

**ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**



**TESIS DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: INGENIERO EN FINANZAS, CONTADOR
PÚBLICO – AUDITOR**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE
CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO “ESPERANZA Y PROGRESO DEL
VALLE” PARA OPTIMIZAR Y GARANTIZAR LA
RECUPERACIÓN DE CARTERA.**

AUTOR: Isidra Magdalena Marcillo Delgado

DIRECTOR: Dr. Luis Rodriguez B. MSC

CODIRECTOR: Eco. Galo Caizapanta

Sangolquí, Marzo 2009

CAPITULO I

ASPECTOS GENERALES

Este capítulo hace referencia a la creación y finalidad de la Cooperativa, a su base legal, estructura organizacional; menciona los objetivos de la misma y nos cuenta una reseña histórica desde su creación.

Toda la información proporcionada en este capítulo servirá de soporte para la ejecución de la Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranzas de la Cooperativa.

ESPACIO LIBRE

1.1 Antecedentes

1.1.1 Base legal de la empresa.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “ESPERANZA Y PROGRESO DEL VALLE” fue constituida mediante ACUERDO MINISTERIAL No. 0623, de Enero 03 del 2006, e inscrita en el Registro General de Cooperativas con Número de Orden 6828, del 13 de Enero del 2006.

La Cooperativa, tiene su domicilio en la Parroquia San Pedro de Taboada, cantón Rumiñahui, Provincia de Pichincha; y una sucursal en Nayón, Barrio Central.

El tiempo de duración de la cooperativa es ilimitado, sin embargo podrá disolverse o liquidarse en cualquier momento, en la forma que establece la Ley de Cooperativas, el Reglamento General y sus estatutos.

La responsabilidad de la Cooperativa ante terceros está limitada al capital social y la de sus socios personalmente al capital que hubieren suscrito en la entidad.

La finalidad específica para la cual se constituyó la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ESPERANZA Y PROGRESO DEL VALLE” es la de ahorro y

crédito; es decir que no podrá operar en otra clase de actividades que la pudieran apartar de su campo de acción.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “ESPERANZA Y PROGRESO DEL VALLE” dedicada al fortalecimiento económico y social de sus socios, regulará sus actividades de conformidad con los siguientes principios:

- ❖ Libre acceso y retiro voluntario.
- ❖ Igualdad de derechos de los socios.
- ❖ Derecho de cada socio de votar, elegir y ser elegido.
- ❖ Interés limitado sobre los certificados de aportación, que en ningún caso será mayor del 6% anual.
- ❖ Distribución de los excedentes en proporción al volumen de las operaciones o al trabajo realizado en la cooperativa de cada socio.
- ❖ Indiscriminación y neutralidad política, religiosa y racial; y
- ❖ Variabilidad del capital social.

Serán socios de la cooperativa, las personas naturales o jurídicas, sin fines de lucro que hayan suscrito el acta constitutiva, y las que posteriormente hayan sido aceptados por el Consejo de Administración. Para el registro de un socio nuevo se enviará a la Dirección Nacional de Cooperativas los requisitos señalados en el Reglamento Especial para Aceptación y Registro de Nuevos Socios, publicado en el R.O número 771 del 17 de septiembre de 1991. Todo socio según los artículos 11 y 12 del Estatuto de la Cooperativa tiene derechos y obligaciones los cuales deben ser cumplidos ya que de ello depende el buen desenvolvimiento de la actividad de la Cooperativa.

El Capital Social de la Cooperativa estará integrado de acuerdo a las disposiciones de los Arts. 49 y 50 de la Ley de Cooperativas y se compondrá de:

- ❖ De las aportaciones de los socios,
- ❖ De las cuotas de ingreso y multas que se impusiere,
- ❖ Del fondo irrepartible de reserva y de los destinados a educación, previsión y asistencia social,
- ❖ De las subvenciones, donaciones, legados y herencias que reciba, debiendo estas últimas aceptarse con beneficio de inventario, y
- ❖ En general de todos los bienes muebles que, por cualquier otro concepto, adquiera la Cooperativa.

Las aportaciones de los socios estarán representados por certificados de aportación nominativos, indivisible y de un valor de cuatro centavos de dólar cada uno, que serán transferibles sólo entre socios o a favor de la Cooperativa, previa autorización del Consejo de administración; estos devengarán un interés no mayor del 6% anual que se pagará de los excedentes si hubiere. Ningún socio podrá retirar el dinero de la entidad sin antes deducirle las obligaciones que tenga pendiente con la Cooperativa, en calidad de prestatario, endosante, codeudor o garante; es por esto que se debe avisar con 30 días de anticipación al Consejo de Administración la intención de retirar la totalidad de sus haberes.

El gobierno, administración, contraloría y fiscalización de la Cooperativa, se hará a través de:

- a) La Asamblea General de Socios,
- b) Del consejo de Administración,

- c) Del Consejo de Vigilancia,
- d) De la Gerencia, y
- e) De las comisiones Especiales.

La Asamblea General de Socios es la autoridad máxima de la Cooperativa y sus decisiones son obligatorias, tanto para los organismos directivos como para los socios de la entidad, las decisiones se tomarán por mayoría de votos. Las atribuciones y deberes de ésta son los siguientes:

- ❖ Aprobar las reformas al Estatuto de la Cooperativa,
- ❖ Aprobar el Plan de trabajo de la Cooperativa,
- ❖ Autorizar la adquisición de bienes o la enajenación o gravamen total o parcial de ellos,
- ❖ Acordar la disolución de la Cooperativa,
- ❖ Conocer los balances semestrales de la Cooperativa; aprobarlos o rechazarlos.
- ❖ Decretar la distribución de los excedentes,
- ❖ Autorizar la emisión de los certificados de aportación,
- ❖ Revelar de sus funciones al Gerente, con causa justa.

El Consejo de Administración es el organismo directivo de la Cooperativa, estará integrado de conformidad con el art. 35 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas, sus miembros serán elegidos por la Asamblea General y durarán en sus funciones 2 años. Entre sus atribuciones y deberes encontramos:

- ❖ Dictar las normas generales de administración interna de la Cooperativa,
- ❖ Aceptar o rechazar las solicitudes de ingreso de nuevos socios,

- ❖ Sancionar a los socios que infrinjan las disposiciones legales,
- ❖ Nombrar y remover, con causa justificada al gerente y subgerente, administradores, jefes de oficina y empleados caucionados,
- ❖ Reglamentar las atribuciones y funciones del gerente y personal técnico y administrativo de la Cooperativa.
- ❖ Entre otros.

El Consejo de Vigilancia es el organismo fiscalizador y controlador de las actividades administrativas y financieras de la Cooperativa, estará integrado de acuerdo a lo establecido en el art. 35 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas, serán elegidos en Asamblea General y en sus funciones durarán dos años, pudiendo ser reelegidos por un período igual. Tendrán las siguientes atribuciones:

- ❖ Supervisar todas las inversiones económicas que se hagan en la Cooperativa,
- ❖ Controlar el movimiento económico de la Cooperativa y presentar el correspondiente informe a la Asamblea General,
- ❖ Cuidar que la contabilidad se lleve regularmente y con la debida corrección,
- ❖ Solicitar al Presidente de la cooperativa, la convocatoria a asamblea extraordinaria, cuando fuere necesario,
- ❖ Sesionar una vez por semana.

El gerente será nombrado por el Consejo de Administración, durará en sus funciones dos años y podrá ser reelegido por un período igual, puede ser socio o no de la Cooperativa, siempre será caucionado y remunerado, y estará amparado por las leyes laborales y del seguro social. Tendrá entre otras las siguientes atribuciones y obligaciones:

- ❖ Representar judicial y extrajudicialmente a la Cooperativa,
- ❖ Organizar la administración de la Cooperativa y responsabilizarse de ella,
- ❖ Cumplir y hacer cumplir a los socios las disposiciones emanadas de la Asamblea General y de los Consejos de Administración y Vigilancia,
- ❖ Rendir la caución que fije el consejo de Administración,
- ❖ Presentar un informe administrativo y los balances semestrales,
- ❖ Suministrar todos los datos que le soliciten los socios, o los organismos de la Cooperativa,
- ❖ Firmar los cheques, junto con el presidente,
- ❖ Vigilar que la contabilidad se lleve correctamente,
- ❖ Nombrar, aceptar renunciaciones y cancelar empleados cuya designación o remoción no corresponda a otros organismos de la Cooperativa; y
- ❖ Las demás funciones que le corresponda, conforme a la Ley de Cooperativas, su Reglamento General, los Estatutos y Reglamentos internos.

Las Comisiones Especiales serán designadas por la Asamblea General y/o el Consejo de Administración las mismas que serán:

- 1) Comisión de Crédito,
- 2) Comisión de Educación, y
- 3) Comisión de Asuntos Sociales.

Su período de duración será de dos años, pudiendo ser reelegidas por un periodo igual, sus funciones serán:

- ❖ Organizar y desarrollar programas de formación cooperativa y difundir los principios cooperativos,
- ❖ Disponer de los fondos para fines formativos y de capacitación, previa aprobación del Consejo de Administración, y
- ❖ Presentar a los Consejos de Administración y Vigilancia el informe de inversión de los recursos puestos a su disposición para rendir cuentas cada vez que lo solicite.

La Cooperativa “ESPERANZA Y PROGRESO DEL VALLE” estará regida por:

- ❖ Dirección Nacional de Cooperativas
- ❖ La Ley de Cooperativas
- ❖ Reglamento General de Cooperativas
- ❖ Estatutos de la Cooperativa
- ❖ Código de trabajo
- ❖ Leyes de Seguridad Social
- ❖ Ley de Régimen Tributario
- ❖ Reglamento de Régimen Tributario

1.1.2 Objetivos

Según el art. 5 de los Estatutos de la Cooperativa, ésta tendrá como objetivos los siguientes:

- a) Promover la cooperación económica, social y de autogestión entre los socios.
- b) Otorgar créditos a sus socios, de conformidad al Reglamento que para el efecto se establezca, procurando que los mismos sean dedicados a inversiones de producción, de beneficio familiar, social, organizacional, comunitario, etc.
- c) Gestionar créditos ante organismos gubernamentales o no gubernamentales, nacionales o extranjeros para el desarrollo de proyectos productivos y de comercialización.
- d) Proporcionar a sus asociados, mayor capacitación técnica en lo económico, social y de producción, mediante una adecuada educación cooperativa.
- e) Desarrollar todas las actividades lícitas que beneficien económica, intelectual y socialmente, a sus socios.
- f) Promover a través de la acción cooperativa, el desarrollo integral de la comunidad, basada en lo económico, solidario, social humanístico, pluricultural, ético y moral.
- g) Recibir ahorros y depósitos, hacer descuentos y préstamos a sus socios y verificar pagos y cobros.
- h) Establecer nexos dentro y fuera del país, con entidades similares en beneficio de la Cooperativa
- i) Establecer otros servicios y otras actividades que estén dentro de la Ley y Reglamento General de Cooperativas y otras Leyes que le fueren aplicables, que contribuyan al mejoramiento social y económico de los socios.

1.2 Cooperativa de Ahorro y Crédito “ESPERANZA Y PROGRESO DEL VALLE”

1.2.1 Reseña Histórica

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “ESPERANZA Y PROGRESO DEL VALLE” fue creada el 3 de Enero del 2006 con acuerdo Ministerial N. 0623, con domicilio en la Parroquia San Pedro de Taboada, Cantón Rumiñahui, Provincia de Pichincha.

Surge esta institución gracias al impulso de un grupo de ciudadanos consientes de la necesidad de progreso de la comunidad, con la participación de doce socios fundadores; pioneros de esta gestión señores: Edwin Rosero Gonzales, Dr. Carlos Oña, Lic. Wilson de la Cruz, entre otros; hombres de visión que miraron la necesidad de ahorrar y de prestar una ayuda a sus compañeros, era también parte de sus quehaceres de la vida cotidiana, para luego de ellos mantener la misma mística de trabajo y de actitud de servicio antes que de lucro hacia sus cooperados.

En la actualidad pertenecen a esta Institución 1.500 socios, los cuales son beneficiados por la Cooperativa; de una forma directa con créditos de consumo, crédito micro empresarial, y para bienestar familiar.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “ESPERANZA Y PROGRESO DEL VALLE”, es una entidad financiera que trabaja con mística social, hoy con el reto y la razón de mirar hacia el futuro vinculado a toda la sociedad.

1.2.2 Organigramas

Los organigramas son la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas o unidades administrativas, en la que se muestran las relaciones que guardan entre sí los órganos que la componen¹.

Los organigramas son el instrumento idóneo para plasmar y transmitir en forma gráfica y objetiva la composición de una organización, proporcionan:

- ❖ Una imagen formal de la organización.
- ❖ Constituyen una fuente de consulta oficial.
- ❖ Facilitan el conocimiento de una organización, así como de sus relaciones de jerarquía.
- ❖ Representan un elemento técnico valioso para el análisis organizacional

Los organigramas, muestran, informan piramidalmente la relación de las unidades administrativas; además deben ser lo más simple posible, para representar la estructura en forma clara y comprensible. Los organigramas se clasifican en:

¹ Enrique Benjamín Franklin

❖ Estructurales

Representa el esquema básico de una organización, lo cual permite conocer de una forma objetiva sus partes integrantes, es decir sus unidades administrativas y la relación de dependencia que existen entre ellas².

❖ Funcionales

Parte del organigrama estructural y a nivel de cada unidad administrativa se detalla las funciones principales básicas. Al detallar las funciones se inicia por las más importantes y luego se registran las de menor trascendencia. En este tipo de organigramas se determina que es lo que se hace, pero no como se hace³.

❖ De personal.

El organigrama de personal también constituye una variación del organigrama estructural y sirve para representar, en forma objetiva, la distribución del personal en las diferentes unidades administrativas. Se indica el número de cargos, la denominación del puesto y la clasificación en el caso de haberla. En algunos casos se puede incluir la numeración de cada puesto y aún el nombre del funcionario que lo desempeña⁴.

