un resultado de 10,97% en el año 2012 y de 5,14% en el 2013 como se puede observar existe control y gestión en el sistema determinando así rentabilidad en la cooperativa.

GESTION DE COBRO

Total de créditos al día x 100

Total de créditos concedidos

AÑO 2012	AÑO 2013
$220/270 =$ 81,48%	$310/330 =$ 93,93%



CONCLUSION

En el año 2012 el 81,48% de los socios aún les falta cumplir con sus pagos se ha incrementado en el año 2013 a un 93,93% se puede observar que el personal realiza una buena gestión dentro de la cooperativa a pesar de no contar con áreas adecuadas para realizar sus actividades.

Al incumplir la política y Reglamento de crédito, por parte del oficial en dar seguimiento a los créditos vencidos de los socios, ocasión problemas en la recuperación de cartera de crédito, este seguimiento se debería realizar periódicamente utilizando los recursos necesarios y mediante la revisión de cuentas de cada socio.

RECOMENDACIONES

COMISIÓN DE CRÉDITOS

Realizar seguimientos periódicos de los créditos concedidos con mayor riesgo de morosidad mediante la revisión de cuentas de los socios aplicando así normas de control aceptables para minimizar el índice de morosidad, manteniendo supervisiones continuas en la gestión de cobros y cumpliendo con las políticas de créditos y cobros.



CAPITULO III

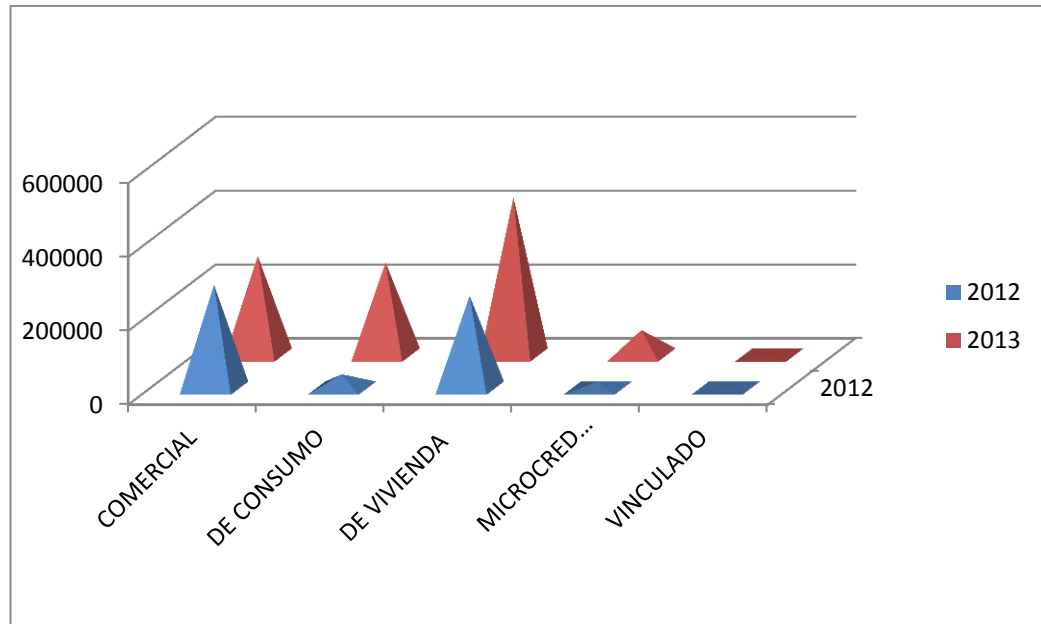
RESULTADOS DE GESTION

LA APLICACIÓN DE INDICADORES PERMITIRA A LA COOPERATIVA OBTENER RESULTADOS CONFIABLES PARA TOMAR DECISIONES OPORTUNAS

A continuación se detallara el cuadro la estructura de la cartera de los dos años 2012-2013, se analizara mediante los indicadores de Concentración, la diversificación de créditos; y con los indicadores de eficiencia si se ha superado o no lo presupuestado.

TIPO DE CRÉDITO	AÑO 2012		AÑO 2013	
	VALOR	PORCENTAJE	VALOR	PORCENTAJE
COMERCIAL	280480,00	47,72%	268320,00	26,42%
DE CONSUMO	37600,00	6,40%	250705,00	24,68%
DE VIVIENDA	250390,00	42,60%	427344,00	42,07%
MICROCREDITO	18000,00	3,06%	67567,00	6,65%
VINCULADO	1300,00	0,22%	2000,00	0,2%
TOTAL	587770,00	100,00%	1015736,00	100,00%

El cuadro muestra los detalles de la estructura de la cartera de crédito de los años 2012 y 2013 donde se analizara mediante Indicadores de Concentración los diversos créditos más los Indicadores de eficiencia.



INDICE DE CONCENTRACION

2012

$$\frac{\text{CREDITOS COMERCIAL}}{\text{TOTAL DE CREDITOS}} \times 100 = \frac{280480,00}{587770,00} = 48\%$$

2013

$$\frac{\text{CREDITOS VIVIENDA}}{\text{TOTAL DE CREDITOS}} \times 100 = \frac{427344,00}{1015936,00} = 42\%$$

Con el índice de concentración podemos determinar un alerta sobre los riesgos crediticios, considerando como apropiado un 30% de concentración.

Al momento de aplicar este indicador con los datos de la Cooperativa podemos determinar una alerta que en el año 2013 existe un alto índice de concentración en los créditos de vivienda con un 42% en comparación al año anterior que ha disminuido en un 6% seguido créditos comercial con una concentración de 48% que ocupa el primer lugar en el año 2012.



Esta concentración en el año 2013 se da en los créditos de vivienda por una alta concesión de créditos superando el monto establecido que la Cooperativa COOPAC AUSTRO LTDA, tenía para este año seguido del crédito comercial.

Según el reglamento de la Cooperativa se debe tomar en cuenta que la colocación de crédito se debería diversificar no solo por sus montos sino por la variedad de destinos que permita minimizar los riesgos.

INDICE DE EFICIENCIA

En este índice determinaremos si la Cooperativa pudo alcanzar sus metas planteadas en cuanto a la colocación de la cartera.

2012

CARTERA DE CREDITO REALIZADA			810789,00		
CARTERA DE CRÉDITO PROYECTADA	X	100	=	=	95%

2013

CARTERA DE CREDITO REALIZADA			884949,00		
CARTERA DE CRÉDITO PROYECTADA	X	100	=	=	99%

De acuerdo a los datos del índice de eficiencia la Cooperativa se mantiene con un nivel del 95% de colocación de cartera aceptable en el año 2012, se puede estimar que en el año 2013 tiene un nivel 99% por lo que se ha superado la meta planteada.

TIEMPO PROMEDIO PARA LA APROBACION DE CREDITOS



Créditos Normales

$$\frac{\text{N.- de días de aprobación}}{\text{}} = 7/2 = 4 \text{ Días}$$

N.- de días estimados para la aprobación

Crédito Vinculado

$$\frac{\text{N.- De horas de aprobación}}{\text{}} = 8/3 = 3 \text{ Horas}$$

N.- de horas estimadas de aprobación

Para la aprobación de un crédito se inicia con la recepción de la documentación por parte Oficial de crédito hasta la aprobación por parte de la Comisión de Crédito por lo que de acuerdo al índice presentado en los créditos normales existe 4 días de tardanza para la aprobación, esto se da debido a que la Comisión de Crédito se reúne una vez a semana para analizar la situación económica para la aprobación del crédito generando así inconvenientes en los socios por requerir de la forma más rápida su préstamo.

CONCLUSION

De acuerdo al Manual de Control Interno manifiesta que se debe contar con un plan que permita diversificar la cartera en sectores económicos con un riesgo mínimo, la Cooperativa al no contar con este plan al momento de realizar los controles se ha dado una concentración en los créditos de vivienda y comercial. En lo que se refiere al crédito comercial del año 2012 tiene un índice de concentración de 48% y en el crédito de vivienda del año 2013 tiene un índice de concentración de 42% por lo que se demuestra un alto riesgo en la concentración hacia estas líneas de créditos debido a la falta de control continuo en el sistema de crédito, este sistema dependerá de una correcta gestión administrativa determinando así la falta de actualizaciones de varias políticas que norman los parámetros de los productos, las prácticas y procedimientos de créditos de la Cooperativa.

La Cooperativa se ha propuesto una meta en tratar de reducir a 3 días la concesión de un crédito normal y en 2 horas para los créditos vinculados,



al analizar el índice de oportunidad se observó que hay un retraso de 4 días para los créditos normales y para los créditos vinculados 3 horas.

La ineficiencia por parte del personal del área de crédito y de recursos ha generado que el oficial de créditos y la comisión de créditos se reúna por tiempo demasiado largos para la concesión de créditos, generando así la insatisfacción de sus socios en lo trámites para la aplicación de créditos siendo estos deficientes.

RECOMENDACIÓN

COMISIÓN DE CRÉDITO

Realizar el análisis de riesgo en la que se encuentra cada producto financiero, y elaborar planes que guíen al personal para una adecuada distribución de cartera

Para brindar un mejor servicio a sus socios la Comisión deberá prestar como mínimo 2 días a la semana para la aprobación de créditos y contar con toda la información necesaria.

Analizar y tomar una decisión al momento de la contratación del personal idóneo para el área de crédito.

Publicitar los productos financieros que no están teniendo acogida por los socios para que ayuden a disminuir los altos índices de concentración.

EVALUACION DE PERFIL Y CAPACITACION DEL PERSONAL

Por medio de una encuesta al personal al Sistema de Colocación y Recuperación de Cartera determinaremos si han recibido la debida capacitación y que tan beneficioso han resultado estas para ellos, también determinaremos su perfil profesional.

ENCUESTA:

CARGO	Comisión	Jefe de Crédito	Gerente	Oficial de Crédito
PERFIL	Primaria	Primaria	Bachiller	Estudiante



Preguntas				
Tiene experiencias laborables en otras instituciones financieras.	No	No	10 años	No
Cuál es el tiempo que labora en la Cooperativa.	4 años	4 años	6 años	2 años
Se encuentra a gusto con el cargo.	Si	Si	Si	Si
Temas que considere necesarios para reforzar sus conocimientos.	Actualización de políticas de crédito	Actualización de políticas de crédito	Gestión de cobranzas , técnicas de gestión	Captación y Recuperación
La Cooperativa realiza capacitaciones constantes en el área de crédito.	No	No	No	No
Considera Ud. Que el área de crédito en un alto nivel de riesgo.	No	No	No	No
Que tipos de Capacitaciones ha recibido en el último semestre del año 2013.	Ninguno	Ninguno	Ninguno	Ninguno

Mediante la encuesta realizada al personal de crédito, el área necesita personal profesional, actualización y creación de políticas de crédito y reforzar conocimientos en el procedimiento de crédito.



CONCLUSION

El área de crédito en cuanto a la colocación y recuperación de cartera mantiene un riesgo en el personal ya que más del 35% del personal posee solo institución primaria lo que provoca una debilidad en cuanto a sus conocimientos técnicos y financieros en la Cooperativa.

RECOMENDACIÓN

GERENTE GENERAL

Mantener un plan de reclutamiento del personal. Al momento de contratar al personal deben considerar en el art. 6 del Manual de funciones que indica "Para la contratación de personal se tomara en cuenta lo que reza en el art 75 del Estatuto, art 254 el Reglamento Interno y sus respectivo en la ley de Cooperativas; no podrán ser elegidos para dignidades o funciones de la cooperativa personas que se encuentren ligadas entre sí por parentesco hasta el cuarto grado de consanguineidad y segundo de afinidad.

COLOCACION Y RECUPERACION DE CARTERA DE CREDITO

Cada agencia de la cooperativa "COOPAC AUSTRO LTDA". Cuenta con una planificación donde tiene detallado sus metas en colocación de créditos de cartera, las mismas que tienen un seguimiento en forma periódica (mensual).

Las metas que la Agencia en el año 2013 es de \$700.000 dólares en colocación, teniendo que colocarlos mensualmente \$58333.33 y durante el siguiente semestre deberán haber colocado \$350000, sin embargo tan solo se cumplió con un 95%.

De igual manera en la recuperación de cartera de crédito la Cooperativa se planteó recuperar mensualmente \$100000 dólares, es decir que para el primer semestre se debía haber recuperado \$600000 dólares y solo se logró cumplir con el 63% como resultado de no cumplir con las metas planteadas.



De acuerdo al Manual Orgánico Funcional de la Cooperativa establece que cada una de las agencias debe cumplir con las metas establecidas en la planificación.

Tomando en cuenta los datos del primer semestre en colocación y recuperación de cartera no se cumplió con las metas propuestas en la colocación, siendo el motivo principal el no poder dar a conocer los servicios que la Cooperativa brinda a su socios, la falta personal para la recuperación de cartera ya que solo lo realiza la Jefa de agencia Paute y la falta de recuperación de créditos realizados y la falta de coordinación en la información que se tiene en el área de crédito.

INDICES DE METAS ALCANZADAS

COLOCACION

$$\frac{\text{METAS ALCANZADAS}}{\text{METAS PRESUPUESTADAS}} \times 100$$

$$\frac{234850}{350000} = 95\%$$

RECUPERACION

$$\frac{\text{METAS ALCANZADAS}}{\text{METAS PRESUPUESTADAS}} \times 100$$

$$\frac{380000}{600000} = 63\%$$



CONCLUSION

En lo que se refiere al cumplimiento de las metas planteadas, no se ha logrado cumplir en colocación 95% en recuperación 63%, siendo el principal motivo el no poder promocionar los servicios que la Cooperativa brinda a su socios, la falta personal para la recuperación de cartera ya que solo lo realiza la Jefa de agencia Paute y la descoordinación entre el área de créditos y la área legal en la información para la recuperación de cartera.

RECOMENDACIÓN

AREA DE CREDITOS

Se debe realizar promociones donde se dé a conocer los servicios y ventajas que la cooperativa brinda a sus socios, un mayor apoyo para la recuperación de crédito por parte de la jefa de agencia y que se tenga una mejor coordinación entre el departamento y el personal para que la información obtenida sea fiable.

AREA LEGAL

Dar seguimiento de acuerdo al manual de crédito de cada socio que se encuentre en mora, revisión de carpetas, identificación de garantes que den fe de los créditos concedidos, información confiable del departamento de créditos para el departamento legal para el respectivo cobro.

PERSONAL MOTIVADO Y CALIFICADO

A través de este indicador mediremos si el personal que labora en este sistema cumple con las metas y objetivos planteados

N.- de empleados de crédito X 100

N.- de empleados de la Cooperativa COOPAC
AUSTRO LTDA



$$3/7 = 42\%$$

Hemos determinado que el 42% del personal desempeña funciones que no son las adecuadas según el cargo a las que fueron designadas para cada área el mismo que no mantiene un personal idóneo para el sistema de cobros, realizando actividades que no les compete, siendo así la colocación y recuperación de cartera una de sus actividades principales dentro de la cooperativa.

$$\frac{\text{GASTOS DE CAPACITACION AL PERSONAL}}{\text{N}^{\circ} \text{ DE EMPLEADOS DEL SISTEMA}} \times 100$$

$$\frac{0}{2} \times 100 = 0$$

Al no contar con un plan de capacitación al personal se estaría incumpliendo el reglamento interno de la cooperativa ocasionando que el personal se sienta inconforme y desmotivado al realizar sus actividades, la capacitación es fundamental para un buen funcionamiento y desempeño por parte del personal y

así brindar información confiable que determine el grado de satisfacción que la cooperativa ofrece a sus socios.

PLAZOS Y MONTOS

En el cooperativa "COOPAC AUSTRO LTDA." En cuanto a sus costos en los créditos muestran la siguiente información:

TIPO DE CRÉDITO	MONTO HASTA	TASA DE INTERES	PLAZO
COMERCIAL	70000	22%	60 meses
DE CONSUMO	2000	15,22%	12 meses



DE VIVIENDA	70000	22%	60 meses
MICROCREDITO	20000	22%	36 meses
VINCULADO	2000	15,22%	6 meses



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JUVENTUD ECUATORIANA PROGRESISTA LTDA.

Al realizar el estudio de los créditos que conceden a sus socios podemos determinar que para los créditos de consumo¹ y ² varían de acuerdo con los días

TIPO DE CRÉDITO	MONTO HASTA	TASA DE INTERES	PLAZO
CONSUMO		15%	1 a 29 días
MICROCREDITO			
Minorista	\$0-3000	22%	
Acumulación Simple	\$3001 - \$10000	20%	
Acumulación Ampliada	\$10001-\$2000	20%	
COMERCIAL Pymes	\$20000 - \$200000	11,20%	



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDIN AZUAYO

El estudio realizado a la cooperativa Jardín Azuayo en el crédito comercial con un plazo de 36 meses y un monto de 50000 con una tasa nominal del 11% en cuanto a créditos.

En créditos de consumo con un plazo de 12 a 18 meses con un monto de \$1500-3000 dólares con una tasa nominal de 12,77%, en los microcrédito tenemos de 12 y 18 meses con una tasa nominal de 12,77% a 15% con un monto de \$1500- \$3000 dólares, todo esto en relación a las necesidades del socio.



TIPO DE CRÉDITO	MONTO HASTA	TASA DE INTERES	PLAZO
ORDINARIO	\$5000	12,77%	4 AÑOS
EXTRAORDINARIO	\$1000	11,22	12 MESES
CRÉDITO SIN AHORRO			
Individual	\$ 30000	15%	5 AÑOS
Grupal	\$45000	10,15%	4 AÑOS
DESARROLLO	\$45000	10,15%	4 AÑOS
VIVIENDA	\$20000	12,09%	10 AÑOS

Después del análisis comparativo de los tipos de créditos que tienen las Cooperativas más representativas en Paute como son la cooperativa JEP y Jardín Azuayo en comparación con la Cooperativa “COOPAC AUSTRO LTDA” sucursal Paute cuenta con una tasa de interés de 15,22% siendo esta tasa mayor a las demás cooperativas y en el monto la cooperativa Jardín Azuayo tiene un monto mayor en crédito para conceder a sus socio, con un plazo más largo en cuanto a su cancelación, en cambio la cooperativa.

En los créditos comerciales la cooperativa “COOPAC AUSTRO LTDA” sucursal Paute cuenta con una tasa de interés de 22% un plazo de 60 meses, mientras que la cooperativa JEP de 11,20%, y la cooperativa Jardín Azuayo con una tasa de interés de 10,15%.

En los créditos de microcrédito la cooperativa “COOPAC AUSTRO LTDA” sucursal Paute tiene una tasas de interés de 22% con una plazo de 36 meses, en cambio la cooperativa JEP tiene una tasa de interés de 22%, 20%, dependiendo del tipo de crédito solicitado por el socio 11% este dependerá del crédito que solicite el socio.

CONCLUSION

La Cooperativa “COOPAC AUSTRO LTDA”. Tiene montos muy competitivos con las demás cooperativas en cuanto a las tipos de créditos que estos ofrecen, es problema está en que el crédito vinculado no está satisfaciendo las necesidades de sus funcionarios de la cooperativa ya que muchos optan por créditos con mayor monto y un mayor plazo en el crédito.



RECOMENDACIÓN

Se recomienda el incremento de los montos y plazos en los créditos que se ofrecen los empleados de la cooperativa impulsando así a los créditos de este tipo, satisfaciendo la necesidades, esto se realizara con una mejor liquidez para lo cual deberá incrementar los depósitos a plazo fijo.

**ADECUADA ADMINISTRACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO****2012**

CARTERA EN RIESGO	X	100	=	83142,00	X	100	=	10,97%
<hr/>								
TOTAL CARTERA				757733,00				

2013

CARTERA EN RIESGO	X	100	=	45484,00	X	100	=	5,14%
<hr/>								
TOTAL CARTERA				884949,00				

2012

CARTERA VENCIDA	X	100	=	23764,00	X	100	=	3,14%
<hr/>								
TOTAL CARTERA				757733,00				

2013

CARTERA VENCIDA	X	100	=	15587,00	X	100	=	1,76%
<hr/>								
TOTAL CARTERA				884949,00				

La cartera de riesgo es igual a la cartera vencida más la cartera que no devenga intereses, como podemos observar el índice de morosidad en las dos formas nos representa un índice de morosidad según lo recomendado por el Banco Central del Ecuador y la Superintendencia de Bancos y Seguros que es el 3%.



Representa la situación real obtenida por toda la cartera de riesgo generando un resultado de 10,97% en el año 2012 y de 5,14% en el 2013 como se puede observar existe control y gestión en el sistema determinando así rentabilidad en la cooperativa.

GESTION DE COBRO

Total de créditos al día x 100

Total de créditos concedidos

AÑO 2012	AÑO 2013
220/270 = 81,48%	310/330 = 93,93%

CONCLUSION

En el año 2012 el 81,48% de los socios aún les falta cumplir con sus pagos se ha incrementado en el año 2013 a un 93,93% se puede observar que el personal realiza una buena gestión dentro de la cooperativa a pesar de no contar con áreas adecuadas para realizar sus actividades.

Al incumplir la Política y Reglamento de crédito, por parte del oficial en dar seguimiento a los créditos vencidos de los socios, ocasionan problemas en la recuperación de cartera de crédito, este seguimiento se debería realizar periódicamente utilizando los recursos necesarios y mediante la revisión de cuentas de cada socio.

RECOMENDACIONES

COMISIÓN DE CRÉDITOS

Realizar seguimientos periódicos de los créditos concedidos con mayor riesgo de morosidad mediante la revisión de cuentas de los socios aplicando así normas de control aceptables para minimizar el índice de



morosidad, manteniendo supervisiones continuas en la gestión de cobros y cumpliendo con las políticas de créditos y cobros.

OFICIAL DE CRÉDITO

Cumplir con sus obligaciones de acuerdo al manual de funciones establecido por la Cooperativa.



3.5 ANEXOS

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COOPAC AUSTRO LTDA

Componente Examinado: Sistema de Colocación y Recuperación de Cartera de Crédito

Papel de Trabajo No. **PP/PT₁**

Se realiza la visita a las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO LTDA”, para determinar sus actividades principales.

En la entrevista con la gerente de la Cooperativa, nos dio a conocer siguiente información.

LA ENTIDAD Y SU NATURALEZA JURIDICA

BASE LEGAL

“COOPAC AUSTRO LTDA”. Empezó a mediados del año 1982 entre los socios de la cooperativa de transporte “Turismo Oriental” como una idea de ahorro, “Concretándose en la aprobación de estatutos y constituyéndose jurídicamente mediante acuerdo ministerial No. 000315 con fecha 6 de mayo de 1982”.

La Cooperativa vivió una etapa difícil a tratar de poner cimientos sólidos, situación que llevo a la Cooperativa a realizar análisis para dar una solución a estos inconvenientes, por lo cual los socios idearon un nuevo nombre e identificación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito con la Cooperativa de Transporte naciendo así el nombre comercial de “COOPFINAUSTRO”, el cual no pudo ser establecida ni como marca, ni jurídicamente inscrita, lo que llevo a la Cooperativa a trabajar más duro para fortalecer la institución a través de estrategias, marketing e imagen logrando al cabo de cuatro meses nombrarla “COOPAC AUSTRO LTDA”, la misma que se mantiene hasta el día de hoy siendo una institución de gran importancia para la sociedad.



Una vez reformados los estatutos mediante acuerdo ministerial No. 0000227 con fecha 26 de octubre del 2001 e inscrito en el Registro general de Cooperativas, la misma que mantiene su constitución jurídica hasta la presente fecha.

PRICIPALES DISPOSICIONES LEGALES

La cooperativa de ahorro y crédito COOPAC AUSTRO LTDA, se encuentra regulada por las siguientes disposiciones legales:

- Superintendencia de bancos y seguros.
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- Ley de Cooperativas.
- Ministerio de Inclusión Económica y Social.
- Servicio de Rentas Internas.

MISION

La Cooperativa “COOPAC AUSTRO LTDA”. En los últimos años ha demostrado su fortaleza, apoyo, compromiso con la comunidad, mantener la confianza de sus socios ha sido uno de sus principales objetivos, logrando alcanzar nuevos objetivos y retos, es por eso que la cooperativa se ha propuesto como misión:

“COOPAC AUSTRO LTDA”. Es una cooperativa financiera comprometida en el desarrollo socio económico y social de nuestros socios(as); apoya al buen vivir mediante la diversificación de servicios financieros y no financieros eficientes y competitivos, en función de las necesidades de la comunidad dirigidos a fortalecer la economía familiar y asociativa con responsabilidad y transparencia.



VISION

La meta de la Cooperativa desde sus inicios ha sido proyectarse como una de las instituciones más fuertes y estables, tratando de mejorar para el bienestar común de sus socios y la comunidad. La visión planteada es la siguiente:

“Somos una entidad financiera sólida, en permanente crecimiento, con tecnología de calidad, referente de las finanzas sociales en el Austro ecuatoriano, que presta servicios financieros y no financieros eficientes, orientados a fortalecer emprendimientos productivos que generen bienestar y crecimiento a la comunidad; cuenta con directivos y personal capacitados, responsables y comprometidos en el desarrollo local”.

LINEAS DE CREDITO

“COOPAC AUSTRO LTDA”, dispone para sus socios las siguientes líneas de crédito:

Crédito Hipotecario.- Este crédito se lo otorga para diferentes fines en el cual quieran invertir su dinero y llevara como garantía primera hipoteca a favor de la Cooperativa.

CREDITO HIPOTECARIO	
MONTOS	PLAZOS
5001-8000	HASTA 36 MESES
8001-15000	HASTA 48 MESES
15001 EN ADELANTE	HASTA 60 MESES

Crédito Prendarios.- Este crédito se lo otorga teniendo como garantía una prenda a constituirse a favor de la Cooperativa debe ser de fácil venta, si la prenda fuese un vehículo deberá mantenerse durante la vigencia de crédito una póliza vigente a favor de la cooperativa.

Crédito de Consumo.- Son créditos de consumo otorgados por las instituciones controladas a personas naturales que tengan por destino la



adquisición de bienes de consumo o pago de servicios se amortizan en función de cuotas periódicas y la fuente de pago el ingreso neto mensual.

Crédito Emergente.- Esta destinado para cubrir una emergencia hasta \$ 2000 dólares con un garante aprobado por el Jefe de Agencia.