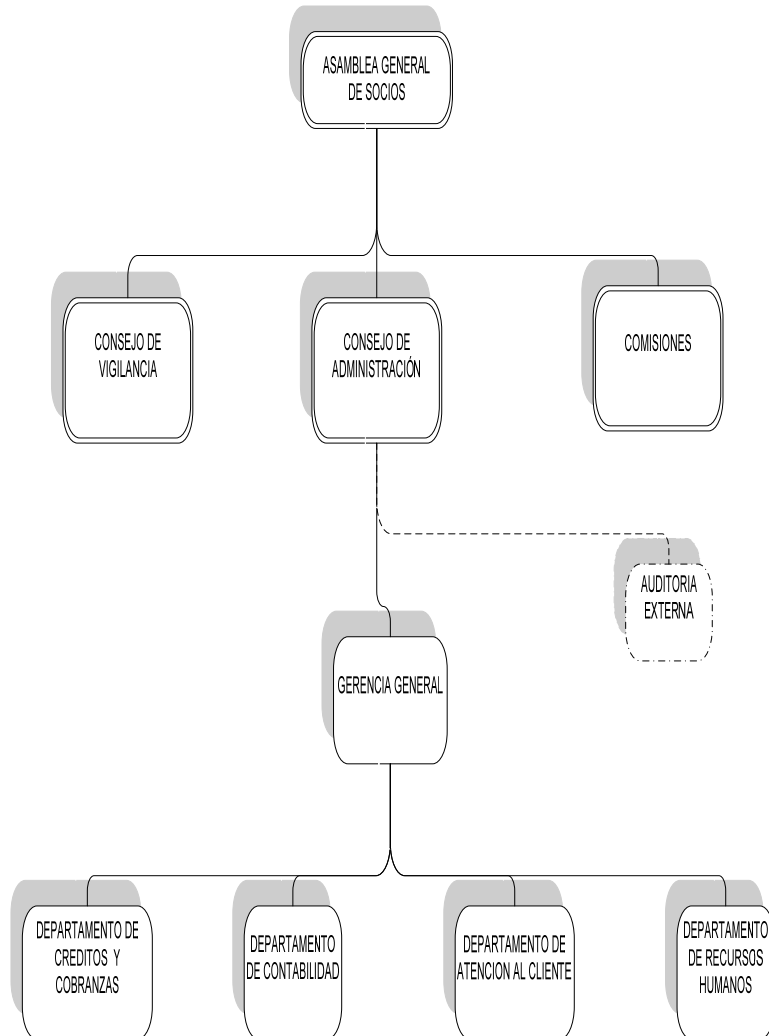
² Víctor Hugo Vásquez; ORGANIZACIÓN APLICADA.

³ Víctor Hugo Vásquez; ORGANIZACIÓN APLICADA.

⁴ Víctor Hugo Vásquez; ORGANIZACIÓN APLICADA.

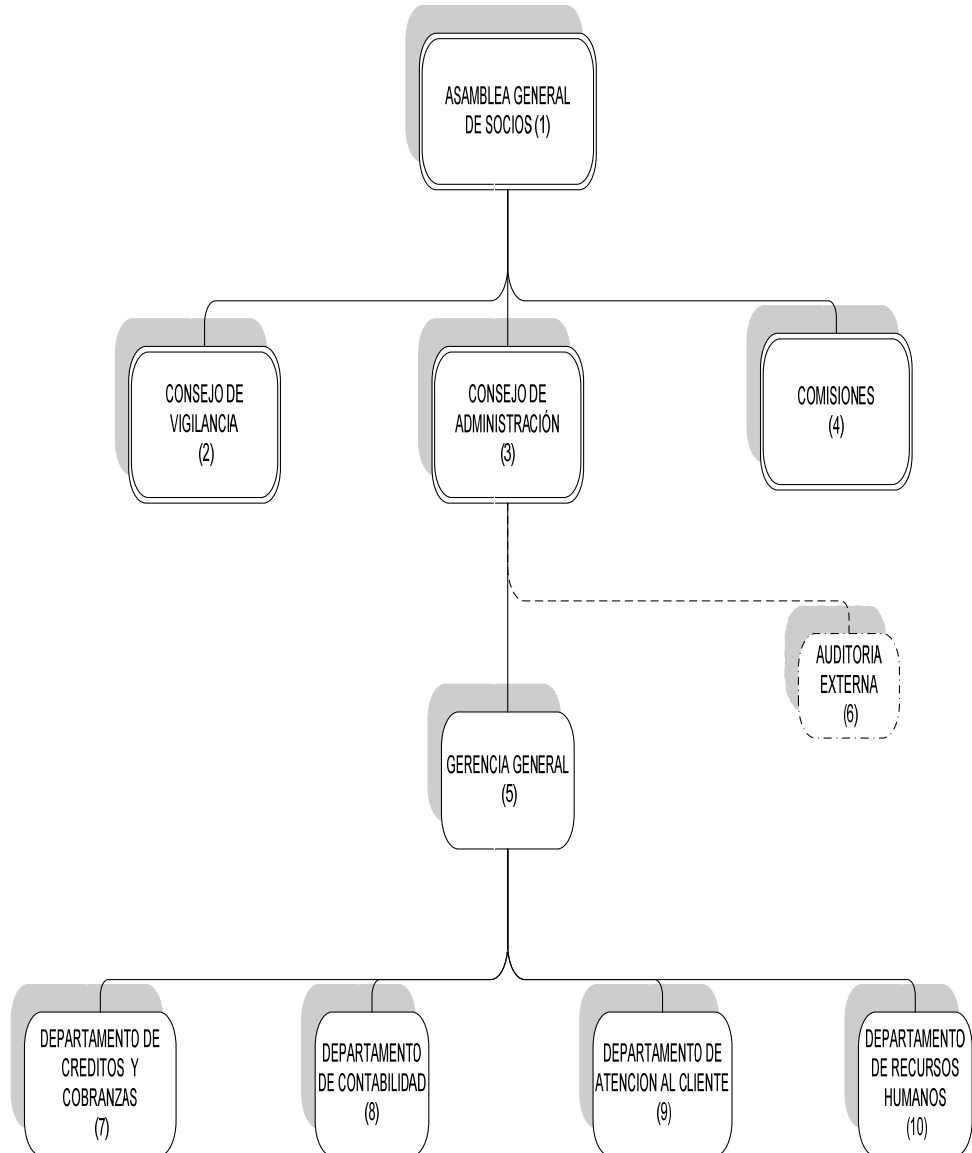
1.2.2.1 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ESPERANZA Y PROGRESO DEL VALLE



1.2.2 ORGANIGRAMA FUNCIONAL

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ESPERANZA Y PROGRESO DEL VALLE



(1) Asamblea General de Socios

De acuerdo al Art. 32 de los estatutos sociales de la cooperativa, son funciones de la Asamblea General de Socios, las siguientes:

- a) Aprobar las reformas al estatuto de la cooperativa.
- b) Aprobar el plan de trabajo de la cooperativa.
- c) Autorizar la adquisición de bienes, o la enajenación o gravamen total o parcial de ellos.
- d) Relevar de sus funciones al gerente, con causa justa.
- e) Autorizar la emisión de certificados de aportación.
- f) Conocer los balances semestrales, aprobarlos o rechazarlos.

(2) Consejo de Vigilancia

De acuerdo al Art. 51 de los estatutos sociales de la cooperativa, son funciones del Consejo de Vigilancia, las siguientes:

- a) Supervisar todas las inversiones económicas que se hagan en la cooperativa.
- b) Controlar el movimiento económico de la cooperativa y presentar el correspondiente informe a la asamblea general.
- c) Cuidar que la contabilidad se lleve regularmente y con la debida corrección.
- d) Requerir del gerente los informes que estime necesarios.
- e) Sesionar una vez por semana.

(3) Consejo de Administración

De acuerdo al Art. 40 de los estatutos sociales de la cooperativa, son funciones del consejo de Administración, las siguientes:

- a) Dictar las normas generales de administración interna de la cooperativa.
- b) Aceptar o rechazar las solicitudes de ingreso de nuevos socios.
- c) Sancionar a los socios que infringen las disposiciones legales.
- d) Autorizar la transferencia de los certificados de aportación.
- e) Autorizar los pagos cuya aprobación le corresponda de acuerdo al Estatuto.

(4) Comisiones

De acuerdo a los Art. 54 al art. 60 de los estatutos sociales de la cooperativa, son funciones de las Comisiones, las siguientes:

- a) De crédito.
 - ❖ Aprobar las solicitudes de préstamo.
 - ❖ Realizar el análisis minucioso de las solicitudes de crédito.
 - ❖ Determinar la naturaleza de la garantía que el prestatario está obligado a rendir.
 - ❖ Fijar el plazo de los préstamos.
 - ❖ Rendir informes mensuales al consejo de Administración, y semestrales a la Asamblea General.

b) De educación.

- ❖ Organizar y de programas de formación cooperativa y difundir los principios cooperativos.
- ❖ Disponer de los fondos para fines formativos y capacitación, previa aprobación del Consejo de Administración.

c) De asuntos sociales

- ❖ Organizar eventos que fomenten la unión de la cooperativa con la comunidad.

(5) Gerencia

De acuerdo al Art. 46 de los estatutos sociales de la cooperativa, son funciones de la Gerencia, las siguientes:

- a) representar judicial y extrajudicialmente a la cooperativa.
- b) Organizar la administración de la cooperativa y responsabilizarse de ella.
- c) Suministrar todos los datos que le soliciten los socios o los organismos de la cooperativa.
- d) Firmar los cheques junto con el presidente.
- e) Nombrar, aceptar renunciaciones y cancelar a los empleados, cuya designación o remoción no corresponda a otras áreas de la cooperativa.

(6) Auditoría externa

De acuerdo al Reglamento especial de Auditoría externa del 30 de noviembre del 2006, la Auditoría Externa tiene las siguientes disposiciones.

Las organizaciones cooperativas, están obligadas a realizar auditoría externa anualmente, cuando el monto del activo, del balance general inmediato anterior supere los diez mil dólares de los Estados Unidos de Norteamérica. Entendiéndose como organizaciones: A las cooperativas de cualquier clase, a las uniones de cooperativas y federaciones nacionales de cooperativas.

Podrán realizarse auditorías externas sin consideración del monto establecido en el Art. 12 de este reglamento, en los siguientes casos:

- a) Por resolución de los socios en asamblea general.
- b) Por resolución del Consejo de Vigilancia de la organización cooperativa.
- c) A pedido escrito de las dos terceras partes de la totalidad de socios.
- d) Por resolución de la Dirección Nacional de Cooperativas, cuando existan dudas de su realidad financiera, demostrada previa una supervisión administrativa y contable.

(7) Departamento de Crédito y Cobranzas

De acuerdo al Art. 67 de los estatutos sociales de la cooperativa, son funciones del departamento de Crédito y Cobranza, las siguientes:

- a) Recibir las solicitudes de préstamos.
- b) Analizar minuciosamente las solicitudes de crédito.
- c) Aprobar las solicitudes de préstamos.
- d) Rendir informes mensuales al consejo de administración y semestrales la asamblea general.
- e) Manejar la cartera de cobranza adecuadamente.

(8) Departamento de Contabilidad

De acuerdo al Art. 72 de los estatutos sociales de la cooperativa, son funciones del Departamento de Contabilidad, las siguientes:

- a) Registrar oportunamente todas las transacciones en tiempo real.
- b) Aplicar las normas y principios contables vigentes.
- c) Realizar los estados financieros.
- d) Elaborar y realizar el ingreso al sistema de los roles de pago, sobresueldos y otros pagos a empleados.
- e) Revisar el estricto cumplimiento de las obligaciones laborales con los empleados y con las entidades del estado.

(9) Departamento de Atención al Cliente

De acuerdo al Art. 83 de los estatutos sociales de la cooperativa, son funciones del Departamento de Atención al Cliente, las siguientes:

- a) Atender esmeradamente al cliente.
- b) Prestar servicios de cajas.
- c) Prestar servicios de información.

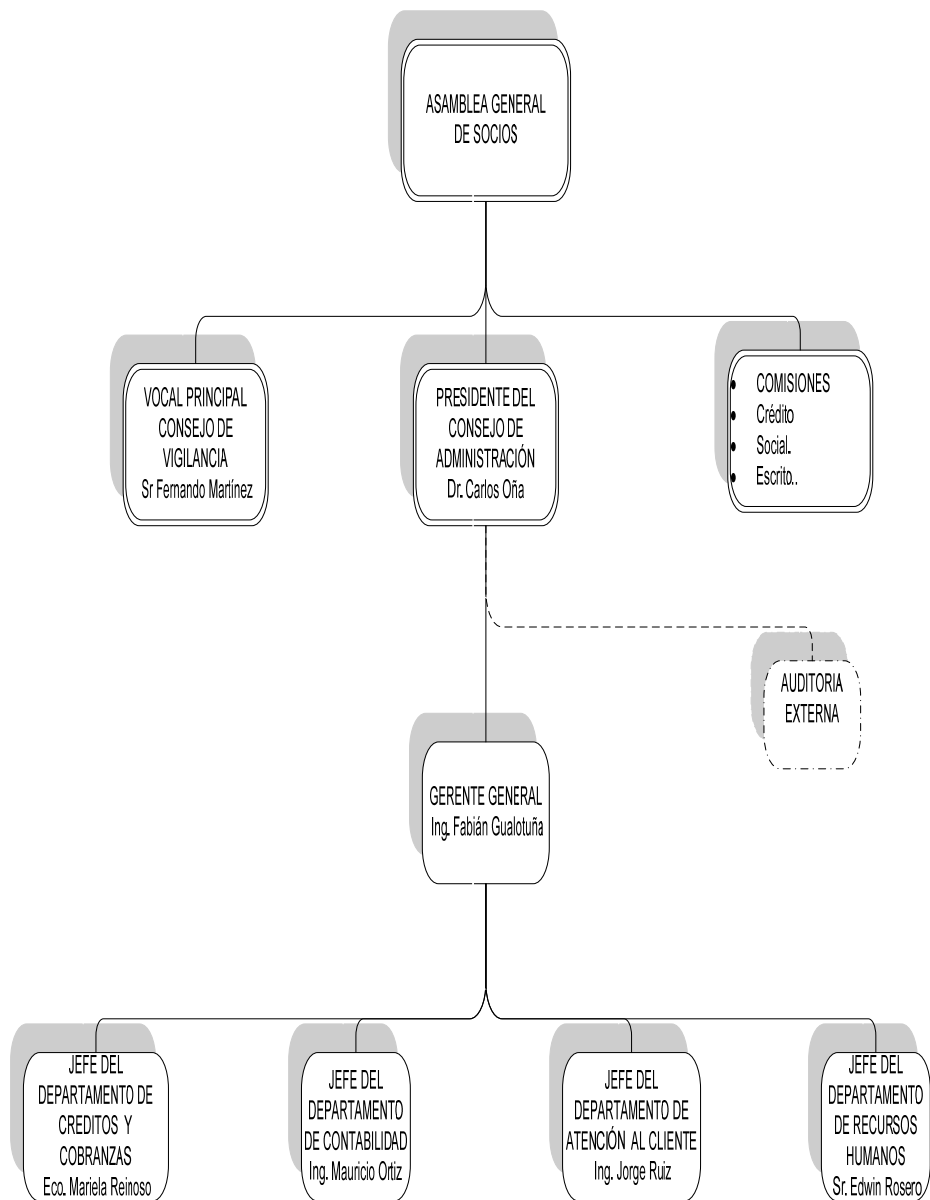
(10) Departamento de Recursos Humanos

De acuerdo al Art. 80 de los estatutos sociales de la cooperativa, son funciones del Departamento de Recursos Humanos, las siguientes:

- a) Determinar las necesidades de personal.
- b) Iniciar el proceso de selección.
- c) Contratar el personal.
- d) Capacitación.

1.2.2.3 ORGANIGRAMA DE PERSONAL

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ESPERANZA Y PROGRESO DEL VALLE



CAPITULO II

ANÁLISIS SITUACIONAL

En este capítulo, se presenta un estudio completo referente al ambiente en el que se desenvuelve la Cooperativa, esto es, un análisis de los factores del ambiente interno, y, del ambiente externo.