Crédito a Corto plazo con descuento.- Este crédito no puede exceder de 60 días de plazo este crédito se tramita en la matriz y siempre se lo otorga mediante descuento.

Jóvenes emprendedores.- Es un crédito inmediato para jóvenes entre 18 a 21 años tiene como objetivo mejorar su estilo de vida monto de \$ 2000 dólares con un garante.

Crédito Ágil.- Este crédito cubre necesidades prioritarias monto hasta \$ 5000 dólares hasta 36 meses con un garante.

Crédito Estudiantil.- Este es un crédito de temporada se inicia el primero de julio hasta el 31 de octubre en la sierra y en la costa el 1 enero hasta el 30 de abril, está destinado para pago de matrícula y/ o útiles escolares, monto hasta \$500 dólares a 9 meses sin garante.

Crédito para Seguro de Vehículo.- Este crédito es inmediato y con un propósito exclusivo como es la contratación de un seguro, monto hasta \$400 dólares a 6 meses sin garante con el 15% de interés.

Monto de \$1000 dólares a 12 meses con un garante al 15% de interés.

Microcrédito.- Esto todo crédito no superior a \$ 20000 dólares, concedidos a una persona natural o jurídica con un nivel de venta inferior a \$100000 dólares a un trabajador por cuenta propia, o un grupo de prestatarios con garantía propia destinado a financiar actividades en pequeña escala de producción comercialización o servicio.

CREDITO HIPOTECARIO	
MONTOS	PLAZOS
\$300-1500	HASTA 15MESES
\$1501-5000	HASTA 24 MESES
\$5001-10000	HASTA 36 MESES



Crédito comercial o productivo.- Otorgados a sujetos de crédito cuyo financiamiento este dirigido a las diversas actividades productivas cuyas ventas anuales iguales o superiores a \$ 100000 dólares.

Crédito de Vivienda.- Otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia que se encuentre amparado con garantía hipotecaria.

Crédito Vinculado.- Otorgado a funcionarios del área de crédito que participen en el otorgamiento de la misma, gerente, miembro del consejo administrativo y consejo de vigilancia y familiares hasta el segundo grado de consanguinidad y primero de afinidad de todos ellos.

ACTIVIDADES PRINCIPALES QUE REALIZA LA COOPERATIVA

AHORROS

Cuenta de Ahorro.- Con un depósito inicial de \$ 12.00 dólares

Tarjeta de Débito.- Acceso al dinero los 365 días del año las 24 horas

Ahorro Programado.-Fondo de ahorro para cumplir tus sueños con un monto inicial de \$ 15 dólares o más ganando una tasa de interés preferencial puedes realizarlo mínimo para 6 meses

Depósitos a Plazo Fijo.- El plazo de inversión empieza desde los 32 días con un monto mínimo de \$ 500 dólares recibiendo una tasa de interés con las tasas más competitivas del mercado

PRINCIPALES ACTIVIDADES, OPERACIONES E INSTALACIONES

ACTIVIDADES

Ahorro

Servicio de Pago

Cobros

Créditos

Servicios solidarios



La Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO LTDA” sucursal Paute podrá realizar cada una de las operaciones que la ley de Cooperativas y el sector financiero lo permita.



INSTALACIONES

La dirección de la Agencia Paute se encuentra ubicada Mariscal Sucre y
Ramón Borrero

Teléfono: 2250511

Correo: www.coopacaustro.fin.ec

Realizado por: Patricia Ayavaca

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COOPAC AUSTRO LTDA**

Componente Examinado: Sistema de Colocación y Recuperación de Cartera de Crédito

Papel de Trabajo No. **PP/PT_{1.1}**

PRINCIPALES POLITICAS EN EL SISTEMA DE COLOCACIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA

Los riesgos en los límites en la aprobación de las operaciones de créditos serán otorgados por el Directorio de la Institución, el mismo que autorizan los montos aprobados.

Los niveles para conceder créditos son los siguientes:

NIVELES	RESPONSABLES	MONTO
NIVEL 1	Jefe de Agencia	Hasta 1000
NIVEL 2	Comité de Crédito	1001 – 8000
NIVEL 3	Gerente General (Previa aprobación nivel 2)	8001 – 20000
NIVEL 4	Consejo de Administración (previa aprobación Nivel 2)	20000 – 60000

El consejo de administración de la Cooperativa “COOPAC AUSTRO LTDA” regula los montos, los plazos y las garantías de los créditos conocerán y resolverá todos los reclamos, suspensiones o inconformidades que tengan los socios en sus créditos.

La comisión de crédito calificara, suspenderá o también rechazarla solicitudes de préstamos de cada socios en conformidad al reglamento.

El departamento de crédito controla, define los préstamos, autorizando el desembolso del valor del crédito, controlando y dando seguimiento para la recuperación de la cartera que se encuentre vencida.

El asesor jurídico analizara las garantías de los créditos dados a los socios; recuperara judicial y extrajudicialmente los préstamos entregados y los que se encuentren vencidos.



POLITICAS PARA LA APROBACION DE LAS SOLICITUDES DE CRÉDITO

Los funcionarios autorizados para la aprobación de créditos son corresponsables solidarios de las operaciones de crédito que autoricen.

Para el control de la operación de crédito será necesario la firma de responsabilidad del nivel superior.

Las solicitudes de crédito serán rechazadas por las siguientes causas:

Por estar en mora de un préstamo anterior.

Por los informes negativos.

Por los demás requisitos del artículo 11.

Ser socio activo.

Haber pagado los certificados de aprobación por el monto establecido por el consejo de administración.

Tener por lo menos 7 días haber sido admitido como socio.

GARANTÍAS

Todos los créditos sin excepción alguna, indistintamente del número de crédito sea este primero, segundo u otro, deberán tener garantías personales o hipotecarias.

En el caso de garantías hipotecarias deberán ser analizadas previamente en cada una de las agencias receptoras de los documentos, estos deben revisarse que estén en regla y cumplan con los requerimientos que los indique el departamento legal y luego aprobadas por el comité de crédito de acuerdo a las políticas de la institución.

Se podrán aceptar las garantías hipotecarias, la cual podrá ser aprobada dependiendo del avalúo y capacidad de pago, con un máximo del 50% del valor total del bien a hipotecarse, pudiéndose excepcionales considerando el historial crediticio y ubicación del bien.



Los socios de “COOPAC- AUSTRO LTDA”, sea este deudor o garante, podrá garantizar hasta tres operaciones, dependiendo del historial del socio como deudor

o como garante y si solo la liquidez que tiene le es suficiente como respaldo de dichas garantías.

DOCUMENTACION PARA CONCEDER LOS CREDITOS

- 1.- Cédulas de ciudadanía y certificados de votación actualizadas.
- 2.- Título de dominio debidamente inscrito en el Registro de la Propiedad.
- 3.- Certificado del Registro de la Propiedad Actualizado.
- 4.- Pago del predio y de la luz actualizada.
- 5.- Avalúo del bien, con los respectivos peritos o a valuadores que tienen la institución.
- 6.- En el caso de existir poderes deben estar actualizados o por lo menos con la certificación de la notaria en la cual fue otorgado de que no se ha marginado la revocatoria del mismo.
- 7.- En caso de que el título de adquisición de dominio fuere la adquisición deberán encontrarse debidamente protocolizada en la notaria e inscrita en el registro de la propiedad.
- 8.- Autorizaciones judiciales se hará constar la sentencia en copias certificadas del juzgado en el que se realizó el trámite.
- 9.- En el caso de lotización se hará constar el plano debidamente aprobado en el municipio, protocolizado en la notaria e inscrito en el registro de la propiedad.

RIESGO DE CRÉDITO

En el “art 24 del reglamento de crédito de la cooperativa: el Riesgo de Crédito es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas o indirectas que conllevan el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas”.



Ampliaciones y Renovaciones

La ampliación de un crédito se realizara en casos espécieles y de fuerza mayor o fortuitos debidamente comprobados y deberán ser aprobados por la comisión de créditos.

En la renovación de préstamo se procede a una nueva operación de crédito y será concedido cuando el socio haya cancelado el interés correspondiente y por lo menos el 50% del capital, siendo este aprobado por la comisión de crédito.

PRINCIPALES PROBLEMAS DETECTADOS EN LOS PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS

En la entrevista realizada a la Gerente de la Cooperativa “COOPAC AUSTRO LTDA”, sucursal Paute Sra. Gardenia Sarmiento y al personal de crédito se describen los siguientes problemas:

Falta de agilidad en el personal de crédito para el proceso de concesión de crédito, generando inconvenientes al verificar si el socio se mantiene o no en la central de riesgo a través de la documentación presentada para el crédito.

El departamento de crédito no cuenta con una división específica de funciones por lo que el personal de otras áreas realiza las actividades de crédito.

Falta de Capacitación al personal en los procedimientos de créditos y cobranzas.

Realizado por: Patricia Ayavaca

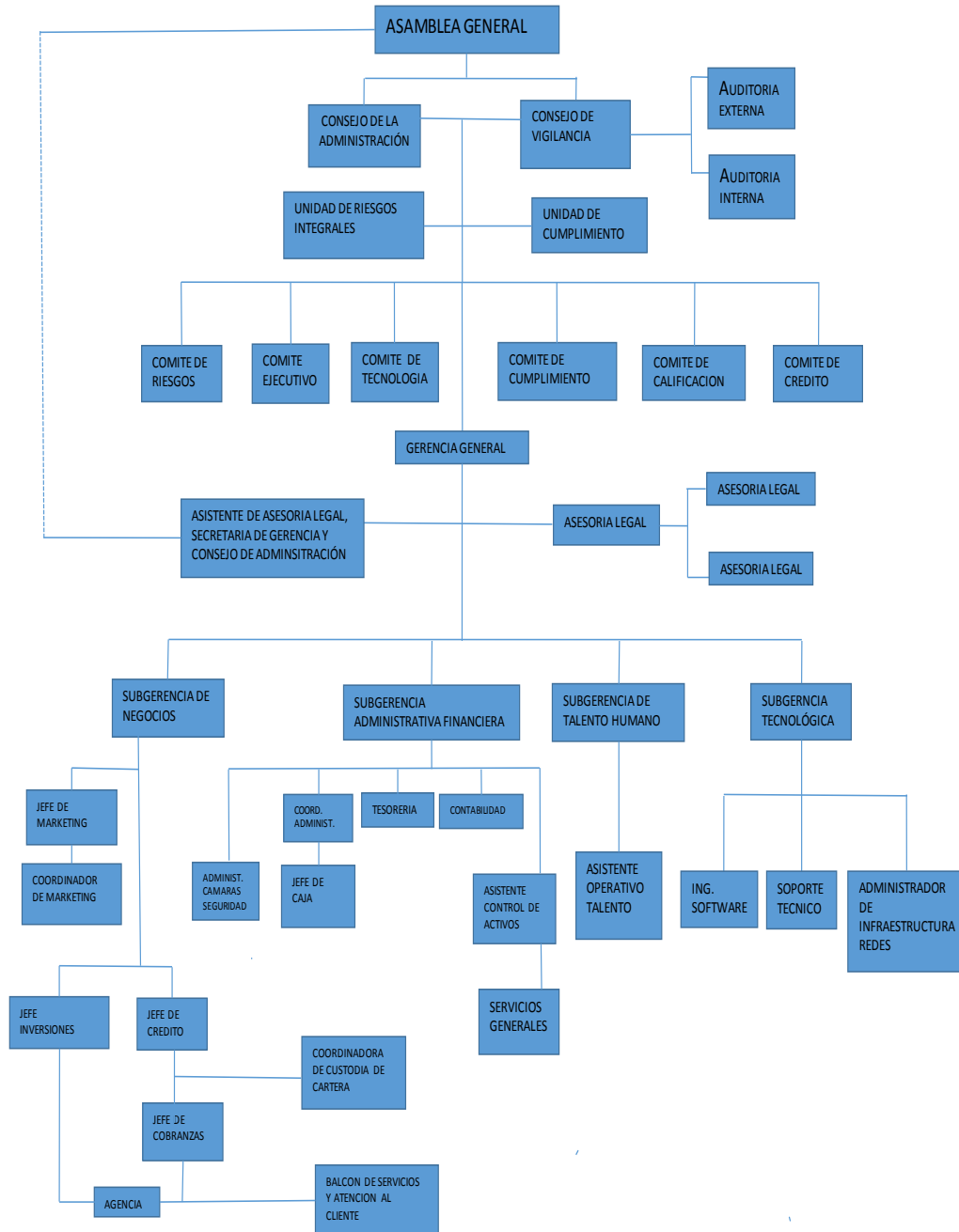


COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COOPAC AUSTRO LTDA

Componente Examinado: Sistema de Colocación y Recuperación de Cartera de Crédito

Papel de Trabajo No. **PP/PT₂**

ESTRUCTURA ORGANICA





IDENTIFICACION DEL NIVEL JERARQUICO DE LA COOPERATIVA

La Asamblea General

Es el máximo organismo de gobierno de la cooperativa y el encargado de tomar las decisiones trascendentales de la institución, el mismo que deben ser acatados por todo los socios de la cooperativa.

Consejo de Vigilancia

Es el órgano de control interno de las actividades económicas de la cooperativa, sin injerencia e independiente de la administración, responde a la Asamblea General.

Consejo de Administración

Es el órgano directivo y el encargado de fijar las políticas de la cooperativa.

Gerente General

Es el representante legal, judicial, extrajudicial de la cooperativa y responsable por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa que lo hará de conformidad con las disposiciones de la ley, su reglamento general, estatuto social y demás normativas internas de la cooperativa.

Comisión de Crédito

Conocerá y resolverá las solicitudes de créditos de los socios.

Área de Crédito

Realiza asesoramiento de créditos de los socios que lo requieran.

Área de Financiamiento

Desarrolla las actividades contables y financieras de la cooperativa.



Área Jurídica

Realizan Asesoramiento jurídico a sus socios.

La “COOPAC AUSTRO LTDA”. Está distribuida en departamentos para una mejor organización institucional. La distribución de la matriz de la Cooperativa cuenta con 28 puestos el mismo que se detallaran de la manera siguiente:

DEPARTAMENTOS	
Departamento Administrativo Gerente General Asistente Secretaria de Gerencia Jefe Administrativo	Departamento de Auditoria Auditor Interno Asistente de Auditoria
Departamento Financiero Jefe de Finanzas	Departamento de Talento Humano Jefe de Talento Humano
Departamento de Crédito Jefe de Crédito Oficial de Crédito Oficial de Negocios	Departamento de Diseño Coordinador de Mercadeo
Departamento de Cobranzas Jefe de Cobranzas Oficial de Cobranzas	Departamento de Sistemas Jefe de Sistemas Auxiliar de Sistemas Auxiliar de Sistemas
Departamento de Inversiones Jefe de Inversiones Asistente de Inversiones	Departamento Operativo Jefe Operativo Jefe de Cajas Cajero Volante Operativo
Departamento de Contabilidad Contador General Auxiliar de Contabilidad	Balcón de Servicios Conserje-Mensajero Servicios Generales
Departamento Legal Jefe Legal	

Realizado por: Patricia Ayavaca

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COOPAC AUSTRO LTDA**

Componente Examinado: Sistema de Colocación y Recuperación de Cartera de Crédito

Papel de Trabajo No. **PP/PT_{2.1}**

NIVELES JERARQUICO Y ASIGNACION DE FUNCIONES**PERSONAL DE LA COOPERATIVA COOPAC AUSTRO LTDA**

NOMBRES	CARGOS
Ing. Miriam Duran	GERENTE GENERAL
Srta. Alisa Cárdenas	OFICIAL DE CRÉDITO
Sra. Martha Tapia	AUXILIAR DE CONTABILIDAD
Sr. Juan Maldonado	CAJERO
CONSEJO DE LA ADMINISTRACION	
NOMBRE	CARGO
Ing. Roberto Vásquez	PRESIDENTE
Sra. Rosa Prado	VICEPRESIDENTE
Srta. Verónica Delgado	VOCAL
Sra. Nube Vintimilla	VOCAL
Sra. Nathalia Bravo	VOCAL
Srta. Tania Togra	VOCAL
Srta. Blanca Arias	VOCAL
CONSEJO DE VIGILANCIA	
NOMBRE	CARGO
Sr. Jorge Villavicencio	PRESIDENTE
Sra. Karina Mendosa	VOCAL
Sr. Vicente de la Vega	VOCAL
Sr. Edison Sambrano	VOCAL
Srta. Doris Vanegas	VOCAL



COMISIONES	
Comisión de Crédito	
Pablo Beltrán	
Angélica Ávila	
Comisión Sociales	
Srta. Blanca Zamora	
Sr. Julio Sarmiento	
Comisión de Educación	
Ing. Laura Gonzales	
Sr. Eduardo Espinoza	

Realizado por: Patricia Ayavaca



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COOPAC AUSTRO LTDA

Componente Examinado: Sistema de Colocación y Recuperación de Cartera de Crédito.

Papel de Trabajo No. **PP/PT₄**

ANALISIS FODA

El análisis FODA se realizado tomando en cuenta el ambiente donde desarrolla la Cooperativa “COOPAC AUSTRO LTDA” sucursal Paute sus actividades, este nos ayudara a tener un visión de cuál es la situación actual y así poder plantear acciones y estrategias para mejorar el crecimiento de esta en el Cantón Paute.

FORTALEZAS

Atención personalizada al cliente.

Dispone de diferentes tipos de crédito.

Se encuentra ubicada en la parte principal de Paute.

Espacio adecuado para la realización de sus actividades.

OPORTUNIDADES

Aumento de la población.

Nuevos mercados para la expansión.

Remesas de los migrantes.

DEBILIDADES

Falta de capacitación al personal.

El personal que labora es insuficiente en la Cooperativa.

Baja promoción de los beneficios que presta la Cooperativa

Ausencia de conocimientos sobres las políticas y manuales de créditos.

Inadecuada aplicación del reglamento de crédito.



AMENAZAS

Crecimiento de la Competencia.

Regulaciones del estado a las cooperativas.

Factores climáticos.

Realizado por: Patricia Ayavaca

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COOPAC AUSTRO LTDA**

Componente Examinado: Sistema de Colocación y Recuperación de Cartera de Crédito.

Papel de Trabajo No. **PP/PT₅**

LINEAS DE CREDITO

“COOPAC AUSTRO LTDA”, dispone para sus socios las siguientes líneas de crédito:

Crédito Hipotecario.- Este crédito se lo otorga para diferentes fines en el cual quieran invertir su dinero y llevara como garantía primera hipoteca a favor de la Cooperativa

CREDITO HIPOTECARIO	
MONTOS	PLAZOS
5001-8000	HASTA 36 MESES
8001-15000	HASTA 48 MESES
15001 EN ADELANTE	HASTA 60 MESES

Crédito Prendarios.- Este crédito se lo otorga teniendo como garantía una prenda a constituirse a favor de la Cooperativa debe ser de fácil venta, si la prenda fuese un vehículo deberá mantenerse durante la vigencia de crédito una póliza vigente a favor de la cooperativa.

Crédito de Consumo.- Son créditos de consumo otorgados por las instituciones controladas a personas naturales que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios se amortizan en función de cuotas periódicas y la fuente de pago el ingreso neto mensual.

Crédito Emergente.- Esta destinado para cubrir una emergencia hasta \$ 2000 dólares con un garante aprobado por el Jefe de Agencia.

Crédito a Corto plazo con descuento.- Este crédito no puede exceder de 60 días de plazo este crédito se tramita en la matriz y siempre se lo otorga mediante descuento.



Jóvenes emprendedores.- Es un crédito inmediato para jóvenes entre 18 a 21 años tiene como objetivo mejorar su estilo de vida monto de \$ 2000 dólares con un garante.

Crédito Ágil.- Este crédito cubre necesidades prioritarias monto hasta \$ 5000 dólares hasta 36 meses con un garante.

Crédito Estudiantil.- Este es un crédito de temporada se inicia el primero de julio hasta el 31 de octubre en la sierra y en la costa el 1 enero hasta el 30 de abril, está destinado para pago de matrícula y/ o útiles escolares, monto hasta \$500 dólares a 9 meses sin garante.

Crédito para Seguro de Vehículo.- Este crédito es inmediato y con un propósito exclusivo como es la contratación de un seguro, monto hasta \$400 dólares a 6 meses sin garante con el 15% de interés.

Monto de \$1000 dólares a 12 meses con un garante al 15% de interés.

Microcrédito.- Esto todo crédito no superior a \$ 20000 dólares, concedidos a una persona natural o jurídica con un nivel de venta inferior a \$100000 dólares a un trabajador por cuenta propia, o un grupo de prestatarios con garantía propia destinado a financiar actividades en pequeña escala de producción comercialización o servicio.

CREDITO MICROCREDITO	
MONTOS	PLAZOS
\$300-1500	HASTA 15MESES
\$1501-5000	HASTA 24 MESES
\$5001-10000	HASTA 36 MESES

Crédito comercial o productivo.- Otorgados a sujetos de crédito cuyo financiamiento este dirigido a las diversas actividades productivas cuyas ventas anuales iguales o superiores a \$ 100000 dólares.



Crédito de Vivienda.- Otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia que se encuentre amparado con garantía hipotecaria.

Crédito Vinculado.- Otorgado a funcionarios del área de crédito que participen en el otorgamiento de la misma, gerente, miembro del consejo administrativo y consejo de vigilancia y familiares hasta el segundo grado de consanguinidad y primero de afinidad de todos ellos.

Realizado por: Patricia Ayavaca



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COOPAC AUSTRO LTDA

Componente Examinado: Sistema de Colocación y Recuperación de Cartera de Crédito.

Papel de Trabajo No. **PP/PT** 3

DOCUMENTOS QUE UTILIZAN PARA CONTROLAR LOS MOVIMIENTOS DE CREDITOS

La documentación que se utiliza para el control de los créditos son los siguientes:

Crédito Hipotecario Escrituras.

Respaldo de crédito.

Pagare.

Tablas de amortización.

Cabe mencionar que las personas encargadas de mantener en archivos estos documentos es el Oficial de Crédito, el mismo que no mantiene ningún informe alguno.

INDICADORES

TIEMPO PROMEDIO PARA LA APROBACION DE CREDITOS

Créditos Normales

$$\frac{\text{N.- de días de aprobación}}{\text{N.- de días estimados para la aprobación}} = 7/2 = 4 \text{ Días}$$

N.- de días estimados para la aprobación

Crédito Vinculado

$$\frac{\text{N.- De horas de aprobación}}{\text{N.- de horas estimadas de aprobación}} = 8/3 = 3 \text{ Horas}$$

N.- de horas estimadas de aprobación

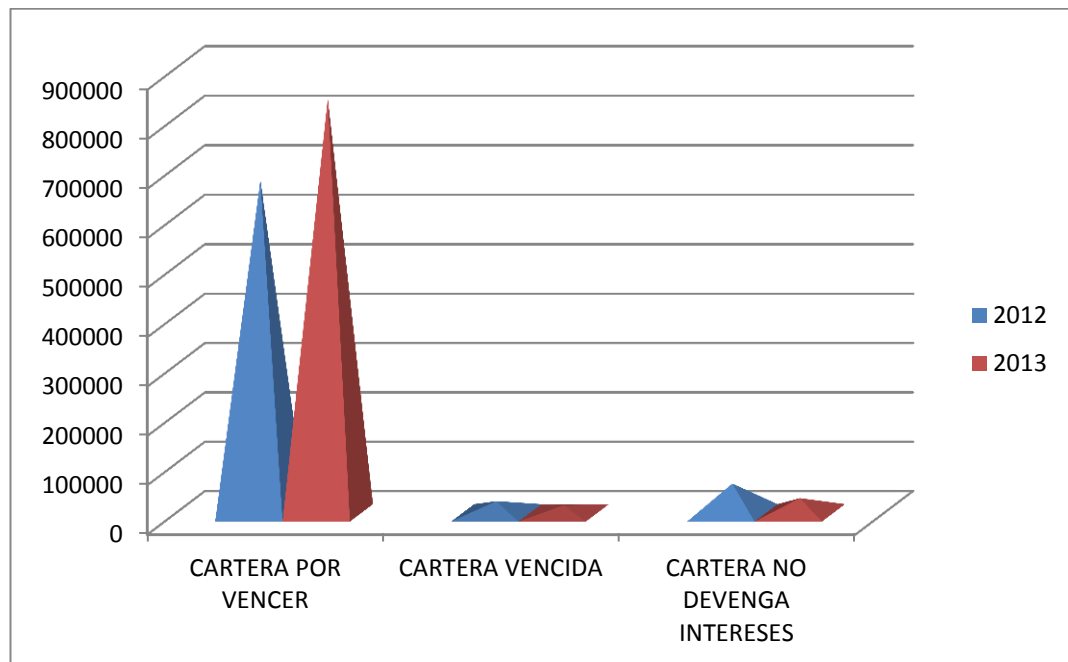
Número total de días estimados para dar aprobación a los créditos es de 4 días



El oficial e crédito al realizar el despacho de los préstamos presentan 7 días promedio de tardanza, lo que generar inconvenientes en los socios por lo que a veces no realiza el préstamo debido a la tardanza.

ESTADO DE CARTERA

CUADRO COMPARATIVO DE LA CARTERA DE Crédito				
TIPO DE CARTERA	2012		2013	
	VALOR	%	VALOR	%
CARTERA POR VENCER	674591,0	89,03%	839465,0	94,86%
CARTERA VENCIDA	23764,00	3,14%	15587,00	1,76%
CARTERA NO DEVENGA INTERESES	59378,00	7,84%	29897,00	3,38%
TOTAL	757733,0	100,00	884949,0	100,00



**INDICE DE MOROSIDAD****2012**

CARTERA	EN								
RIESGO		X	100	=	83142,00	X	100	=	10,97%
<hr/>									
TOTAL CARTERA					757733,00				

2013

CARTERA	EN								
RIESGO		X	100	=	45484,00	X	100	=	5,14%
<hr/>									
TOTAL CARTERA					884949,00				

2012

CARTERA									
VENCIDA		X	100	=	23764,00	X	100	=	3,14%
<hr/>									
TOTAL CARTERA					757733,00				

2013

CARTERA									
VENCIDA		X	100	=	15587,00	X	100	=	1,76%
<hr/>									
TOTAL CARTERA					884949,00				

Como podemos observar el índice de morosidad en las dos formas nos representa un índice de morosidad según lo recomendado por el Banco Central del Ecuador y la Superintendencia de Bancos y Seguros que es el 3%

El índice de morosidad la situación real obtenida por toda la cartera de riesgo generando un resultado de 10,97% en el año 2012 y de 5,14% en el 2013 como se puede observar existe control y gestión en el sistema determinando así rentabilidad en la cooperativa.