Dentro del ambiente interno tendremos un conocimiento de sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas; dentro del ambiente externo, analizaremos variables que pueden afectar en algún momento a la Cooperativa. Además se realizará una descripción del área a ser auditada.

ESPACIO LIBRE

2.1. Análisis Interno

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “ESPERANZA Y PROGRESO DEL VALLE”, que tiene como finalidad fortalecer el crecimiento de la comunidad, lleva a cabo sus funciones con seriedad, eficiencia, y eficacia gracias al personal con el que cuenta, el mismo que ofrece asesoramiento y una entrega oportuna de créditos a sus socios para los diferentes sectores.

2.1.1 Análisis FODA

El FODA, es una herramienta de análisis estratégico, que permite analizar elementos internos o externos de programas y proyectos⁵.

El **FODA**, se representa a través de una matriz de doble entrada, llamada **matriz FODA**, en la que el nivel horizontal se analizan los factores positivos y los negativos.

En la lectura vertical se analizan los factores internos, y por tanto controlables del programa o proyecto y los factores externos, considerados no controlables.

⁵ www.infomipyme.com

a) Fortalezas:

Las Fortalezas son todos aquellos elementos internos y positivos que diferencian al programa o proyecto de otros de igual clase. Las Fortalezas deben utilizarse.

Las fortalezas que tiene lo Cooperativa son:

- ❖ Objetivos de servicio bien definidos
- ❖ Atención personalizada y diferenciada con los socios
- ❖ Cuenta con la confianza de los socios
- ❖ Otorga préstamos con bajas tasas de interés
- ❖ Existe conocimiento general de las áreas y funcionalidad de la Institución
- ❖ Cuenta con equipos de trabajo comprometidos
- ❖ Existe un buen nivel de comunicación
- ❖ Cuenta con facilidades para actualizar los conocimientos
- ❖ Cuenta con personal joven, y con visión al futuro
- ❖ Tiene un sistema técnico que permite recopilar información básica y elemental
- ❖ Cuenta con infraestructura apropiada
- ❖ Esta en libre actividad y dentro del mercado de competencia con la banca
- ❖ Dirección ágil, dinámica y sin trabas para actuar en cada área.

b) Debilidades:

Las Debilidades son problemas internos, que una vez identificados y desarrollando una adecuada estrategia, pueden y deben eliminarse.

Las Debilidades de la Cooperativa a continuación:

- ❖ Falta de liquidez para entregar créditos de montos superiores
- ❖ No tener un sistema que emita todos los reportes necesarios de análisis
- ❖ Falta de seguridad física de la institución
- ❖ Falta de instrumento para seguimiento de morosidad
- ❖ Insuficiente prevención y seguimiento de morosidad
- ❖ Falta de otros productos financieros
- ❖ La Cooperativa aun no es conocida por los sectores a los que quiere llegar.

Considerando los factores externos que intervienen en el sector cooperativo de ahorro y crédito, hemos tomado en cuenta Oportunidades y Amenazas que serán descritas a continuación.

c) Oportunidades:

Las Oportunidades son aquellas situaciones externas, positivas, que se generan en el entorno y que una vez identificadas pueden ser aprovechadas.

- ❖ Se cuenta con un mercado de socios, conocidos y nuevos que provienen de experiencias negativas de ahorro y crédito de otras instituciones.
- ❖ Contar con tasas de interés más bajas del mercado, en lo referente a crédito
- ❖ Desconfianza del sistema bancario
- ❖ Ejecución de políticas sociales que requieren de sistemas financieros alternativos
- ❖ Posibilidad de generar fondos no reembolsables, reembolsables parcialmente o blandos para combatir la pobreza.

d) Amenazas:

Las Amenazas son situaciones negativas, externas a la Cooperativa, que pueden atentar contra ésta, por lo que llegado al caso, puede ser necesario diseñar una estrategia adecuada para poder sortearla.

- ❖ Inestabilidad política y económica hace que no se propongan políticas de Estado para salir de la crisis.
- ❖ Crisis económica se profundiza y deteriora la situación económica de los socios
- ❖ Las nuevas regulaciones legales pueden hacer que el movimiento Cooperativo entre en crisis
- ❖ Los organismos internacionales no toman en cuenta al cooperativismo como beneficiarios para créditos de liquidez.
- ❖ No contar con una central de riesgos actualizada

2. 1. 2 Descripción de los procesos de los departamentos de Crédito y Cobranzas

El Comité de Crédito analiza y aprueba las solicitudes de préstamos, de acuerdo a las políticas establecidas por el Consejo de Administración. Rinde informes periódicos a éste. Orienta a los cooperativistas en los planes de inversión y pago de préstamos. La función del Comité de Crédito, además de ser una de las más importantes, es muy delicada por su gran responsabilidad. Como norma, sólo a los cooperativistas les está permitido el acceso a todos los servicios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.



El Departamento de Créditos y Cobranzas, representado por la Comisión de Crédito es el único responsable del análisis de las solicitudes de crédito, pero el Consejo de Vigilancia también puede recomendar a quien, se puede o no otorgar un crédito.

El Departamento de Crédito analiza las solicitudes de préstamos dentro de las políticas y límites fijados por la Junta Directiva teniendo la facultad para aprobarlas, rechazarlas, aplazarlas o modificarlas.

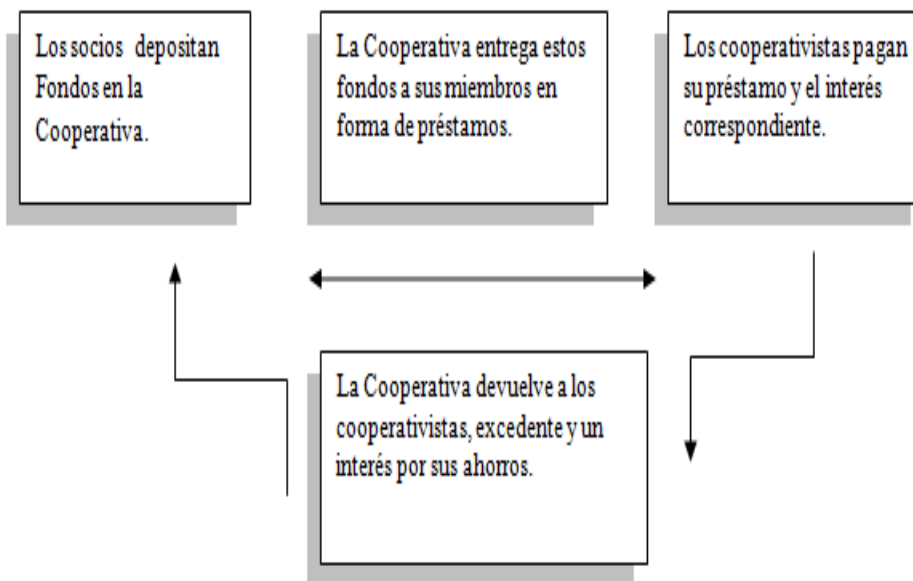
La Cooperativa debe procurar ofrecer el mejor servicio de crédito a sus socios que permita su crecimiento individual, familiar y comunitario, orientando el crédito a fines productivos y de interés social. El Comité de Crédito debe tomar en cuenta la solvencia moral y no fundar sus decisiones solamente en la existencia de una garantía, sobre todo cuando el propósito del préstamo es con fines productivos.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito requieren de recursos financieros aportados por sus miembros. El dinero fluye de los cooperativistas hacia la Cooperativa de Ahorro y Crédito y de ésta al cooperativista en una variedad de maneras. Las personas se afilian a las Cooperativas pagando su cuota de ingreso y aportaciones, depositando sus ahorros, a través de varios instrumentos: ahorros retirables, depósitos a plazo fijo, etcétera.

Por otra parte los miembros de una Cooperativa de Ahorro y Crédito devuelven el dinero a ésta, al pagar cuotas de sus préstamos y el interés correspondiente, este flujo lo podemos ver a continuación en el esquema 2.1.

FLUJO DE FONDOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

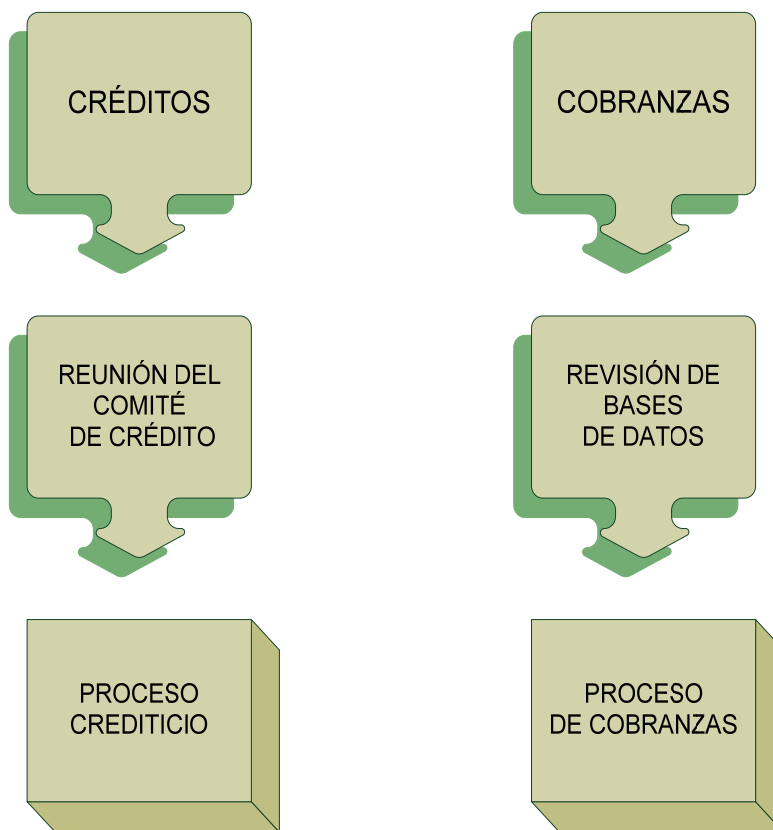
ESQUEMA 2.1



ELABORADO POR: Magdalena Marcillo

Del mismo modo el Departamento de Créditos y Cobranzas, tiene procesos que cumplir para llevar a cabo sus funciones lo cual podemos ver a continuación en el Esquema 2.2

ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS
ESQUEMA 2.2



2.1.2.1 Descripción del área ejecutora del Crédito



Para llevar a cabo las funciones del Área ejecutora del crédito se debe tomar en cuenta los siguientes procesos:

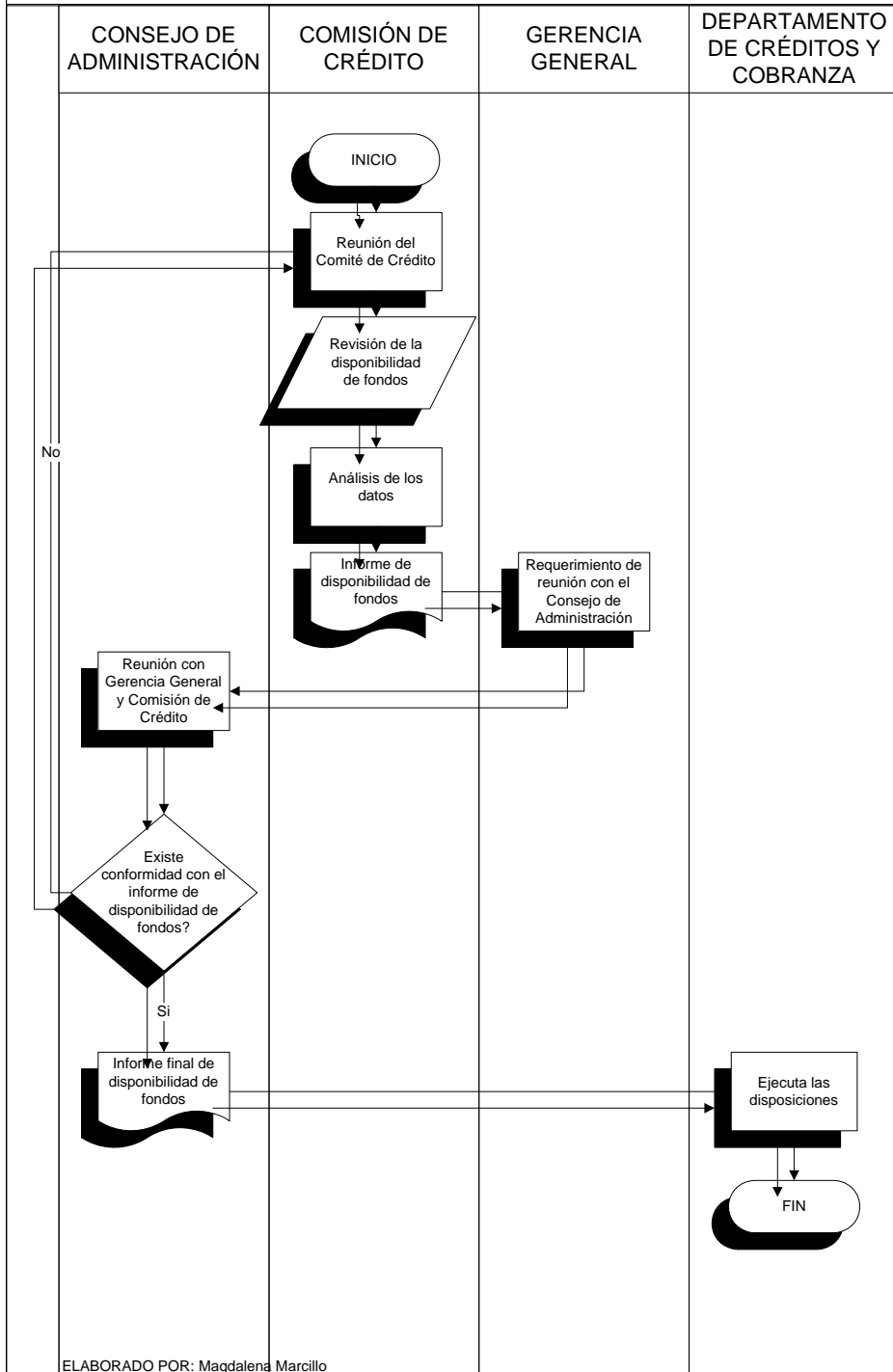
- a) Determinación de la Liquidez de la Cooperativa.
- b) Establecimiento de tipos créditos, y a quienes están dirigidos.
- c) Promoción del crédito.
- d) Atender al público, asesorando a los socios.
- e) Receptar carpetas con los requisitos solicitados
- f) Análisis del Crédito
- g) Aprobar o rechazar el crédito
- h) Entrega del crédito

a) Determinación de la Liquidez de la Cooperativa.

Este proceso, es muy importante porque es aquí donde la Cooperativa determina su capacidad crediticia; es decir cuál es el monto máximo de recursos económicos que se puede destinar para cubrir los diferentes productos crediticios. En el esquema No 2.3, observamos este proceso.

DETERMINACIÓN DE LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA

ESQUEMA 2.3



b) Establecimiento de los tipos de créditos, y a quienes están dirigido.

b1) Crédito Comercial

Este crédito está dirigido para empresas que ya están constituidas por lo general es realizado para cubrir necesidades de capital de trabajo.

Características:

- ❖ El monto del crédito para consumo es de hasta USD \$ 10.000, con historial.
- ❖ Plazos contratados de acuerdo a la capacidad de pago del socio,
- ❖ Tasas de interés reajustables y de acuerdo al destino del préstamo, (Tasa Máxima Convencional del Banco Central).

b.2 Crédito de consumo



Características:

- ❖ El monto del crédito para consumo es de hasta US \$ 5.000, con historial.
- ❖ Plazos contratados de acuerdo a la capacidad de pago del socio,
- ❖ Tasas de interés reajustables y de acuerdo al destino del préstamo, (Tasa Máxima Convencional del Banco Central).

Requisitos:

- ❖ Apertura de la cuenta de ahorros,
- ❖ Cédula de identidad y papeleta de votación del socio y cónyuge, Cédula de identidad y papeleta de votación del garante (s) y cónyuge,
- ❖ Certificado de ingresos económicos del socio y garantes,
- ❖ Buro sin inconvenientes,
- ❖ Fotografía del socio.

b.3 Microcréditos



Una puerta a la prosperidad del negocio y a la posibilidad de crecer, con créditos para capital de trabajo y activos fijos, atendiendo el préstamo en 24 horas, luego de recibir la documentación completa.

Características:

- ❖ El monto del crédito asciende hasta US\$ 2.000.
- ❖ El plazo acorde a la capacidad económica del socio,
- ❖ Frecuencia de Pago: Diario, Semanal, Quincenal o Mensual
- ❖ Garantías personales solventes.

Requisitos:

- ❖ Apertura de la cuenta de ahorros,
- ❖ Cédula de identidad y papeleta de votación del socio y cónyuge,
- ❖ Certificado de ingresos económicos del socio y garantes,
- ❖ Buro sin inconvenientes ,
- ❖ Fotografía del socio.

b.4 Créditos de Vivienda

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “ESPERANZA Y PROGRESO DEL VALLE”, ha diseñado un producto de crédito de calidad; que le ofrece las mejores condiciones del mercado, este es un crédito de amortización mensual pagadera a mediano o largo plazo, otorgada a personas naturales, creado para satisfacer necesidades de financiamiento de compra de vivienda.



Características:

- ❖ Es un crédito para adquisición de bienes muebles e inmuebles, amparado con garantía hipotecaria.
- ❖ Plazo es de 36 a 84 meses.
- ❖ Financiamiento hasta el 70% del valor del bien de la garantía.

Requisitos:

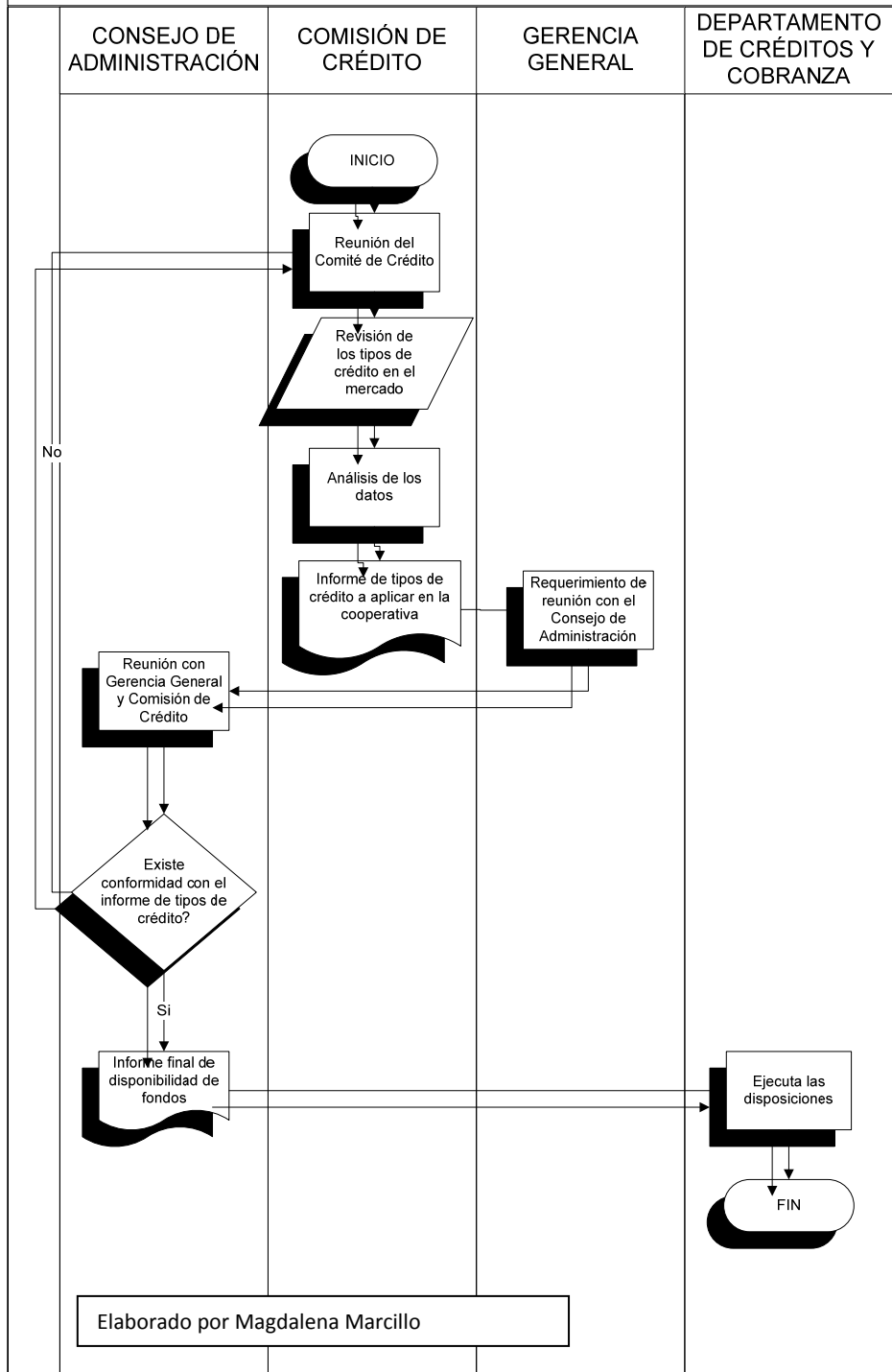
- ❖ Estado de situación personal lleno
- ❖ Copia de Cédula de Identidad, papeleta de votación
- ❖ Certificado de ingresos
- ❖ Copia matrícula de vehículo (si aplica)
- ❖ Buró sin inconvenientes

Es importante dar a conocer los productos que ofrece la Cooperativa a los socios, para comunicar las características, los requisitos, y, ventajas de cada uno; de este modo los socios sabrán cual es el crédito que le conviene.

El proceso de definición de los productos crediticios en la Cooperativa se realiza de la siguiente manera como se observa en el esquema 2.4

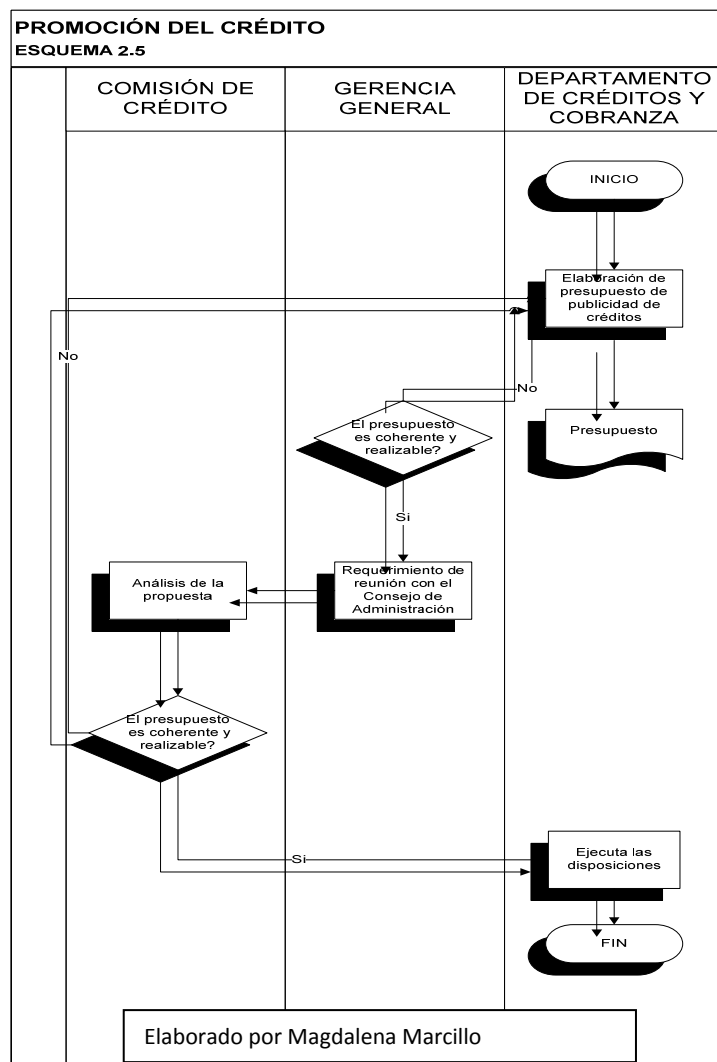
ESPACIO LIBRE

ESTABLECIMIENTO DE LOS TIPOS DE CRÉDITOS
ESQUEMA 2.4



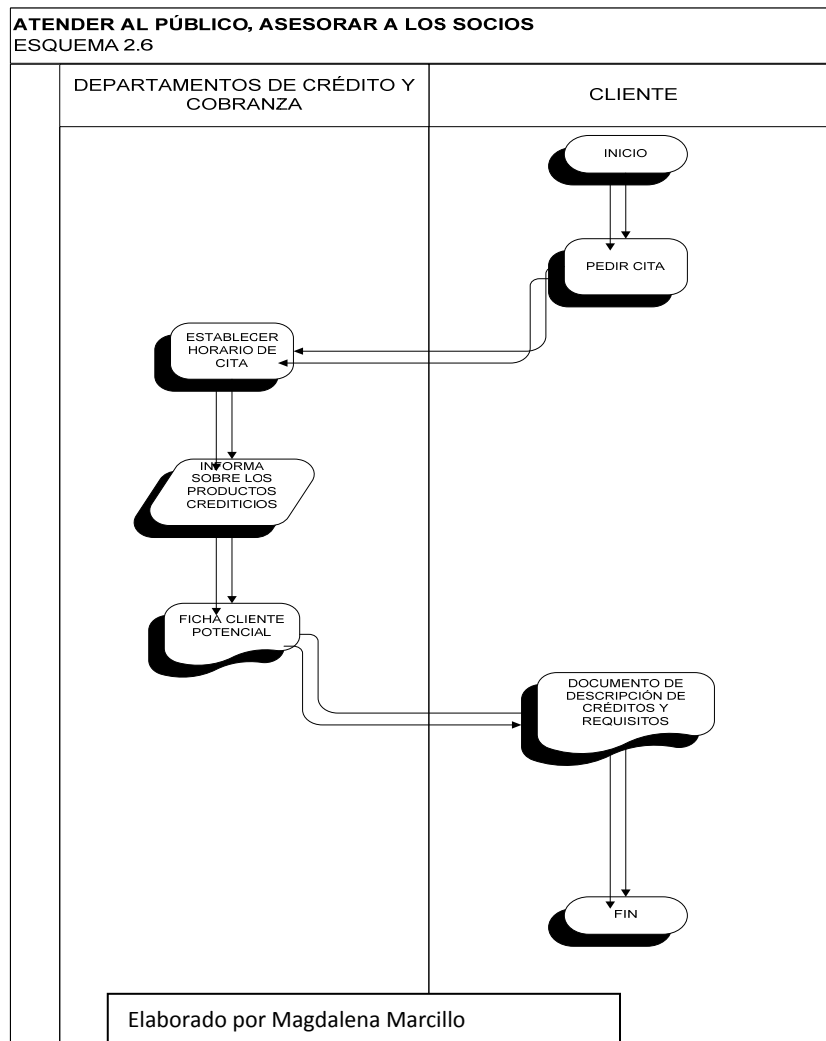
C. Promoción del Crédito

Una vez que se ha establecido los tipos de créditos que la Cooperativa va a ofertar, se realiza la publicidad para que los socios conozcan los mismos y decidan solicitar alguno de ellos. El proceso de promoción del crédito se realiza de la siguiente manera como se observa en el esquema 2.5



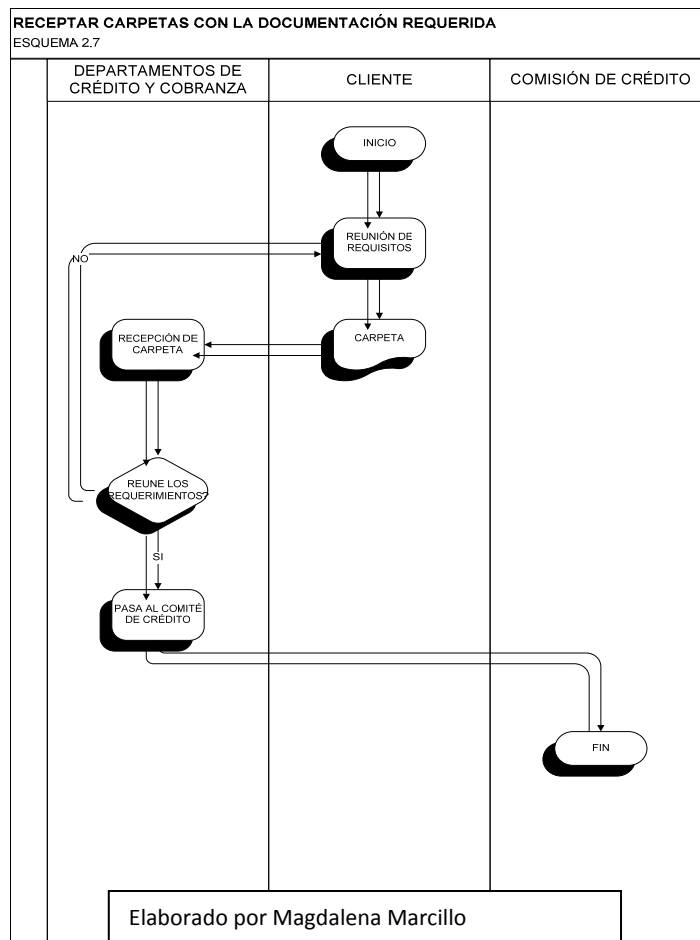
d. Atender al público, asesorar a los socios:

Los asesores de créditos, tienen la obligación de dar todo tipo de información que le pidan los socios, y la vez deben asesorarlos para que tomen una decisión acertada de cómo invertir el dinero del crédito al que van a aplicar. El proceso se describe en el esquema 2.6



e. Receptar carpetas con la documentación requerida

Los asesores deben recibir las carpetas que contengan la información requerida, esta debe estar completa; además debe entrevistar al socio para conocer las necesidades del mismo, y para saber la utilidad del crédito; es decir en que va a emplear el dinero, esta información preliminar indicará a breves rasgos el perfil del solicitante, este proceso se indica en el esquema 2.7



f. Análisis de Crédito

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

Cuando se analiza un crédito a un cliente, se debe tener presente la calidad de información con la que se dispuso para ello, por eso es importante la primera entrevista.