Realizado por: Patricia Ayavaca



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COOPAC AUSTRO LTDA

Componente Examinado: Sistema de Colocación y Recuperación de Cartera de Crédito.

Papel de Trabajo No. **PP/PT 6**

PROCESO PARA LA RECUPERACION DE CARTERA

Los créditos serán cobrados, directamente en caja, la mora, seguros, el interés y por último el capital, pudiendo el socio pagar una o más letras.

En cambio para los microcréditos y de consumo, la cooperativa puede trasladarse donde el socio para cobrar las cuotas dejando un documento legal que sustente el pago del crédito, y numerado que será canjeado con el reporte de caja, que será entregado al siguiente día al socio.

En el caso de recibir bienes como parte de pago, estos deben ser vendidos en el menor tiempo posible con el fin de crear rentabilidad.

En caso de mora se podrá tomar el dinero del socio de la cuenta de ahorros y certificados, para la cancelación de la deuda.

Realizado por: Patricia Ayavaca



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COOPAC AUSTRO LTDA

Componente Examinado: Sistema de Colocación y Recuperación de Cartera de Crédito.

Papel de Trabajo No. **PP/PT₇**

CALIFICACIÓN DE CRÉDITOS

El reglamento de crédito y cobranza en el art 17 detalla quienes son sujetos de crédito:

A personas Naturales.

Requisitos

Ser socio activo de la cooperativa.

Mantener en su cuenta de ahorros un saldo aceptable, dicho saldo deberá cubrir al menos el porcentaje del encaje en vigencia.

Ser mayor a 18 años con capacidad legal para contratar y menor a 70 años.

En caso de ser socio mayor a 71 años, a fin de que pueda acceder al crédito estará según lo dispuesto en la Compañía Aseguradora y las políticas de la cooperativa.

Realizar sus actividades dependientes o empresariales en un lugar fijo, contar con estabilidad domiciliaria, dentro de las zonas declaradas como de interés de operación para la institución.

Desarrollar actividades económicas lícitas.

Disponer de voluntad y capacidad de pago.

Mantener una buena calificación de crédito.

Poseer las garantías necesarias para el otorgamiento de crédito.

En los créditos otorgados con poder, el apoderado describirá el título además como garante solidario.

Si el deudor o garante es de estado civil divorciado o viudo deberá hacer constar en la solicitud de crédito los nombre completos de su antiguo conyugue y numero



de cedula. No es necesario en caso que la sociedad conyugal extinta se encuentre debidamente liquidada.

Presentar toda la documentación e información requerida, del deudor, garantes y conyugues respectivos, la misma que servirá para probar sus identidades, ingresos económicos y respaldar sus situaciones patrimoniales, además de justificar el destino del crédito.

Deudor y garante deberán mantenerse al día en sus obligaciones con la cooperativa y demás instituciones financieras y comerciales.

Si el deudor o garante tuviera valores vencidos en instituciones financieras o comerciales; presentar certificados de que cancelo y se encuentran al día dichas obligaciones. A excepción de reestructuraciones o refinanciamientos.

REQUISITOS PARA LA CALIFICACION CREDITICIA, PERSONAS JURIDICAS O SOCIEDADES DE HECHO

Poder o certificación, debidamente inscrita o registrada en el organismo competente, del o los Representantes legales de la entidad solicitante;

Certificación o verificación de la existencia física de la empresa u organización;

Copia de Estatutos aprobados o copia del acta de constitución.

Copia certificada del RUC de la persona jurídica o sociedad de hecho.

Copia certificada del acta de la asamblea y/o directorio, según el caso, en que conste la resolución que autorice tramitar el préstamo y suscribir obligaciones con la cooperativa; constituyéndose sus directivos solidariamente respalde de la obligación.

Presentar los estados financieros a la fecha, debidamente legalizados.

Demostrar el destino declarado del crédito, mediante un proyecto de inversión u otro documento probatorio, como contratos de compra-venta, facturas de compra, proformas, certificaciones.



Que su actividad económica tenga como mínimo 6 meses de operación, que disponga capacidad de endeudamiento y pago debidamente justificado.

Realizado por: Patricia Ayavaca



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COOPAC AUSTRO LTDA

Componente Examinado: Sistema de Colocación y Recuperación de Cartera de Crédito.

Papel de Trabajo No. **PP/PT 6.1**

DESEMBOLSOS DE CREDITOS

Se dará a conocer mediante la llamada telefónica a socio al aprobación o no del crédito; si el crédito es aceptado se le dará a conocer al socio que se acerque a las instalaciones con los garantes y su cónyuge para la firma del pagare y demás documentos de respaldo del crédito.

El siguiente paso es el ingreso de la información en el sistema informático:

Crear en el módulo de clientes los garantes.

La actualización del deudor en el sistema.

Ingresar las operaciones aprobadas como es el monto, tasa de interés, plazo, amortización y el tipo de crédito que se le va a conceder.

Impresión del documento (pagare) y la respectiva verificación por parte del deudor y su garante.

Impresión de la tabla de amortización.

Recepción de la respectivas firmas de los involucrados en el crédito y verificación de la mismas según las registradas en la cedula de identidad.

Se realiza una nota de crédito a la cuenta del socio.

Se entrega al deudor el pagare y la tabla de amortización.

Y finalmente se archiva la carpeta en el departamento de crédito.

Realizado por: Patricia Ayavaca



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COOPAC AUSTRO LTDA

Componente Examinado: Sistema de Colocación y Recuperación de Cartera de Crédito.

Papel de Trabajo No. PE/PT₁

Encuesta a la Gerente

1 ¿Cuáles son las principales disposiciones legales de la Cooperativa?

Superintendencia de bancos y seguros.

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Ley de Cooperativas .

Ministerio de Inclusión Económica y Social.

Servicio de Rentas Internas.

2. ¿Conoce cuáles son sus deberes y responsabilidades?

Si cumpla con el manual de funciones el mismo que es conocido por todo el personal de la cooperativa.

3. ¿Las disposiciones impuestas son dada a conocer por el personal?

Si.

4. ¿Existe una buena comunicación y coordinación en cada departamento de la cooperativa?

No.

5. ¿Usted realiza actividades de otros departamentos?

Si, cuando se ya termino de hacer mis actividades del área me encargo de otro actividad.

6. ¿Usted como realiza la selección de personal?

Se realiza mediante un concurso de méritos .

Realizado por: Johnny García



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COOPAC AUSTRO LTDA

Componente Examinado: Sistema de Colocación y Recuperación de Cartera de Crédito.

Papel de Trabajo No. PE/PT 2

Encuesta al Oficial de Créditos

1. ¿Describa quienes conforman el personal de la Agencia Paute?

Oficial de Crédito Srta. Alisa Cárdenas

Comisión de Crédito Sr. Roberto Cabrera

Jefa de Agencia Sra. Gardenia Sarmiento

Cajero Srta. Rosa Lazo

2. ¿Conoce usted cuales son las disposiciones legales de crédito de la cooperativa?

Manual de Crédito.

Reglamento de Crédito.

Políticas de Crédito.

3. ¿Cuáles son las metas del departamento el área de crédito?

Llegar a una meta de colocación y recuperación de cartera según lo planificado en el presupuesto anual.

4. ¿Qué informes realiza, cada qué tiempo y a quien lo entrega?

Se realiza informes mensuales y es entregado a gerencia.

5. ¿Usted tiene algún grado de dependencia sobre los sistemas computarizados?

Existe una totalidad de dependencia.

Realizado por: Johnny García



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COOPAC-AUSTRO LTDA

Componente Examinado: Sistema de Colocación y Recuperación de Cartera de Crédito.

Papel de Trabajo No. PE/PT 2.1

1. ¿Qué medidas de seguridad realizan para la custodia de documentos?

En la cooperativa cada departamento está a cargo de su archivo, ya que cada uno tiene una llave de seguridad.

2. ¿Usted realiza actividades de otros departamentos?

Si

3. ¿Las actividades que realiza en la institución es supervisado por quién?

Si es supervisada por la gerencia.

4. ¿Conoce usted si existe algún manual de procedimientos que ayude al buen funcionamiento de la institución?

No existe.

5. ¿Qué procesos realizan para la concesión de créditos y la recuperación de cartera?

Abertura de libreta de ahorro.

Llenar las solicitudes de crédito con la debida documentación de respaldo.

Visita al socio.

Presentación de la documentación para la aprobación.

6. ¿Usted recibe capacitación cada qué tiempo?

No



7. ¿Usted respalda la información, de qué forma lo hace y cada qué tiempo?

Se respalda con documentación física, y se la archiva cada fin de semana

8. ¿Cómo recibe usted la información de los movimientos de la cooperativa?

La información que se recibe es cuantitativa.

9. ¿Según su criterio profesional en que aspecto se podría mejorar dentro de este departamento?

Disponibilidad de movilización para los seguimientos.

Realizado por: Johnny García



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COOPAC AUSTRO LTDA

Componente Examinado: Sistema de Colocación y Recuperación de Cartera de Crédito.

Papel de Trabajo No. PE/PT 2.1

Mediante una indagación realizado a gerencia y al personal se pudo observar que la estructura orgánica no está siendo actualizado, la misma que no está distribuida de acuerdo a cada departamento de la cooperativa, fallando así jerarquía y líneas de comunicaciones, en lo se refiera a las funciones establecidas se observó que no se está cumpliendo conforme al manual de funciones, ya que el oficial de crédito no realiza informes oportunos, además se observó que existe una sobrecarga de funciones de asesor de crédito, cajero, atención al cliente. Por lo tanto las funciones establecidas para esta área no están cumpliendo con las metas y objetivos propuestos.

También se observó que no existe una comunicación de políticas y procedimientos con el personal del área de crédito, además nos informaron que para la selección de personal se efectúa un concurso de méritos.

En la cooperativa no existen programas de capacitación al personal. En cuanto a las medidas de seguridad cada departamento se encarga de su archivo.

En cuanto al sistema informático cumple las expectativas que se plantea la cooperativa y es eficiente en su funcionamiento.

Realizado por: Johnny García

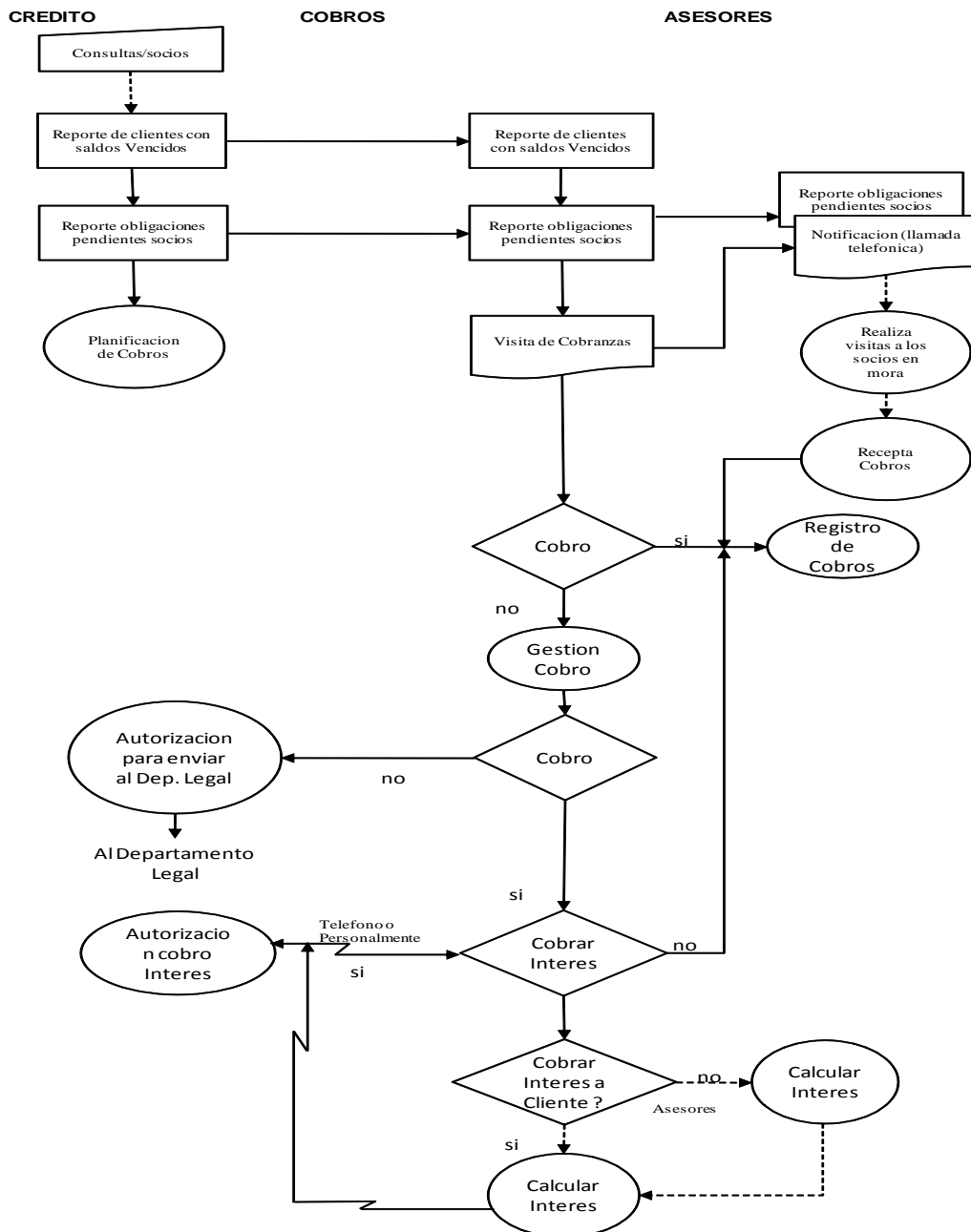


COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COOPAC AUSTRO LTDA

Componente Examinado: Sistema de Colocación y Recuperación de Cartera de Crédito.