Al analizar a los aspirantes se debe tener en cuenta las 5C's del crédito que son:

a) **Carácter**

Son las cualidades de honorabilidad y solvencia moral que tiene el deudor para responder al crédito.⁶

La evaluación del carácter o solvencia moral de un cliente debe hacerse a partir de elementos contundentes, medibles y verificables tales como:

⁶ www.sapiens.com

- ❖ Pedir Referencias Comerciales a otros proveedores con quienes tenga crédito.
- ❖ Obtener un Reporte de Buró de crédito (Este puede ser tramitado por el propio cliente y este debe entregar una copia).
- ❖ Obtener Referencias Bancarias (Por medio de una carta o pedir las directamente al banco).

b) **Capacidad**

Es la habilidad y experiencia en los negocios que tenga la persona o empresa de su administración y resultados prácticos. Para su evaluación se toma en cuenta la antigüedad, el crecimiento de la empresa, sus canales de distribución, actividades, operaciones, zona de influencia, número de empleados, sucursales, etc.

Los nuevos negocios ofrecen un difícil problema para el Departamento de Crédito, pues miles de establecimientos cada año, fallan en un gran porcentaje, debido a la falta de habilidad y experiencia para conducir un negocio con éxito.

En general de lo que se trata aquí es de saber que tanta experiencia y estructura tiene el cliente para manejar y desarrollar de la mejor forma su negocio.

c) condiciones

Son los factores externos que pueden afectar la marcha de algún negocio, es decir aquellos que no dependen de su trabajo.

Los negocios en general y las condiciones económicas, sobre las que los individuos no tienen control, pueden alterar el cumplimiento del pago, así como su deseo de cumplir con sus obligaciones.

Algunos elementos a considerar son:

- ❖ Ubicación Geográfica.
- ❖ Situación Política y económica de la región y el sector.

Si bien estos factores no pueden evitarse, una correcta evaluación permite al menos prever sus posibles efectos e incluirlos en el análisis como riesgos contingentes.

d) Colateral

Son todos aquellos elementos de que dispone el negocio o sus dueños, para garantizar el cumplimiento de pago en el crédito, es decir las garantías o apoyos colaterales; mismos que se evalúan a través de sus activos fijos, el valor económico y la calidad de estos.

Uno de los fundamentos del análisis de crédito establece que no debe otorgarse un crédito que no tenga prevista una segunda fuente de pago, a menos que el margen de la utilidad sea muy alto, lo que permitiría correr un mayor riesgo.

La segunda fuente hace las veces de un plan b, en caso de que el cliente no pague, algunas opciones de colateral o segunda fuente podrían ser:

- ❖ Aval
- ❖ Deposito en garantía
- ❖ Garantía inmobiliaria
- ❖ Etc.

Particularmente en el tema de las garantías hay que ser muy cuidadosos, pues no se debe determinar el monto del crédito basado en el valor que tiene la garantía que respalda el crédito, pues es una práctica poco sana ya que lo que se pretende es que el monto del financiamiento se calcule en base a lo que el cliente puede pagar y no a lo que la Cooperativa le puede embargar si no paga.

e) Capital

Se refiere a los valores invertidos en el negocio, así como sus compromisos, es decir, el estudio de sus finanzas, para su evaluación se requiere del análisis a su situación financiera. El análisis financiero detallado permitirá conocer completamente sus posibilidades de pago,

su flujo de ingresos y egresos, así como la capacidad de endeudamiento.

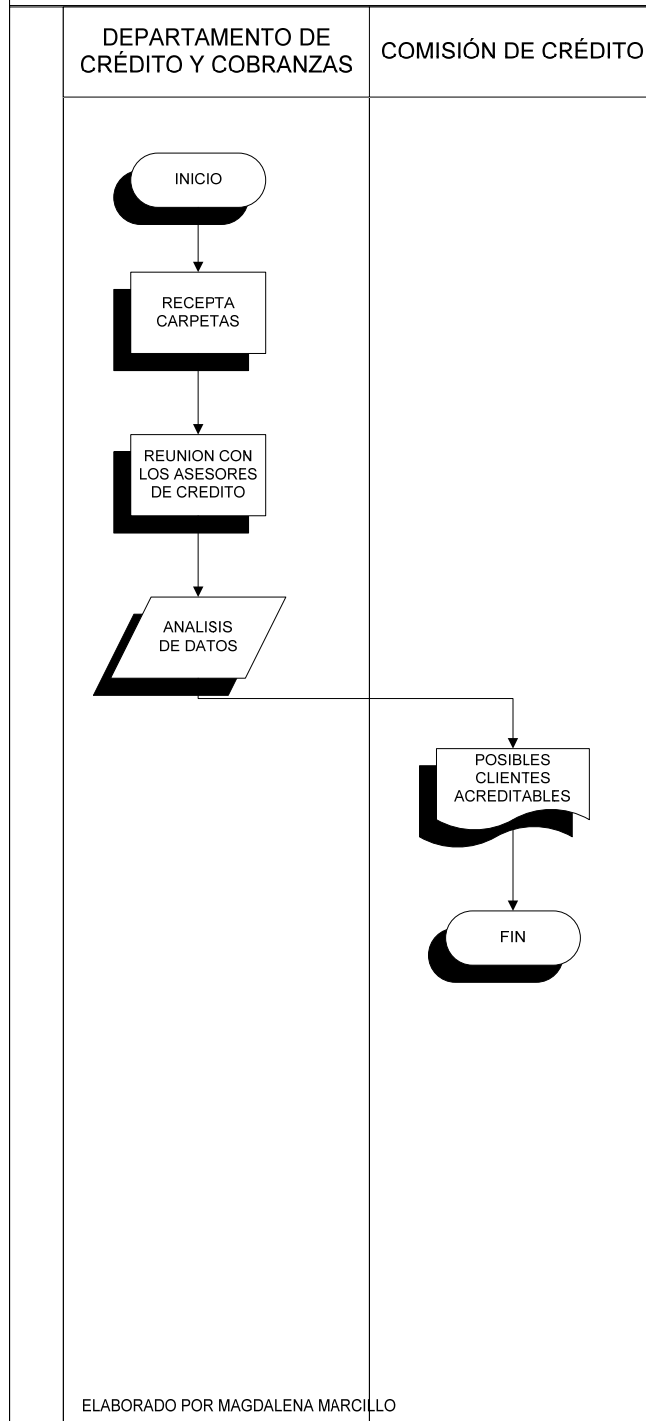
Por supuesto que no en todos los casos podremos obtener información financiera, por lo que es conveniente considerar medios alternativos para evaluar el flujo de ingresos del potencial cliente, al solicitar por ejemplo información de algún estado de cuenta bancario reciente.

El análisis de crédito implica el conocimiento detallado de una amplia gama de elementos, todos ellos pueden tener un mayor o menor valor dependiendo del tipo de crédito a otorgar, el mercado en el que se desarrolla el cliente, el monto del crédito y otros elementos. Lo cierto es que cada uno de los 5 elementos mencionados tiene una gran importancia, por lo que no podemos solo centrar la decisión en uno de ellos.

Podemos darnos cuenta que una correcta cobranza empieza desde el momento en que se analiza la posibilidad de otorgarle un crédito a un cliente y el posible resultado de este análisis dará los elementos que permitirán, no solo determinar el monto de la línea de crédito, sino que además dará los datos necesarios para conocer mejor a cada cliente de la cartera.

El crédito es una responsabilidad compartida y la del Departamento de Créditos y Cobranzas comienza desde el momento en que lo evalúa, esto lo podemos ver en el esquema 2. 8

ANÁLISIS DE CRÉDITO
Esquema 2.8



g) Aprobar o rechazar el crédito

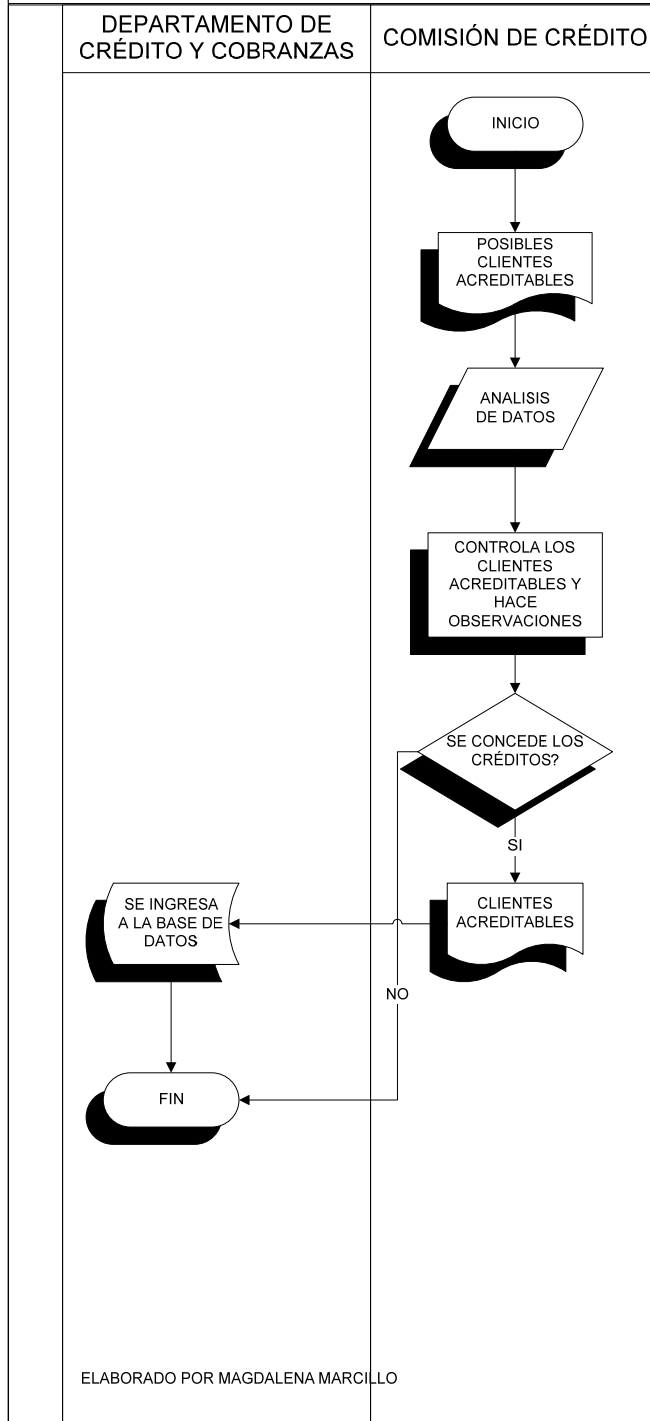
Una vez realizado el análisis minucioso de todas las carpetas receptadas, se puede contar con información procesada de cada cliente que contendrá:

- ❖ Información de clientes sobre el sector;
- ❖ Información de proveedores;
- ❖ Información de Bancos;
- ❖ Información de Centrales de Riesgos;
- ❖ Registro Públicos;

Esta información ya ha sido comprobada por los asesores de crédito; en este punto se reúne el comité de crédito y el cual toma la decisión de aprobar o rechazar los créditos, además se fija los montos que se le puede dar a cada socio, y los plazos recomendados.

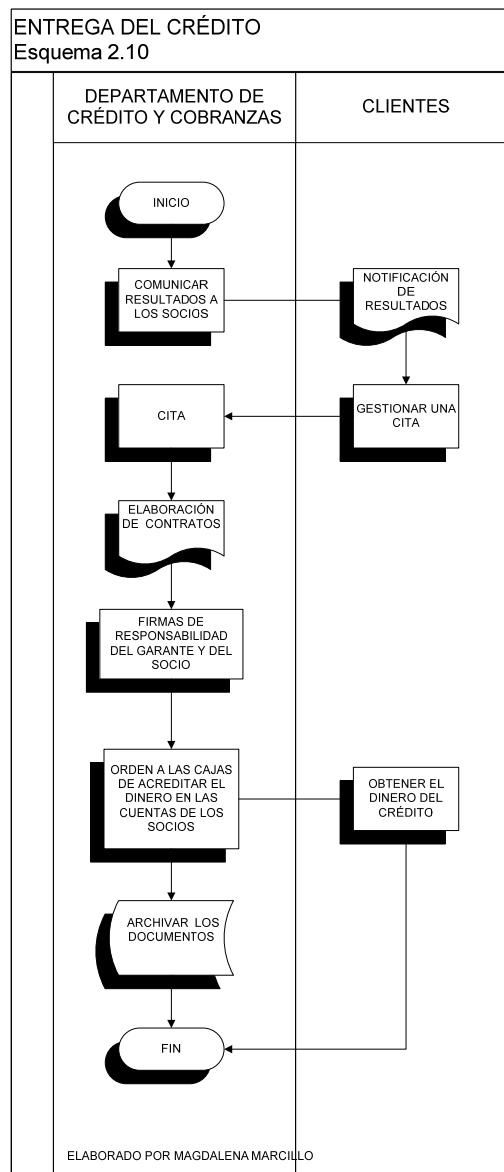
El proceso de aprobar o rechazar al crédito lo podemos observar en el esquema 2.9

APROBAR O RECHAZAR EL CRÉDITO
Esquema 2.9



h) Entrega del crédito

Este es el último proceso del área ejecutora del crédito, cuando el crédito ya fue aprobado o rechazado, se procede a comunicar los resultados a los socios y a acreditar el dinero a las cuentas de ahorros correspondientes.



2.1.1.2 Descripción del área ejecutora de la Cobranza

De la Gestión de cobranzas que realice la Cooperativa, depende el bienestar de los socios, es por esto que al momento de otorgar créditos se debe estudiar muy bien al solicitante.

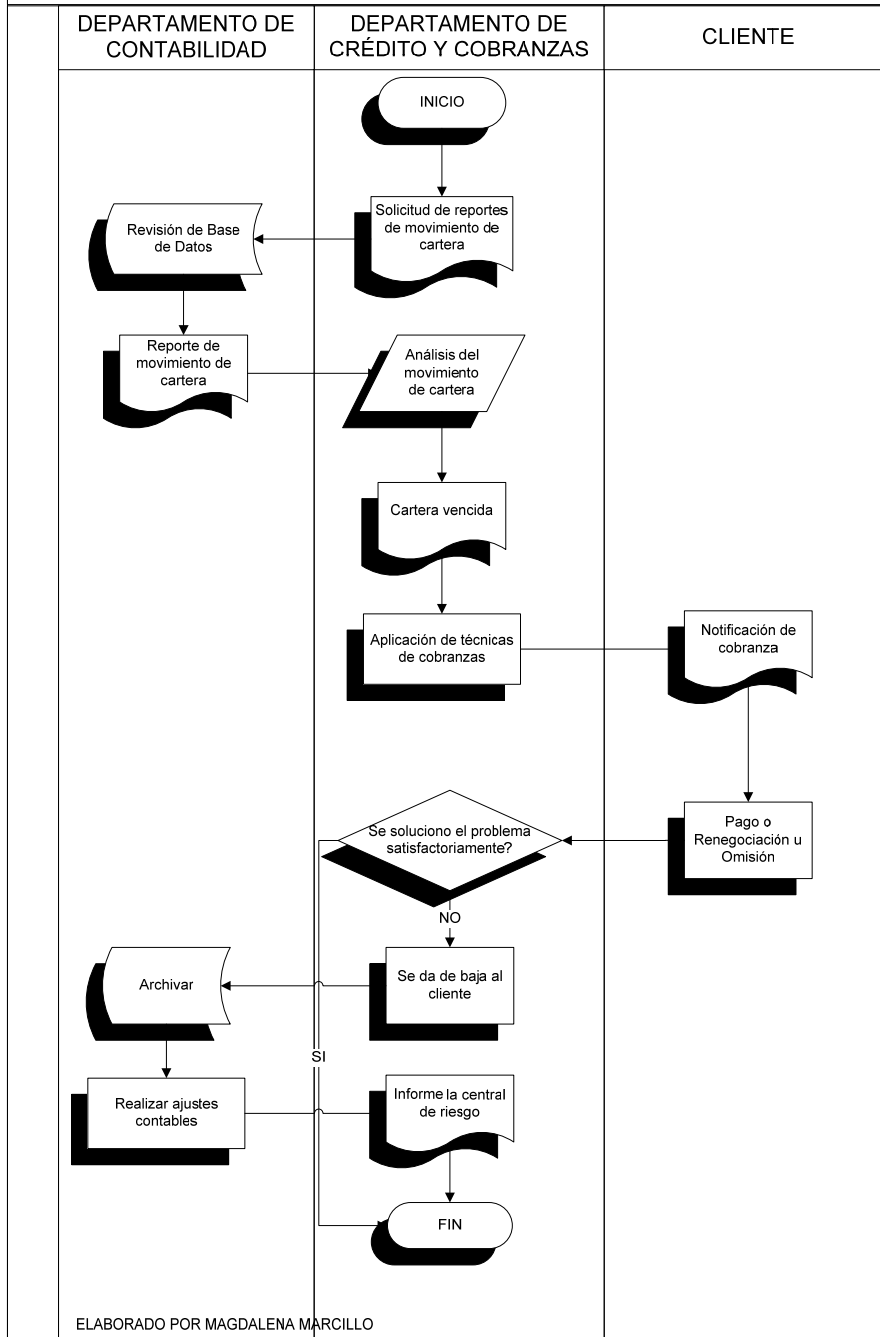
Para llevar a cabo los procesos del área ejecutora de las cobranzas se debe tener en cuenta lo siguiente:

- ❖ Tener la base de datos de los socios deudores
- ❖ Conocer las políticas del crédito
- ❖ Aplicar Técnicas adecuadas para la cobranza

Para llevar adelante esta gestión, se cuenta con manuales de procedimientos los cuales indican cómo se debe tratar a los socios en posibles casos de morosidad, y también indican las técnicas a aplicar para que sea eficiente la cobranza.

En el esquema 2.11 se observa este proceso.

PROCESOS DEL ÁREA EJECUTORA DE LA COBRANZA
Esquema 2.11



2.2 Análisis Externo

2.2.1. Influencia Macroeconómica

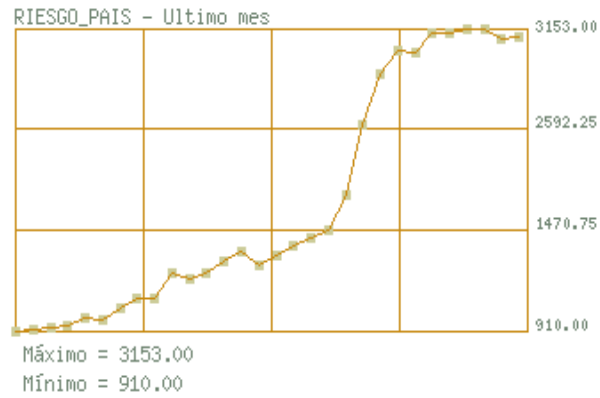
2.2.1.1. Factor Político.

La inestabilidad del sistema político ecuatoriano se traduce en una constante amenaza a la democracia desde las posiciones que tiene la ciudadanía sobre los fenómenos sociales, políticos y económicos que han caracterizado a nuestro país en los últimos tiempos.

a) Riesgo País

El riesgo país es un concepto económico que ha sido abordado académica y empíricamente mediante la aplicación de metodologías de la más variada índole: desde la utilización de índices de mercado como el índice EMBI de países emergentes de ChaseJPMorgan hasta sistemas que incorpora variables económicas, políticas y financieras. El EMBI se define como un índice de bonos de mercados emergentes, el cual refleja el movimiento en los precios de sus títulos negociados en moneda extranjera. Se la expresa como un índice ó como un margen de rentabilidad sobre aquella implícita en bonos del tesoro de los Estados Unidos.

GRAFICO 1
RIESGO PAÍS



Fuente: RCF

TABLA 1
RIESGO PAÍS

FECHA	VALOR
Noviembre-04-2008	3089.00
Noviembre-03-2008	3080.00
Octubre-31-2008	3150.00
Octubre-30-2008	3153.00
Octubre-29-2008	3129.00
Octubre-28-2008	3130.00
Octubre-27-2008	2985.00
Octubre-24-2008	2989.00
Octubre-23-2008	2819.00
Octubre-22-2008	2439.00

Fuente: BCE

El aumento del riesgo país causa una inestabilidad económica dentro del país y también a LA Cooperativa de Ahorro y Crédito “ESPERANZA Y PROGRESO DEL VALLE”, lo que hace que las personas no traigan capitales para invertir ni mucho menos traten de incrementar su negocio, sino mantenerse hasta que se estabilice un poco más la situación; y al no existir inversión, se limita las oportunidades de incrementar los socios dentro de la Cooperativa, al no haber inversión, nadie va a acudir a la Cooperativa a pedir créditos.

2.2.1.2 Factor Económico

Los factores económicos son aquellos que afectan tanto al poder adquisitivo y al poder de endeudamiento y financiamiento de las personas ya sean naturales o jurídicas. Actualmente, vivimos en un mundo de grandes transformaciones que nos aproximan a un futuro impredecible.

Las variables económicas más significativas que afectan a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ESPERANZA Y PROGRESO DEL VALLE”, son:

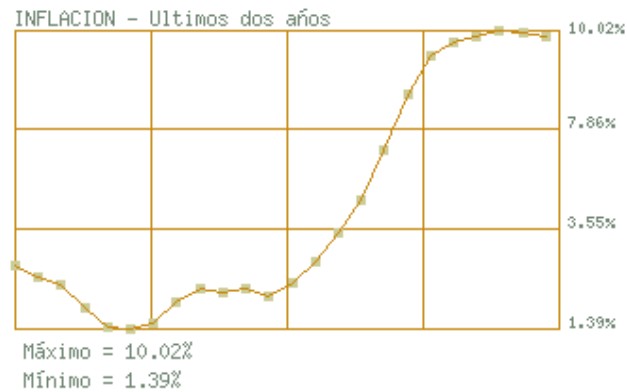
a) La Inflación

La inflación es medida estadísticamente a través del Índice de Precios al Consumidor del Área Urbana (IPCU), a partir de una canasta de bienes y servicios demandados por los consumidores de estratos medios y bajos, establecida a través de una encuesta de hogares. La inflación afecta al negocio pues cuando aumenta, significa que el poder adquisitivo de las

personas ha disminuido, por lo tanto ayuda a medir el poder de compra de nuestros productos.

GRAFICO 2

INFLACIÓN



Fuente: BCE

TABLA 2

INFLACIÓN

FECHA	VALOR
Octubre-31-2008	9.85 %
Septiembre-30-2008	9.97 %
Agosto-31-2008	10.02 %
Julio-31-2008	9.87 %
Junio-30-2008	9.69 %
Mayo-31-2008	9.29 %

Fuente: BCE

El índice de inflación según el cuadro mostrado por el Banco Central, tiene una tendencia a subir, lo que quiere decir, que los clientes de la Cooperativa están siendo afectados en su economía lo que provoca que, estos no estén ahorrando porque están perdiendo el poder adquisitivo.

b) Producto Interno Bruto

El Producto Interno Bruto (PIB) es el valor monetario total de la producción corriente de bienes y servicios de un país durante un período.

El PIB es una magnitud de flujo, pues contabiliza sólo los bienes y servicios producidos durante la etapa de estudio. Además el PIB no contabiliza los bienes o servicios que no son del comercio regular sino fruto del trabajo informal (trabajo doméstico, intercambios de servicios entre conocidos, etc.).

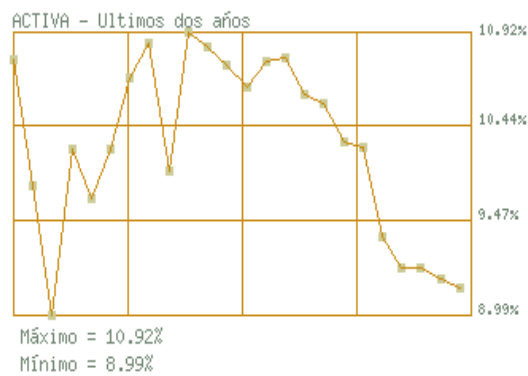
El PIB indica que la economía se está moviendo, cuando crece es porque se está produciendo más productos, y cuando baja es porque no hay producción. Este indicador es importante que la Cooperativa lo conozca porque así se puede saber si la gente va a poder ahorrar, o pedir créditos para seguir produciendo.

c) **Tasa de interés activa**

Tasa de interés: Precio de la remuneración de un capital prestado o recibido en préstamo. Es el precio de la renuncia a la liquidez del ahorro.

GRÁFICO 3

TASA DE INTERÉS ACTIVA



Fuente: BCE

TABLA 3

TASA ACTIVA

FECHA	VALOR
Noviembre-30-2008	9.18 %
Octubre-31-2008	9.24 %
Septiembre-30-2008	9.31 %
Agosto-06-2008	9.31 %
Julio-16-2008	9.52 %
Mayo-05-2008	10.14 %
Abril-03-2008	10.17 %

Fuente: BCE

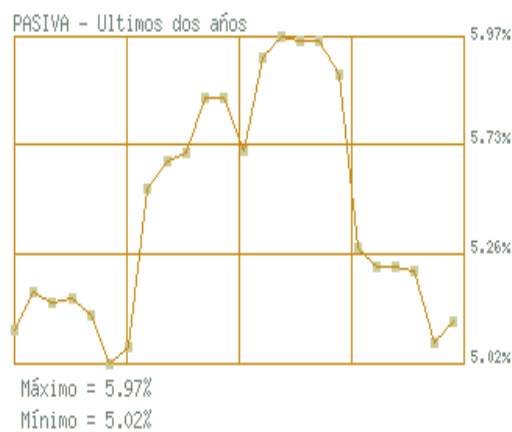
Este índice de la Tasa Activa es muy importante ya que mide el porcentaje que un banco debe cobrar por sus créditos a manera de interés mensual con una tasa anual. Esto ayudará a la Cooperativa a no excederse en el cobro de las tasas y a la vez a ser más eficiente para lograr bajarlas.

d) tasa de interés pasiva

Es el porcentaje que paga una institución bancaria a quien deposita dinero mediante cualquiera de los instrumentos que para tal efecto existen⁷

GRAFICO 4

TASA DE INTERÉS PASIVA



⁷ www.definicion.org

TABLA 4
TASA DE INTERÉS

FECHA	VALOR
Noviembre-30-2008	5.14 %
Octubre-31-2008	5.08 %
Septiembre-30-2008	5.29 %
Agosto-06-2008	5.30 %
Agosto-06-2008	5.30 %
Julio-16-2008	5.36 %
Mayo-05-2008	5.86 %
Abril-03-2008	5.96 %
Marzo-19-2008	5.96 %
Febrero-06-2008	5.97 %

Fuente: BCE

e) Salario Básico Unificado

Salario: Remuneración que percibe una persona por los servicios que presta a través de un contrato de trabajo, como consecuencia de su aporte como uno de los factores de producción.

Salario mínimo vital: Cantidad mínima que por ley debe pagar un empleador⁸

⁸ www.ccq.org.ec

TABLA 5
SALARIO BÁSICO UNIFICADO

Trabajadores en general	\$200,00
Trabajadores pequeña industria	\$200,00
Trabajadores de maquila	\$200,00
Trabajadores agrícolas:	\$200,00
Colaboradores de microempresa (trabajadores)	\$170,00
Trabajadores servicio doméstico	\$170,00
Operarios de artesanos	\$170,00

Conocer el Salario Básico Unificado, es importante para la Cooperativa porque nos indica el nivel de ingreso que van a tener los socios, esto nos permitirá saber si estos podrán ahorrar, o podrán pedir créditos. Por otro lado la Administración de la Cooperativa podrá ser justa en el pago de sueldos de sus empleados.

f) Remesa de los migrantes

Sorpresivamente, lo que para las familias que establecieron una estrategia de migración internacional, significaba disponer de un ingreso adecuado a sus necesidades en una difícil coyuntura económica, las

remesas enviadas por sus familiares se convirtieron en el segundo rubro de ingreso de divisas al país, después del petróleo.

Este factor es muy importante para la Cooperativa porque, significa que si hay entradas de dinero a las familias ecuatorianas; éstas acudirán a ahorrar, y con esto la Cooperativa puede tener mayor liquidez para realizar créditos.

g) Índice de precio al Consumidor

El índice de Precios al Consumidor (IPC), es un indicador mensual, nacional y para ocho ciudades que mide los cambios en el tiempo del nivel general de los precios, correspondientes al consumo final de bienes y servicios de los hogares de estratos de ingreso: alto, medio y bajo, residentes en el área urbana del país. La variable principal que se investiga es el precio, para los 299 artículos de la canasta fija de investigación.

Este índice es importante, ya que permite a la Cooperativa apreciar la situación económica de los socios ya que si sube los mismos van a ir perdiendo poder adquisitivo lo que no les permitirá ahorrar, porque tendrán necesidades básicas que cubrir. Por otro lado si baja o se mantiene los socios podrán ahorrar ya que su situación económica se mantendrá.

2.2.1.3 Factor Social

a) Población Económicamente Activa

La población económicamente activa se encuentra efectivamente dentro del mercado de trabajo. Es la población con capacidad física y legal de ejecutar funciones o vender su fuerza de trabajo. Teóricamente se considera a la población que tiene entre 12 y 60 años. No se incluyen a las amas de casa, estudiantes, jubilados, rentistas, incapacitados, ni recluidos (Economía ecuatoriana en cifras, ILDIS).