Papel de Trabajo No. PE/PT₅

DIAGRAMA DE PROCESO ÁREA DE CREDITO



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COOPAC AUSTRO LTDA**

Componente Examinado: Sistema de Colocación y Recuperación de Cartera de Crédito.

Papel de Trabajo No. **PE/PT** 4

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COOPAC-AUSTRO LTDA.
SUCURSAL PAUTE
EVALUACION DEL CONTROL INTERNO
AL SISTEMA DE COLOCACION Y RECUPERACION DE CARTERA**

Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión

Cargo: Gerente General

Fecha de la Entrevista:

18 de marzo de 2015

Entrevista:

Auditor: Johnny García

Objetivo General: Valoración del Control Interno al Sistema de colocación y recuperación de cartera

AMBIENTE DE CONTROL	SI	NO	N/A	PON	CAL	COMENTARIOS
¿La estructura orgánica de la Cooperativa está debidamente establecida?		x		10	4	La falta de un plan estratégico.
¿El archivo de la Cooperativa se encuentra debidamente organizado?		x		10	5	Esto se debe a la falta de capacitación para el archivo.
¿Las responsabilidades se encuentran establecidas por escrito?	X			10	8	
¿Existe una segregación de funciones adecuada para el personal de la Cooperativa?	X			10	3	Pero hacen omiso de este.
¿Existe un adecuado flujo de información entre los departamentos de la Cooperativa?		x		10	4	Por la falta de coordinación
¿Se da a conocer las responsabilidades de los incumplimientos a todos los empleados?	X			10	7	
¿Al momento de seleccionar al personal se realiza por su	X			10	9	



capacidad profesional y valores éticos y que no tengan ningún impedimento legal para desempeñar su cargo dentro de la Cooperativa?						
¿La Cooperativa cuenta con un plan de entrenamiento para el personal que labora de acuerdo a sus objetivos y sus necesidades?	X			10	3	No es utilizada la asignación para el proceso de capacitación.
¿Se evalúa al personal periódicamente?		x		10	3	Esporádica mente se evalúa pero en este año no se la realizo.
¿Existe un programa de capacitación para el personal?	X			10	1	Peru no lo utilizan.
¿Se dan las condiciones necesarias y un ambiente ameno al personal para el desempeño de sus funciones?	X			10	8	
¿Se han tomado medidas correctivas en el incumplimiento de las normas por parte de los empleados?	X			10	10	
¿El personal de la Cooperativa cumple con el manual de funciones?		x		10	6	No hay una supervisión continua.
¿La cooperativa a definido un plan estratégico?	X			10	5	No está actualizado .
¿La cooperativa a estructurado un plan para conseguir los objetivos y metas propuestos?	X			10	10	
¿La cooperativa realiza sus actividades de acuerdo con la normativa legal vigente?	X			10	10	
¿Los sistemas y la información tienen respaldos para su protección?	X			10	8	
¿La información de la cooperativa es manejada por		x		10	6	Por la falta de



profesionales y por un personal capacitado?					capacitación.
VALORACIÓN DEL RIESGO					
¿Al momento de realizar los objetivos de la cooperativa se consideró la misión y visión para alcanzarlos?	X		10	9	
¿Los funcionarios de la cooperativa y demás empleados fueron participes de los objetivos y metas?	X		10	9	Esto se realiza cada 2 años.
¿El plan estratégico se ha difundido a todos los miembros que conforman la cooperativa?		x	10	3	Esto se da por lo que el plan estratégico no está actualizado.
¿Todos los diferentes departamentos de la cooperativa tratan de alcanzar los objetivos propuestos?	X		10	8	
¿La cooperativa se ha planteado indicadores de gestión?	X		10	8	
¿Las operaciones que realiza la cooperativa se documentan con originales o algún otro medio que de fe de estos documentos?	X		10	8	
¿Los departamentos emiten algún informe a la gerencia para que conozcan su avance de la consecución de objetivos?	X		10	5	Pero por el momento no lo realizan por qué no les exigen.
PROCEDIMIENTOS DE CONTROL					
¿La cooperativa a impuesto alguna política o procedimiento para la colocación o recuperación de cartera?	X		10	9	
¿Los departamentos alcanzan las metas propuestas por la asamblea general de socios?		x	10	8	



¿El personal de la cooperativa rota de funciones según la disposición de gerencia?	X			10	10		
¿Las operaciones que realiza la cooperativa se realiza conforme a la normativa legal y de acuerdo a la administración?	X			10	9		
¿La información obtenida es utilizada para la evaluación por parte de la gerencia?	X			10	9		
¿Las operaciones financieras están de acuerdo con los informes de las operaciones de la cooperativa?	X			10	10		
¿Los sistemas informáticos están regulados por algún control?	X			10	8		
¿Las actividades de gestión están basados en los indicadores de desempeño?	X			10	10		
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN							
¿Los sistemas informáticos tienen manual que faciliten su aplicación a los diferente departamentos?		x		10	7		
¿Los sistemas informáticos tienen respaldos en alguna otra plataforma que asegure su protección?	X			10	8		
¿La protección de la información está basado con algún tipo de contraseña que impida la manipulación de personal ajeno a la cooperativa?	X			10	10		
¿La información que propicia el departamento de crédito es oportuna y confiable?	X			10	8		
¿El software de la cooperativa es seguro, confiable y oportuno con la información obtenida?	X			10	9		
MONITOREO							
¿Los procesos de supervisión	X			10	9	Solo	lo



son definidos para las actividades más importante de la cooperativa?					realiza cuando hay un problemas.	
¿La información de auditorías anteriores son tomadas como recomendaciones para auditorías futuras?		x		10	3	Cada dos años se regula la información obtenida.
¿La cooperativa a través de la auditoría interna evalúa, supervisa y califica la información de los departamentos en forma continua para determinar su razonabilidad y confianza de estas para la toma de decisiones por parte de la alta dirección?		x		10	7	Esto se le realiza cada dos años y de acuerdo a los niveles críticos cuando se presentan en cada sucursal.

NIVEL DE CONFIANZA

NC:NIVEL DE CONFIANZA
 CT:CALIFICACION
 TOTAL
 PONDERACION
 TOTAL

NC= PT: (294/410)*100 NC=71,70

CONFIANZA	Confiable	(76-95)	NC=(294/410)*100 NC=71,70
	Aceptable	(51-75)	
	No aceptable	(15-50)	
RIESGO	Bajo	(76-95)	COFIANZA:ACEPTABLE
	Medio	(51-75)	RIESGO:MEDIO
	Alto	(15-50)	

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COOPAC AUSTRO LTDA**

Componente Examinado: Sistema de Colocación y Recuperación de Cartera de Crédito

Papel de Trabajo No. **PE/PT** 4

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COOPAC AUSTRO LTDA**EVALUACION DEL CONTROL INTERNO AL SISTEMA DE COLOCACION Y RECUPERACION DE CARTERA**

Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión

Cargo: Gerente General

Fecha de la Entrevista: 18 de marzo del 2015

Entrevista:

Auditor: Johnny García

Objetivo General: Valoración del Control Interno al Sistema de colocación y recuperación de cartera

AMBIENTE DE CONTROL	SI	NO	N/A	PON	CAL	COMENTARIO
¿Conoce Ud. Cuáles son las funciones cómo miembro participe de la Comisión de Crédito?	X			10	10	
¿La comisión de Crédito cuenta con los recursos necesarios para la eficiencia de sus actividades?	X			10	6	Estos recursos son limitados.
¿En el momento de la aprobación de las solicitudes de crédito el Gerente es proactivo?	X			10	10	
¿Los miembros de la Comisión de crédito conocen la misión y visión de la Cooperativa?	X			10	8	
¿La Comisión de Crédito se propone metas a alcanzar?	X			10	8	
¿Las metas y objetivos planteados esta definidos y son de acuerdo a la realidad de Cooperativa?		x		10	8	
ACTIVIDADES DE CONTROL						
¿La Comisión es supervisada por las actividad que realiza?	X			10	7	



¿En las sesiones que realiza la Comisión de créditos se redacta informes?	X			10	9	
¿La Comisión de Créditos tiene métodos para el control en la concesión de créditos y la Gestión de cobro de estos?	x			10	8	
¿La coordinación entre los diferentes sistemas es oportuno?		x		10	7	Debido a su falta de información entre sistemas.
INFORMACION Y COMUNICACIÓN						
¿La información que presenta el oficial de créditos a la comisión es oportuna y confiable?	x			10	6	El oficial de crédito no tiene un buen desempeño.
¿La gerencia hace uso de los reportes que emite la Comisión de Créditos?	x			10	8	
¿Se han realizados correctivos ante los informes presentados por la comisión de los préstamos y cobros de créditos?	x			10	6	Pero por falta de coordinación entre sistemas no se alcanzan a revisar
MONITOREO						
¿Las actas son custodiadas después de cada sesión?	x			10	10	
¿Se da seguimiento a los créditos vencidos de los socios?	x			10	10	
¿En la recuperación de cartera son vigilados los créditos según la normativa legal de la Cooperativa?	x			10	8	
TOTAL				160	132	

**NIVEL DE CONFIANZA**

NC:NIVEL DE CONFIANZA
 CT:CALIFICACION TOTAL
 PONDERACION TOTAL

NC= PT: $(132/160)*100$ NC=82,5

CONFIANZA	Confiable	(76-95)	NC= $(294/410)*100$ NC=82,5
	Aceptable	(51-75)	
	No aceptable	(15-50)	
RIESGO	Bajo	(76-95)	COFIANZA: CONFIABLE RIESGO: BAJO
	Medio	(51-75)	
	Alto	(15-50)	

RESULTADO DE LA EVALUACION DEL CONTROL INTERNO

Calificación Total $294+132=426/2=213$

Ponderación Total $410+160=570/2=285$

$$213/285=74,7$$

El sistema de Colocación y Recuperación de cartera, después de haber sido realizado y evaluado con la aplicación de cuestionarios se obtuvo:

NIVEL DE CONFIANZA	ACEPTABLE
NIVEL DE RIESGO	MEDIO

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COOPAC AUSTRO LTDA**

Componente Examinado: Sistema de Colocación y Recuperación de Cartera de Crédito

Papel de Trabajo No. **PE/PT** 4

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COOPAC AUSTRO LTDA
SUCUSAL PAUTE****AUDITORIA DE GESTION AL SISTEMA DE CRÉDITO
MATRIZ DE RIESGOS**

#	COMPONENTES	RIESGO DE CONTROL			RIESGO INHERENTE			ENFOQUE DE AUDITORIA
		A	M	B	A	M	B	
1	Inadecuada Estructura Orgánica.					x		Pruebas de Cumplimiento
2	El personal de la Cooperativa no cuenta con el perfil profesional.	X			x			Pruebas de Cumplimiento
3	No cuenta con un plan de capacitación.	X			x			Pruebas de Cumplimiento
4	Falta de control en la documentación de la concesión de créditos.		x			x		Pruebas de Cumplimiento
Elaborado por: Johnny García				Aprobado por: Ing. Genaro Peña				

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COOPAC AUSTRO LTDA**

Componente Examinado: Sistema de Colocación y Recuperación de Cartera de Crédito

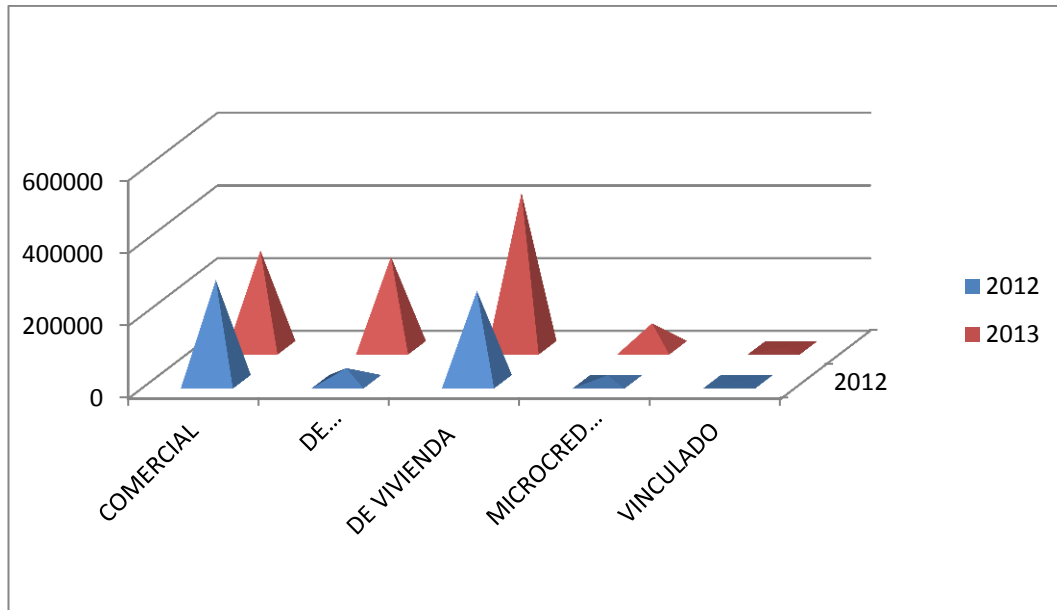
Papel de Trabajo No. **E/PT 1**

LA APLICACIÓN DE INDICADORES PERMITIRA A LA COOPERATIVA OBTENER RESULTADOS CONFIABLES PARA TOMAR DECISIONES OPORTUNAS

A continuación se detallara el cuadro la estructura de la cartera de los dos años 2012-2013, se analizara mediante los indicadores de Concentración, la diversificación de créditos; y con los indicadores e eficiencia si se ha superado o no lo presupuestado.