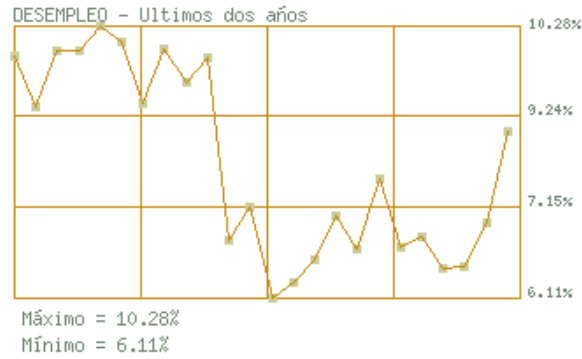
Para la Cooperativa este índice es sumamente importante pues es necesario conocer la cantidad de personas que son económicamente activas y que por ende están en capacidad de ahorrar, o que tienen la necesidad de adquirir un crédito. Esto es muy importante para conocer el segmento de mercado y el tamaño del mismo.

b) Desempleo y Subempleo

b.1 Desempleo

Parte proporcional de la población económicamente activa (PEA) que se encuentra involuntariamente inactiva (Economía ecuatoriana en cifras, ILDIS).

GRAFICO 6
DESEMPLEO



Fuente: BCE

TABLA 7
DESEMPLEO

FECHA	VALOR
Octubre-31-2008	8.66 %
Septiembre-30-2008	7.27 %
Agosto-31-2008	6.60 %
Julio-31-2008	6.56 %
Junio-30-2008	7.06 %
Mayo-31-2008	6.90 %
Abril-30-2008	7.93 %
Marzo-31-2008	6.87 %
Febrero-29-2008	7.37 %

Fuente: BCE

Esto afecta directamente a la Cooperativa pues las fuentes de ingreso de los clientes se determinan por el trabajo al que tienen acceso; si no tienen empleo, no tienen fuentes de ingreso constantes que les permitan ahorrar, así mismo no tendrá capacidad para adquirir un crédito.

b.2 Subempleo

Es la situación de las personas en capacidad de trabajar que perciben ingresos por debajo del salario mínimo vital. También se llama subempleo a la situación de pluriempleo que viven muchos ecuatorianos, por tanto no es que falta el empleo, sino el ingreso de esta persona lo que se encuentra por debajo del límite aceptable (Economía ecuatoriana en cifras, ILDIS).

Esto incide en la Cooperativa Directamente, porque indica que la economía de sus socios está mal porque no tienen los ingresos que por Ley les tocaría y tienen que conformarse con ingresos más bajos, lo que no les permitirá ahorrar

c) Pobreza

La Pobreza es la carencia de recursos necesarios para satisfacer las necesidades de una población o grupo de personas específicas, sin tampoco tener la capacidad y oportunidad de como producir esos recursos necesarios.⁹

⁹portalsostenibilidad.upc.edu

La pobreza es un factor predominante en la economía, ya que no se puede crecer, el desempleo es uno de los determinantes de esta, el índice de pobreza indica que la economía se está estancando y que los ecuatorianos no tienen dinero para producir, y tampoco podrían ahorrar o aplicar a créditos porque no tendrían como pagarlos.

2.2.1.4. Factor Tecnológico.

La innovación y el avance de la tecnología afecta a la Cooperativa porque se devalúa sus equipos y va perdiendo valor sus activos; al aparecer nueva tecnología se verá obligada a seguir actualizándose lo que le ocasionaría un gasto.

a) Software

La Cooperativa “ESPERANZA Y PROGRESO DEL VALLE”, cuenta con un sistema de Internet banda ancha que permite comunicarse con ciertos burós de créditos los cuales le facilitan información de los clientes agilizando los procesos de créditos.

También cuenta con un programa que le permite tener información de todos los socios de la Cooperativa.

3.2.1.5. Factor Legal

La Cooperativa depende de la legislación que se encuentra vigente en el país, ya que al ser un ente financiero debe acatar las disposiciones

legales y de los organismos que ejercen control sobre las actividades; entre estos tenemos:

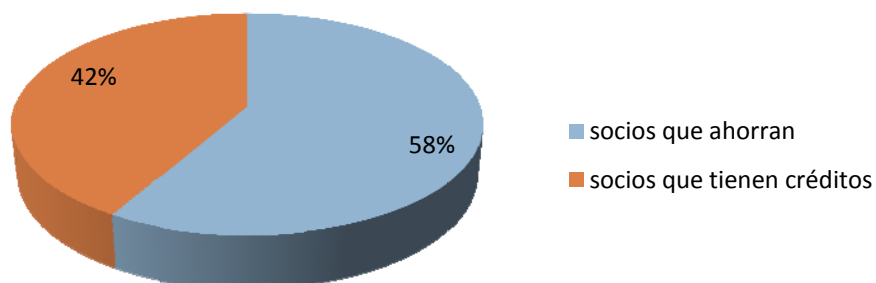
- a) Dirección Nacional de Cooperativas
- b) La Ley de Cooperativas
- c) Reglamento General de Cooperativas
- d) Estatutos de la Cooperativa
- e) Código de Trabajo
- f) Leyes de Seguridad Social
- g) Ley de Régimen Tributario Interno

2.2.2. Influencias Macroambientales

2.2.2.1. Cliente

Los clientes son la razón de ser de la empresa, por este motivo la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ESPERANZA Y PROGRESO DEL VALLE”, pone todos sus esfuerzos por mantener buenas relaciones con sus socios, ofreciendo cumplimiento oportuno y calidad en los productos ofrecidos. La cooperativa cuenta con 1050 socios, de los cuales 1050 son clientes de la matriz y 150 son clientes de la sucursal, además 700 socios solo se dedican a ahorrar y 500 tienen créditos.

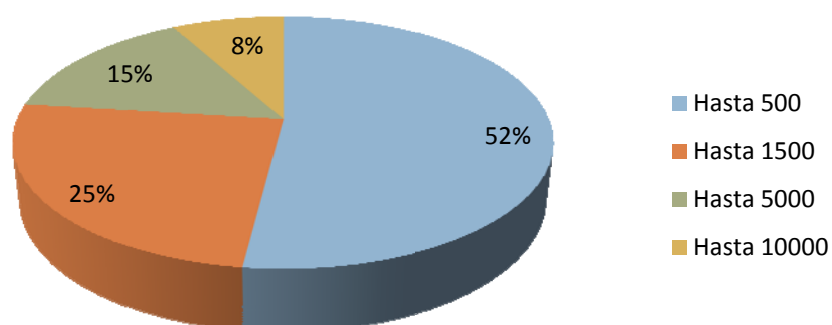
DISTRIBUCION DE SOCIOS EN LA COOPERATIVA



Fuente: Cooperativa "Esperanza y Progreso del Valle"
Elaborado por: Magdalena Marcillo

El comportamiento de los ahorros en la cooperativa lo podremos observar en el siguiente gráfico, el cual nos indica los tipos de socios existentes en la Cooperativa.

COMPORTAMIENTO DE AHORROS EN DOLARES



Fuente Cooperativa "Esperanza y Progreso del Valle"
Elaborado por: Magdalena Marcillo

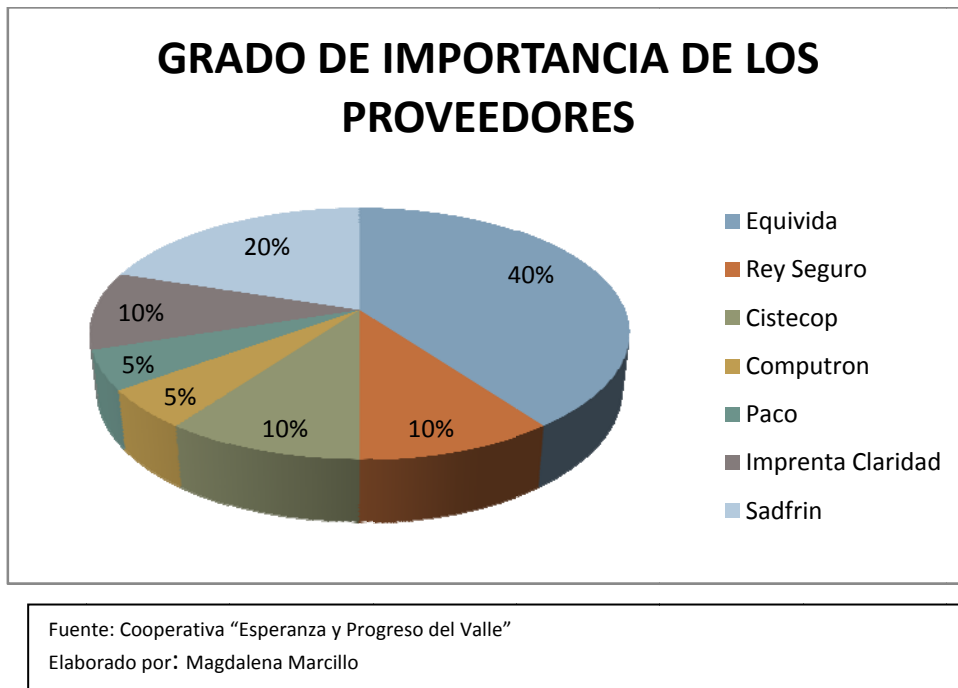
Este grafico muestra que la mayoría de socios ahorristas, tienen un nivel de ingresos bajos lo que sus ahorros son mínimos, pero existe un segmento de socios que tienen ahorros considerables; lo que quiere decir que la Cooperativa cuenta con la confianza de sus socios.

2.2.2.2. Proveedores

La Cooperativa en su corta trayectoria cuenta con la confianza y respaldo de los siguientes proveedores:

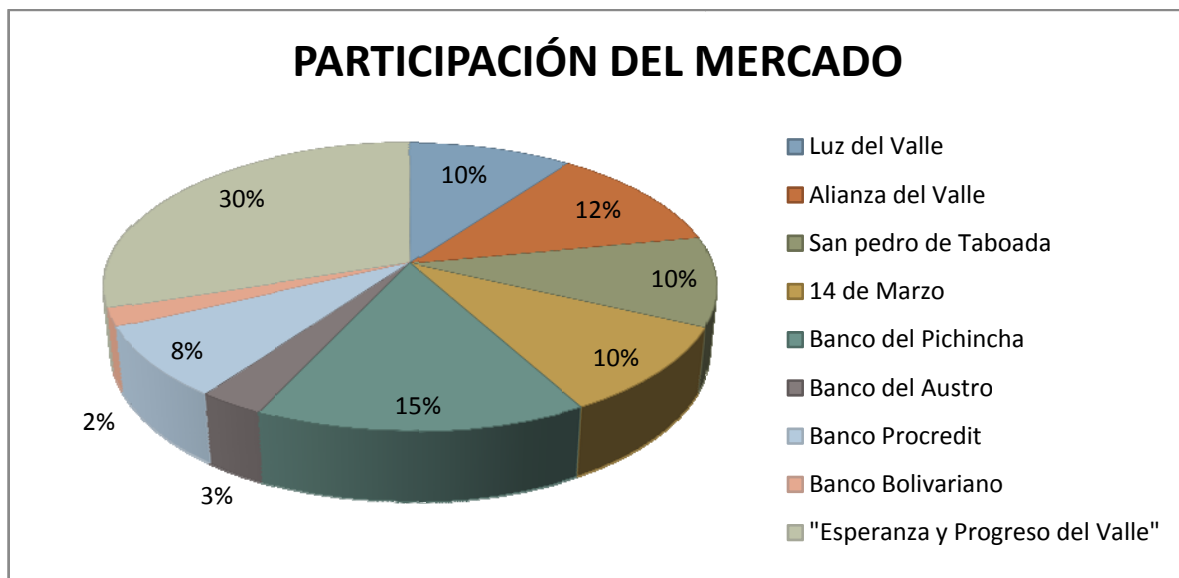
PROVEEDOR	PRODUCTO
EQUIVIDA	seguro de desgravamen, seguro de vida
REY SEGURO	Provee seguridad
CISTECOP	Servicio técnico
COMPUTRON	Equipos de computación
PACO	Útiles de oficina
IMPRESA CLARIDAD	servicios de imprenta
SADFRIN	Software

Cada uno de estos proveedores ayudan al desarrollo de las actividades de la Cooperativa, el grado de importancia de estos proveedores se ve reflejado en el siguiente gráfico.



2.2.2.3. Competencia

La competencia con la que la Cooperativa de Ahorro y Crédito "ESPERANZA Y PROGRESO DEL VALLE", se enfrenta cada día son las demás instituciones financieras que se encuentran por el mismo sector donde la Cooperativa lleva a cabo sus operaciones y estas las podemos conocer mediante el siguiente gráfico



Fuente: Cooperativa "Esperanza y Progreso del Valle"
 Elaborado por: Magdalena Marcillo

La competencia para la Cooperativa es grande, aunque cuenta con aceptación de los clientes, existe un 70% dividido entre las demás entidades financieras; no obstante tiene un mercado amplio, es decir que puede abarcar a los clientes de las entidades que tienen menor participación del mercado, ofreciéndoles mejores tasas de interés y variedad de productos financieros.

2.2.2.4. Precios

Para regular las operaciones de las Instituciones Financieras, el Banco Central del Ecuador establece las tasas máximas referenciales que se pueden cobrar por los créditos; así como las tasas mínimas a pagar por los ahorros. Estas tasas las veremos en las siguientes tablas.