TIPO DE CRÉDITO	AÑO 2012		AÑO 2013	
	VALOR	PORCENTAJ E	VALOR	%
COMERCIAL	280480,0 0	47,72%	268320,00	26,42%
DE CONSUMO	37600,00	6,40%	250705,00	24,68%
DE VIVIENDA	250390,0 0	42,60%	427344,00	42,07%
MICROCREDITO	18000,00	3,06%	67567,00	6,65%
VINCULADO	1300,00	0,22%	2000,00	0,2%
TOTAL	587770,0 0	100,00%	1015736,0 0	100,00%

El cuadro muestra los detalles de la estructura de la cartera de crédito de los años 2012 y 2013 donde se analizara mediante Indicadores de Concentración los diversos créditos más los Indicadores de eficiencia.



INDICE DE CONCENTRACION

2012

$$\frac{\text{CREDITOS COMERCIAL}}{\text{TOTAL DE CREDITOS}} \times 100 = \frac{280480,00}{587770,00} = 48\%$$

2013

$$\frac{\text{CREDITOS VIVIENDA}}{\text{TOTAL DE CREDITOS}} \times 100 = \frac{427344,00}{1015936,00} = 42\%$$

Con el índice de concentración podemos determinar un alerta sobre los riesgos crediticios, considerando como apropiado un 30% de concentración.

Al momento de aplicar este indicador con los datos de la Cooperativa podemos determinar una alerta que en el año 2013 existe un alto índice de concentración en los créditos de vivienda con un 42% en comparación al año anterior que ha disminuido en un 6% seguido créditos comercial con una concentración de 48% que ocupa el primer lugar en el año 2012.



Esta concentración en el año 2013 se da en los créditos de vivienda por una alta concesión de créditos superando el monto establecido que la Cooperativa COOPAC AUSTRO LTDA, tenía para este año seguido del crédito comercial.

Según el reglamento de la Cooperativa se debe tomar en cuenta que la colocación de crédito se debería diversificar no solo por sus montos sino por la variedad de destinos que permita minimizar los riesgos.

INDICE DE EFICIENCIA

En este índice determinaremos si la Cooperativa pudo alcanzar sus metas planteadas en cuanto a la colocación de la cartera.

2012

$$\frac{\text{CARTERA DE CREDITO REALIZADA}}{\text{CARTERA DE CRÉDITO PROYECTADA}} \times 100 = \frac{810789,00}{850623,00} = 95\%$$

2013

$$\frac{\text{CARTERA DE CREDITO REALIZADA}}{\text{CARTERA DE CRÉDITO PROYECTADA}} \times 100 = \frac{884949,00}{890799,00} = 99\%$$

De acuerdo a los datos del índice de eficiencia la Cooperativa se mantiene con un nivel del 95% de colocación de cartera aceptable en el año 2012, se puede estimar que en el año 2013 tiene un nivel 99% por lo que se ha superado la meta planteada.

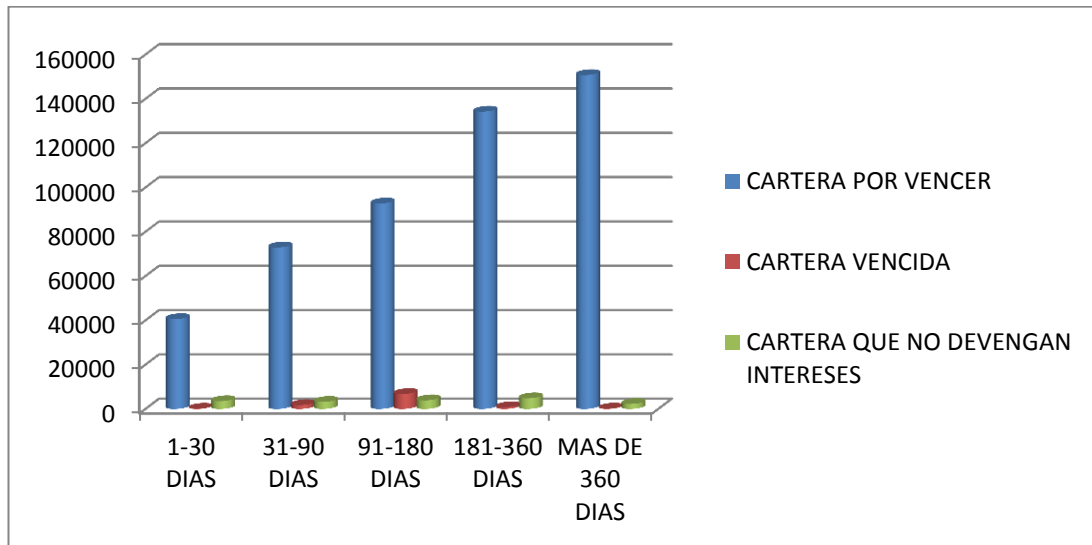


COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COOPAC AUSTRO LTDA

Componente Examinado: Sistema de Colocación y Recuperación de Cartera de Crédito

Papel de Trabajo No. E/PT 2

CARTERA SEMESTRE DEL 2013				
CARTERA POR VENCER				
	31-90	91-180	181-360	MAS DE 360
1-30 DIAS	DIAS	DIAS	DIAS	DIAS
40581,67	72935,56	92778,34	134221,31	150742,89
CARTERA VENCIDA				
	31-90	91-180	181-360	MAS DE 360
1-30 DIAS	DIAS	DIAS	DIAS	DIAS
105,93	1754,12	6755,55	798,19	175,66
CARTERA QUE NO DEVENGAN INTERESES				
	31-90	91-180	181-360	MAS DE 360
1-30 DIAS	DIAS	DIAS	DIAS	DIAS
3530,6	3209,16	3896,69	4831,97	2261,14



El cuadro demuestra que la cartera de crédito tiene un crecimiento normal estando los créditos por vencer lo más representativos, pero se deberá



mantener una recuperación de cartera para que se mantengan en sus rangos normales.

TIEMPO PROMEDIO PARA LA APROBACION DE CREDITOS

Créditos Normales

$$\frac{\text{N.- de días de aprobación}}{\text{N.- de días estimados para la aprobación}} = 7/2 = 4 \text{ Días}$$

N.- de días estimados para la aprobación

Crédito Vinculado

$$\frac{\text{N.- De horas de aprobación}}{\text{N.- de horas estimadas de aprobación}} = 8/3 = 3 \text{ Horas}$$

N.- de horas estimadas de aprobación

Número total de días estimados para dar aprobación a los créditos es de 4 días

El oficial e crédito al realizar el despacho de los préstamos presentan 7 días promedio de tardanza, lo que generar inconvenientes en los socios por lo que a veces no realiza el préstamo debido a la tardanza.

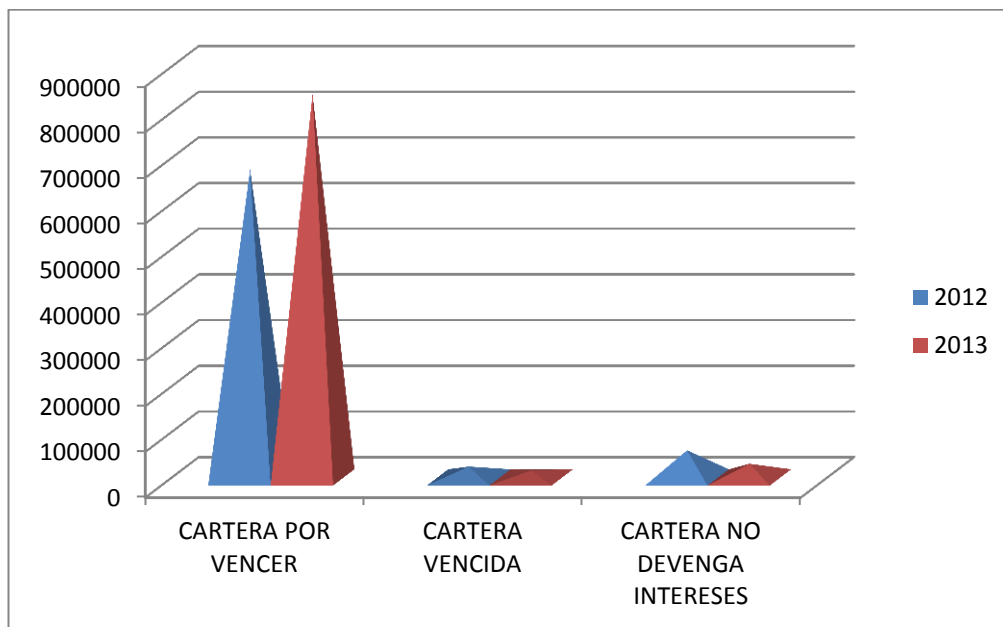
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COOPAC AUSTRO LTDA**

Componente Examinado: Sistema de Colocación y Recuperación de Cartera de Crédito

Papel de Trabajo No. E/PT 3

ESTADO DE CARTERA

CUADRO COMPARATIVO DE LA CARTERA DE CRÉDITO				
TIPO DE CARTERA	2012		2013	
	VALOR	%	VALOR	%
CARTERA POR VENCER	674591,0 0	89,03%	839465,0 0	94,86%
CARTERA VENCIDA	23764,00	3,14%	15587,00	1,76%
CARTERA NO DEVENGA INTERESES	59378,00	7,84%	29897,00	3,38%
TOTAL	757733,0 0	100,00%	884949,0 0	100,00 %



En el análisis de la cartera de crédito de los 2 años, hemos observado que la cartera por vencer a aumentado en 5,83% en relación al 2012, la



cartera vencida ha tenido un decremento en 1,38% en comparación al 2012, como también en la cartera que no devenga interese ha tenido un decremento de 4,46% en comparación al 2012.

Siendo el riesgo de crédito de 3,14% en el 2013, lo que también ha disminuido en relación al 2012 donde el riesgo era de 10,97% siendo este riesgo bajo en ambos años.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COOPAC AUSTRO LTDA**

Componente Examinado: Sistema de Colocación y Recuperación de Cartera de Crédito

Papel de Trabajo No. **E/PT 4**

EVALUACION DE PERFIL Y CAPACITACION DEL PERSONAL

Por medio de una encuesta al personal al Sistema de Colocación y Recuperación de Cartera determinaremos si han recibido la debida capacitación y que tan beneficioso resultado estas para ellos, también determinaremos su perfil profesional.

ENCUESTA:

CARGO	Comisión	Jefe de Crédito	Gerente	Oficial de Crédito
PERFIL	Primaria	Primaria	Bachiller	Estudiante
Preguntas				
Tiene experiencias laborables en otras instituciones financieras.	No	No	10 años	No
Cuál es el tiempo que labora en la Cooperativa.	4 años	4 años	6 años	2 años
Se encuentra a gusto con el cargo.	Si	Si	Si	Si



Temas que considere necesarios para reforzar sus conocimientos.	Actualización de políticas de crédito	Actualización de políticas de crédito	Gestión de cobranzas, técnicas de gestión	Captación y Recuperación
La Cooperativa realiza capacitaciones constantes en el área de crédito.	No	No	No	No
Considera Ud. Que el área de crédito en un alto nivel de riesgo.	No	No	No	No
Que tipos de Capacitaciones ha recibido en el último semestre del año 2013.	Ninguna	Ninguna	Ninguna	Ninguna

Mediante la encuesta realizada al personal de crédito, el área necesita personal profesional, actualización y creación de políticas de crédito y reforzar conocimientos en el procedimiento de crédito.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COOPAC AUSTRO LTDA**

Componente Examinado: Sistema de Colocación y Recuperación de Cartera de Crédito

Papel de Trabajo No. E/PT 5

COLOCACION Y RECUPERACION DE CARTERA DE CREDITO

Cada agencia de la cooperativa “COOPAC AUSTRO LTDA”. Cuenta con una planificación donde tiene detallado sus metas en colocación de créditos de cartera, las mismas que tienen un seguimiento en forma periódica (mensual) con un objetivo verificar si se alcanzaron.

Las metas que la Agencia en el año 2013 es de \$700.000 dólares en colocación, teniendo que colocarlos mensualmente \$58333,33y durante el siguiente semestre deberán haber colocado \$350000, sin embargo tan solo se cumplió con un 95%.

De igual manera en la recuperación de cartera de crédito la Cooperativa se planteó recuperar mensualmente \$100000 dólares, es decir que para el primer semestre se debía haber recuperado \$600000 dólares y solo se logró cumplir con el 63% como resultado de no cumplir con las metas planteadas.

De acuerdo al Manual Orgánico Funcional de la Cooperativa establece que cada una de las agencias debe cumplir con las metas establecidas en la planificación.

Tomando en cuenta los datos del primer semestre en colocación y recuperación de cartera no se cumplió con las metas propuestas en la colocación, siendo el motivo principal el no poder dar a conocer los servicios que la Cooperativa brinda a su socios, la falta personal para la recuperación de cartera ya que solo lo realiza la Jefa de agencia Paute y la falta de recuperación de créditos realizados y la falta de coordinación en la información que se tiene en el área de créditos.

**INDICES DE METAS ALCANZADAS****COLOCACION**

$$\frac{\text{METAS ALCANZADAS}}{\text{METAS}} \times 100 = \frac{\text{PRESUPUESTADAS}}{\text{PRESUPUESTADAS}}$$

$$\frac{234850}{350000} = 95\%$$

RECUPERACION

$$\frac{\text{METAS ALCANZADAS}}{\text{METAS}} \times 100 = \frac{\text{PRESUPUESTADAS}}{\text{PRESUPUESTADAS}}$$

$$\frac{380000}{600000} = 63\%$$

En lo que se refiere al cumplimiento de las metas planteadas, no se ha logrado cumplir en colocación 95% en recuperación 63%, siendo el principal motivo el no poder promocionar los servicios que la Cooperativa brinda a su socios, la falta personal para la recuperación de cartera ya que solo lo realiza la Jefa de agencia Paute y la descoordinación entre el área de créditos y la área legal en la información para la recuperación de cartera.

SISTEMA DE COLOCACION Y RECUPERACION

En este análisis estudiaremos los créditos aprobados en el año 2013 que han superado a los créditos en el 2012. Y si las utilidades ganadas han superado a las proyectadas.

PORCENTAJE DE CRECIMIENTO DE LA CARTERA

$$\frac{\text{SOLICITUDES APROBADAS}}{2013} = 456 = 1,42\%$$



SOLICITUDES APROBADAS 320
2012

Este indicador nos demuestra que en el 2013 hubo una mayor aprobación de solicitudes en 42% considerando un indicador medio alto.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COOPAC AUSTRO LTDA

Componente Examinado: Sistema de Colocación y Recuperación de Cartera de Crédito
Papel de Trabajo No. E/PT 7

ÍNDICE DE MOROSIDAD

2012

CARTERA EN RIESGO	X	100	=	$\frac{83142,00}{757733,00}$	X	100	=	10,97%
TOTAL CARTERA								

2013

CARTERA EN RIESGO	X	100	=	$\frac{45484,00}{884949,00}$	X	100	=	5,14%
TOTAL CARTERA								

2012

CARTERA VENCIDA	X	100	=	$\frac{23764,00}{757733,00}$	X	100	=	3,14%
TOTAL CARTERA								

2013

CARTERA VENCIDA	X	100	=	$\frac{15587,00}{884949,00}$	X	100	=	1,76%
TOTAL CARTERA								



La cartera de riesgo es igual a la cartera vencida más la cartera que no devenga intereses, como podemos observar el índice de morosidad en las dos formas nos representa un índice de morosidad según lo recomendado por el Banco Central del Ecuador y la Superintendencia de Bancos y Seguros que es el 3%.

El índice de morosidad es la situación real obtenida por toda la cartera de riesgo generando un resultado de 10,97% en el año 2012 y de 5,14% en el 2013 como se puede observar existe control y gestión en el sistema determinando así rentabilidad en la cooperativa.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COOPAC AUSTRO LTDA**

Componente Examinado: Sistema de Colocación y Recuperación de Cartera de Crédito

Papel de Trabajo No. E/PT 6

MEDICIÓN DEL PERSONAL DEPARTAMENTO DE CREDITO

De acuerdo a la información obtenida se pudo verificar que no existe en la cooperativa un plan de capacitación, la misma que no hace uso de las vías de comunicación del área de crédito conjuntamente con talento humano retardando así los objetivos que persigue la cooperativa y a su personal por la falta de entrenamiento hacer de los procedimientos de créditos para un adecuado desempeño. En el reglamento interno de la cooperativa establece que el personal debe ser capacitado según su área de trabajo tomando en cuenta el desempeño y su funcionalidad dentro de la cooperativa, esta capacitación se deberá analizar según las áreas críticas o las que represente mayor riesgo, en la capacitación se la realizara con talleres, cursos y conferencias necesarias para el mejoramiento de habilidades y conocimiento en sus puestos de trabajo de carácter obligatorio y con sanción al personal que no asiste.

La capacitación al personal deberá ser continua y elaborar una programación eficaz permitiendo así un buen desempeño en el funcionamiento de la cooperativa así como se debe ver reflejado en los servicios que brinda a sus socios, tomando en cuenta que la capacitación al personal mejora el grado de satisfacción de los servicios así como también el crecimiento laboral.

Al incumplir con el reglamento interno la cooperativa no permite que su personal se desempeñe con calidad en el departamento de crédito, generando inconveniencias al momento de responder a las diferentes demandas y necesidades que tiene sus socios.



$$\frac{\# \text{ DE EMPLEADOS EN COLOCACION Y RECUPERACION}}{\text{N}^\circ \text{ DE EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA}} \times 100$$

$$\frac{3}{7} \times 100 = 42\%$$

Este índice nos indica que el 42% del personal desempeña funciones que no son las adecuadas según su área ya que no mantiene un personal adecuado para el sistema de cobros, desarrollando actividades que no les compete, siendo así la colocación y recuperación de cartera su principal actividad, perjudicando así de esta manera a la cooperativa.

$$\frac{\text{GASTOS DE CAPACITACION AL PERSONAL}}{\text{N}^\circ \text{ DE EMPLEADOS DEL SISTEMA}} \times 100$$

$$\frac{0}{2} \times 100 = 0$$

Al no existir un plan de capacitación se está incumpliendo con el reglamento interno de la cooperativa lo cual ocasiona que el personal se sienta inconforme y desmotivado en el momento de realizar sus actividades ya que la capacitación es la base para un buen funcionamiento y si obtener información confiable que determine el grado de satisfacción que la cooperativa ofrece a sus socios.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COOPAC AUSTRO LTDA**

Componente Examinado: Sistema de Colocación y Recuperación de Cartera de Crédito

Papel de Trabajo No. **E/PT** 8

COMPARACION DE LA COMPETENCIA

En el cooperativa "Coopac Austro Ltda". En cuanto a sus costos en los créditos muestran la siguiente información:

TIPO DE CREDITO	MONTO HASTA	TASA DE INTERES	PLAZO
COMERCIAL	70000	22%	60 meses
DE CONSUMO	2000	15,22%	12 meses
DE VIVIENDA	70000	22%	60 meses
MICROCREDITO	20000	22%	36 meses
VINCULADO	2000	15,22%	6 meses

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JUVENTUD ECUATORIANA PROGRESISTA LTDA.**

Al realizar el estudio de los créditos que conceden a sus socios podemos determinar que para los créditos de consumo¹ y ² varían de acuerdo con los días

TIPO DE CRÉDITO	MONTO HASTA	TASA DE INTERES	PLAZO
CONSUMO		15%	1 a 29 días
MICROCREDITO			
Minorista	\$0-3000	22%	
Acumulación Simple	\$3001 - \$10000	20%	
Acumulación Ampliada	\$10001-\$2000	20%	



COMERCIAL Pymes	\$20000	-	11,20%	
	\$200000			

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDIN AZUAYO**

El estudio realizado a la cooperativa Jardín Azuayo en el crédito comercial con un plazo de 36 meses y un monto de \$50000 con una tasa nominal del 11% en cuanto a créditos.

En créditos de consumo con un plazo de 12 a 18 meses con un monto de \$1500-3000 dólares con una tasa nominal de 12,77%, en los microcrédito tenemos de 12 y 18 meses con una tasa nominal de 12,77% a 15% con un monto de \$1500- \$3000 dólares, todo esto en relación a las necesidades del socio.

TIPO DE CRÉDITO	MONTO HASTA	TASA DE INTERERES	DE PLAZO
ORDINARIO	\$5000	12,77%	4 AÑOS
EXTRAORDINARIO	\$1000	11,22	12 MESES
CRÉDITO SIN AHORRO			
Individual	\$ 30000	15%	5 AÑOS
Grupal	\$45000	10,15%	4 AÑOS
DESARROLLO	\$45000	10,15%	4 AÑOS
VIVIENDA	\$20000	12,09%	10 AÑOS

Después del análisis comparativo de los tipos de créditos que tienen las Cooperativas más representativas en Paute como son la cooperativa JEP y Jardín Azuayo en comparación con la Cooperativa "COOPAC AUSTRO LTDA" Paute cuenta con una tasa de interés de 15,22% siendo esta tasa mayor a las demás cooperativas y en el monto la cooperativa Jardín Azuayo tiene un monto mayor en crédito para conceder a sus socio, con un plazo más largo en cuanto a su cancelación, en cambio la cooperativa.



En los créditos comerciales la cooperativa “COOPAC AUSTRO LTDA” Paute cuenta con una tasa de interés de 22% un plazo de 60 meses, mientras que la cooperativa JEP de 11,20%, y la cooperativa Jardín Azuayo con una tasa de interés de 10,15%.

En los créditos de microcrédito la cooperativa “COOPAC AUSTRO LTDA” Paute tiene una tasas de interés de 22% con una plazo de 36 meses, en cambio la cooperativa JEP tiene una tasa de interés de 22%, 20%, dependiendo del tipo de crédito solicitado por el socio 11% este dependerá del crédito que solicite el socio.



BIBLIOGRAFIA

En 1. ILACIF, 1981, MANUAL LATINOAMERICANO DE AUDITORES PROFESIONALES EN EL SECTOR PUBLICO.

En MATERIAL DE ESTUDIO ENTREGADO POR EL ING. GENARO PEÑA, GUIA DE ESTUDIO.

En CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO, GUIA METODOLOGICA SEGUN ACUERDO 047-CG-2011, MANUAL DE AUDITORIA DE GESTION. PAG 6.

Garcia, Malagon, Mirialis, Pag 7.

En WAINSTEIN, MARIO. AUDITORIA. EDICIONES MACHCHI ARGENTINA, 1999.

En CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO, GUIA METODOLOGICA SEGUN ACUERDO 047-CG-2011, MANUAL DE AUDITORIA DE GESTION. PAG 6,7,8.

GICA SEGUN ACUERDO 047-CG-2011, MANUAL DE AUDITORIA DE GESTION. PAG 9).

MALDONADO, Milton, "Auditoría de Gestión", Tercera Edición, Quito 2006, p.62

s/a , " Evaluación del Riesgo y Control interno", Normas Internacionales de Auditoría, p.45.

MALDONADO, Milton, "Auditoría de Gestión", Tercera Edición, Quito 2006, p.59-60.

Idem.,, pag 62.

MALDONADO, Milton, "Auditoría de Gestión", Tercera Edición, Quito 2006, p.62.

MALDONADO, Milton, "Auditoría de Gestión", Tercera Edición, Quito 2006, p.62.

En Manual de auditoria gubernamental Cap VI pag 112.

MANUAL DE AUDITORIA GUBERNAMENTAL CAP VI pag 113.

<http://www.gerencie.com/marcas-de-auditoria.html>. (s.f.).



Contraloria General del Estado Manual de Auditoria de Gestión. (2006). Ecuador.

<http://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/306-papeles-de-trabajo-en-auditoria>. (s.f.). Obtenido de <http://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/306-papeles-de-trabajo-en-auditoria>.

<http://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/306-papeles-de-trabajo-en-auditoria>. (s.f.).

Manual de Auditoria Gubernamental Cap-I pag 11, 12.

(2001). Contraloria General del Estado Manual de Auditoria Gubernamental

(Contraloría General del Estado 2001, pág. 41).

(2001). (Contraloría General del Estado 2001, pág. 41).

(WWW.COOPAC-AUSTRO.FIN.EC)

(www.coopacautro.fin.ec/index.php/nuestrosservisos/de-creditos)

(www.coopacautro.fin.ec/index.php/quienessomos/historia)

(Ley Organica de Economia Popular y Solidaria del Sector Financiero Popular y Solidario)

(Estatuto de la Cooperativa Ahorro y Credito Coopac-Austro LTDA. Edit.Abril_2013)

(Reglamentos de Creditos y Cobranzas Coopac-Austro LTDA.)