TABLA 8

TASAS PASIVAS EFECTIVAS REFERENCIALES POR PLAZOS (en porcentajes)						
FECHA	PLAZOS					
	30-60	61-90	91-120	121-180	181-360	Más de 360
sep-07	4,40	4,74	5,53	5,07	6,09	5,22
oct-07	5,29	5,41	6,13	6,81	6,78	4,54
nov-07	5,27	5,54	6,12	6,84	6,56	5,68
dic-07	5,22	5,74	6,11	6,98	6,65	5,01
ene-08	5,44	5,52	6,18	6,42	5,92	7,20
feb-08	5,30	5,81	6,21	6,72	6,35	7,84
mar-08	5,29	5,66	6,02	6,67	6,87	7,77
abr-08	5,20	5,58	6,19	6,69	6,87	7,44
may-08	5,10	5,54	6,11	6,54	6,92	7,56
jun-08	4,83	5,2	5,75	6,11	6,33	7,30
jul-08	4,70	5,02	5,57	5,49	6,31	7,19
ago-08	4,62	4,92	5,57	5,81	6,35	6,60
sep-08	4,61	4,99	5,53	6,20	6,21	6,71
oct-08	4,37	4,95	5,33	5,63	6,29	6,58
nov-08	4,48	4,71	5,47	5,96	6,17	6,09

Fuente: Página web del Banco Central del Ecuador (bce.fin.ec)

Esta tabla contiene las tasas efectivas referenciales pasivas por plazos, de acuerdo a esta se deben regir las Instituciones Financieras en el pago de los ahorros de los clientes, es decir que no deben pagar menos de lo establecido

TABLA 9**TASAS CRÉDITO COMERCIAL**

FECHA	COMERCIAL			
	Corporativo		PYMES	
	Referencial	Máxima	Referencial	Máxima
ago-07				
sep-07	10,82	14,03	14,17	20,11
oct-07	10,70	13,04	14,10	19,52
nov-07	10,55	12,28	13,31	17,32
dic-07	10,72	12,28	13,15	16,60
ene-08	10,74	11,81	13,82	15,90
feb-08	10,50	11,55	13,60	15,64
mar-08	10,43	11,26	13,44	14,92
abr-08	10,17	10,90	13,16	14,50
may-08	10,14	10,00	12,76	13,50
jun-08	9,59	10,00	12,47	13,50
jul-08	9,52	9,83	12,10	13,08
ago-08	9,31	9,66	12,05	12,66
sep-08	9,31	9,50	11,74	12,25
oct-08	9,24	9,33	11,57	11,83
nov-08	9,18	9,33	11,24	11,83

FUENTE: Superintendencia de Bancos

Esta tabla contiene las tasas referenciales, que se deben cobrar en los créditos comerciales, la cual debe ser adoptada o parecida a la de la Cooperativa

TABLA 10**TASAS CRÉDITO DE VIVIENDA**

FECHA	VIVIENDA	
	Referencial	Máxima
ago-07		
sep-07	11,50	14,77
oct-07	12,15	14,88
nov-07	12,19	14,04
dic-07	12,13	14,04
ene-08	12,32	13,55
feb-08	12,27	13,50
mar-08	12,46	13,08
abr-08	12,42	12,80
may-08	12,00	12,24
jun-08	11,71	12,00
jul-08	11,47	11,83
ago-08	11,33	11,66
sep-08	11,19	11,50
oct-08	11,01	11,33
nov-08	10,82	11,33

Fuente: Superintendencia de Bancos

Esta tabla contiene las tasas que se deben cobrar en los créditos de vivienda, la cual debe servir de referencia a la Cooperativa.

TABLA 11

TASAS CRÉDITO DE CONSUMO

FECHA	CONSUMO			
	Consumo		Minorista	
	Referencial	Máxima	Referencial	Máxima
ago-07				
sep-07	17,82	24,56	25,92	37,27
oct-07	18,47	24,60	24,96	33,76
nov-07	17,89	22,58	21,17	30,67
dic-07	18,00	22,45	21,23	30,67
ene-08	18,43	21,19	22,37	26,85
feb-08	17,74	20,41	21,30	25,56
mar-08	17,66	19,96	20,63	25,56
abr-08	17,71	19,50	20,27	25,00
may-08	17,68	18,50	20,43	24,00
jun-08	17,20	18,38	20,09	23,73
jul-08	16,99	17,82	19,91	23,11
ago-08	16,84	17,26	19,64	22,49
sep-08	16,60	16,70	19,32	21,87
oct-08	16,30	16,30	19,00	21,24
nov-08	15,90	16,30	18,61	21,24

Fuente: Superintendencia de Bancos

TASAS DE MICROCRÉDITO

FECHA	MICROCRÉDITO					
	Acumulación Ampliada		Acumulación Simple		De Subsistencia	
	Referencial	Máxima	Referencial	Máxima	Referencial	Máxima
ago-07						
sep-07	23,06	30,30	31,41	43,85	40,69	45,93
oct-07	24,75	31,97	36,24	50,86	42,90	48,21
nov-07	23,27	31,80	34,04	50,57	35,06	48,21
dic-07	23,50	30,85	31,55	49,81	41,47	48,21
ene-08	22,38	27,98	31,19	38,98	39,98	39,98
feb-08	22,33	27,98	30,86	38,98	38,31	39,98
mar-08	22,89	27,98	30,86	38,98	36,22	39,98
abr-08	22,60	25,50	30,79	36,50	36,58	37,50
may-08	21,89	25,50	30,42	36,50	35,23	37,50
jun-08	21,37	25,50	29,46	36,50	35,31	37,50
jul-08	21,40	25,50	29,95	35,50	34,71	36,50
ago-08	21,36	25,50	29,57	34,40	34,43	35,20
sep-08	21,42	25,50	29,13	33,30	33,05	33,90
oct-08	22,06	25,50	28,83	33,30	32,38	33,90
nov-08	22,53	25,50	28,91	33,30	31,87	33,90

Fuente: Superintendencia de Bancos

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ESPERANZA Y PROGRESO DEL VALLE”, se aplican las siguientes tasas, las cuales son determinadas en base las tasas referenciales.

TABLA 13
TASAS DEPÓSITOS DE AHORROS

<i>Depositos de Ahorro</i>		
Monto	Nominal	Efectiva
1 - 100	0.50%	0.50%
100.01 - 500	0.75%	0.75%
500.01 - 1,000	1.24%	1.25%
1,000.01 - 5,000	1.48%	1.49%
5,000.01 - 20,000	1.48%	1.49%
20,001.01 - 50,000	1.48%	1.49%
50,000.01 - 100,000	1.24%	1.25%
100,000.01 en adelante	1.24%	1.25%

No se pagará interés a los saldos disponibles diarios inferiores a US \$ 300,00, los saldos superiores a US\$ 300.01 se aplicará la tabla adjunta.

TABLA 14
TASAS DE CRÉDITOS “ESPERANZA Y PROGRESO DEL VALLE”

Tasas de Interes Efectivas Referenciales	Maxima
Vivienda	11.33%
Consumo	16.30%
Consumo Minorista	21.24%

CAPITULO III

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Este capítulo hace referencia a la misión, visión que tiene la Cooperativa para con sus socios, además indica los valores, políticas y estrategias; y establece los parámetros mediante los cuales basa la realización sus actividades.

ESPACIO LIBRE

3.1. Misión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ESPERANZA Y PROGRESO DEL VALLE”

La misión de una organización es el conjunto de creencias sólidas que sirven de premisas a todas las políticas y acciones; constituye al mismo tiempo la expresión sincera y sentida de los deseos íntimos que las personas buscan en su trabajo. Estas son impulsadas desde la alta dirección y tiene como funciones, la adaptación del grupo al entorno externo y la integración de sus procesos internos para su adecuación y supervivencia¹⁰

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “ESPERANZA Y PROGRESO DEL VALLE” es una organización que aporta al desarrollo socio-económico de la comunidad del valle de los chillos.

Trabajar desde la corresponsabilidad hacia el derecho de toda persona, para mejorar su nivel de vida. La situación de marginación y pobreza, compromete su acción y compromiso.

Ser gestores de la creación de nuevos conceptos de solidaridad sustentados en la práctica de los principios del cooperativismo universal con el respaldo del talento humano fundamentado en los valores morales y éticos, así como la utilización de los recursos tecnológicos que permitan generar confianza y solvencia.

¹⁰ Malesvki Yoram , Rozotto Alejandro, Terremoto Empresarial

3.1.1 Misión del Departamento de Créditos y Cobranzas

Atender a los socios, y prestar servicios de calidad, asesorar y apoyar sus ideas a partir de un trabajo en equipo efectivo, una gestión de crédito eficiente y una cobranza oportuna, comprometido con el crecimiento y solidez de la cooperativa.

3.2. Visión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ESPERANZA Y PROGRESO DEL VALLE”

Se trata de la imagen de lo que deseamos que sea nuestra empresa en el futuro, de forma realista y atractiva: pensar el futuro en presente, de modo que sepamos hacia donde queremos llevar nuestra organización, cómo queremos que nos vean nuestros clientes y la sociedad en general¹¹

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “ESPERANZA Y PROGRESO DEL VALLE” , ha alcanzado reconocimiento y confianza, logrando posesionarse en la mente de los pobladores del Valle de los Chillos como líderes indiscutibles dentro del mercado financiero y servicio social y comunitario.

Es una organización que cuenta con la asistencia personalizada y diferenciada en la solución de los problemas y necesidades de los socios.

¹¹ www.ceical.es/artesanos/visión_estratégica/visión_misión.htm

3.2.1 Visión del Departamento de Créditos y Cobranzas

Lograr que la Cooperativa sea de prestigio, reconocida por la cobertura de sus servicios, que cuenta con personal capacitado y comprometido en la gestión de créditos, capaz de responder a la confianza de sus socios.

3.3. Objetivos

Un objetivo es una situación deseada que la empresa intenta lograr, es una imagen que la organización pretende para el futuro. Al alcanzar el objetivo, la imagen deja de ser ideal y se convierte en real y actoral, por lo tanto, el objetivo deja de ser deseado y se busca otro para ser alcanzado¹²

3.3.1 Objetivo General

El objetivo general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ESPERANZA Y PROGRESO DEL VALLE”, es fortalecer el crecimiento económico de sus socios y aportar al desarrollo social de la comunidad.

3.3.2 Objetivos Específicos

- a) Promover la cooperación económica, social y de autogestión entre los socios.

¹² www.monografias.com/trabajos15/objetivos-organizacionales

- b) Otorgar créditos a sus socios, de conformidad al Reglamento que para el efecto se establezca, procurando que los mismos sean dedicados a inversiones de producción, de beneficio familiar, social, organizacional, comunitario, etc.
- c) Gestionar créditos ante organismos gubernamentales o no gubernamentales, nacionales o extranjeros para el desarrollo de proyectos productivos y de comercialización.
- d) Proporcionar a sus asociados, mayor capacitación técnica en lo económico, social y de producción, mediante una adecuada educación cooperativa.
- e) Desarrollar todas las actividades lícitas que beneficien económica, intelectual y socialmente, a sus socios.
- f) Promover a través de la acción cooperativa, el desarrollo integral de la comunidad, basada en lo económico, solidario, social humanístico, pluricultural, ético y moral.
- g) Recibir ahorros y depósitos, hacer descuentos y préstamos a sus socios y verificar pagos y cobros.
- h) Establecer nexos dentro y fuera del país, con entidades similares en beneficio de la Cooperativa.
- i) Establecer otros servicios y otras actividades que estén dentro de la Ley y Reglamento General de Cooperativas y otras Leyes que le fueren aplicables, que contribuyan al mejoramiento social y económico de los socios.

3.4. Políticas

La política es el proceso y actividad, orientada ideológicamente, de toma de decisión de un grupo para la consecución de unos objetivos¹³

¹³ www.es.wikipedia.org

- ❖ Competir sobre la base de tasas de interés y calidad de servicio.
- ❖ La Cooperativa mejorará continuamente su rentabilidad para asegurar su permanencia en el mercado y aumentar la satisfacción de sus socios.
- ❖ La Cooperativa cumplirá todo lo acordado con los socios.
- ❖ La Cooperativa ofrecerá productos que ayuden al desarrollo económico de los socios, y colaborará con el desarrollo social de la comunidad.

3.5. Estrategias

Las estrategias son programas generales de acción que llevan consigo compromisos de énfasis y recursos para poner en práctica una misión básica. Son patrones de objetivos, los cuales se han concebido e iniciado de tal manera, con el propósito de darle a la organización una dirección, unificada¹⁴

3.5.1 Estrategias comerciales

- ❖ Contar con una diversidad de productos, para que los socios puedan acceder a ellos y cubrir sus necesidades.

¹⁴ H.Koontz. Estrategia, Planificación y Control, 1991

- ❖ Incursionar en nuevas líneas de productos, y así cubrir los requerimientos de los socios.
- ❖ Todos los productos cuentan con tasas de interés competitivas.

3.5.2 Estrategias operativas

- ❖ Brindar agilidad y oportunidad en la atención de los socios.
- ❖ Ofrecer asesoría técnica a los socios.

3.5.3 Estrategias financieras

- ❖ Administrar eficientemente todos los recursos, lo cual debe plasmarse en el fortalecimiento financiero, liquidez adecuada, endeudamiento tolerable y tasas de rentabilidad competitivas; estos indicadores financieros permitirán examinar, la ampliación o restricción de créditos.

3.6. Principios y valores

3. 6.1 Principios

En sentido ético o moral, principio es aquel juicio práctico que deriva inmediatamente de la aceptación de un valor, y que constituye una verdad

o idea aceptada y compartida por un grupo de personas. Del valor más básico (el valor de toda vida humana)¹⁵.

Los principios son declaraciones propias del ser humano, que apoyan su necesidad de desarrollo y felicidad, los principios son universales¹⁶.

- ❖ **Adhesión voluntaria:** Este principio viabiliza la búsqueda de nuevos socios, conjuntamente con los cuales se puede incrementar y mejorar los negocios de la cooperativa.
- ❖ **Control democrático de los socios:** Este principio compromete a los niveles directivos a mejorar permanentemente el manejo de la organización toda vez que ellos representan los intereses de los socios.
- ❖ **Participación económica de los socios:** Este principio permite buscar nuevas alternativas de negocios para ofrecerles a los socios y procurar así mismo que sus depósitos vengan a la cooperativa.
- ❖ **Autonomía e Independencia:** Este principio nos permite administrar la cooperativa al margen de terceros; no obstante para la misma es un compromiso que la obliga a mejorar los niveles de control interno.
- ❖ **Educación, entrenamiento e información:** Este principio permite invertir recursos de la cooperativa en la capacitación de los niveles directivos, administrativos y operativos con el fin de mejorar su desempeño y rendimiento en los puestos de trabajo.

¹⁵ www.calidad.umh.es

¹⁶ www.Wikipedia.org

- ❖ **Compromiso con la comunidad:** Este principio permite buscar permanentemente innovaciones en la oferta de servicios, pero la obliga también a cuidar los negocios y apoyar la comunidad privilegiando sobre todo la estabilidad de la cooperativa.

3.6.2 Valores

Los valores identifican las prioridades claves para que la organización sobreviva y prospere, minimizando así el gasto de recursos financieros, energía y tiempo, que a menudo surgen cuando hay decisiones y operaciones que sirven a intereses alejados de los más importantes para el buen funcionamiento de la organización¹⁷

El Cooperativismo como propuesta que busca el bien común de un grupo de personas que se asocian y se organizan en una empresa para el alcance de un objetivo, se orienta por los siguientes valores:

- ❖ **Ayuda Mutua:** La cooperativa mantiene una interrelación de apoyo, de trabajo individual en función de la meta común.
- ❖ **Responsabilidad:** Todas las personas que conforman la Cooperativa están pendientes de cumplir siempre el trabajo que les corresponde. Nunca se permite que el logro del equipo se pare por haber pospuesto alguna tarea.

¹⁷ www.monografías.com

- ❖ **Democracia:** La máxima autoridad dentro de la Cooperativa es la reunión en Asamblea de todos sus integrantes. Las decisiones se toman entre todos.

- ❖ **Igualdad:** Todos los miembros de la Cooperativa tienen los mismos derechos y deberes. La asignación de cargos directivos tiene un fin cooperativo pero no existen privilegios especiales.

- ❖ **Equidad:** Los cooperativistas se comportan siempre de manera justa y equitativa, entendiendo que el reconocimiento del trabajo aportado por cada socio es la base del buen funcionamiento de una empresa cooperativa.

- ❖ **Solidaridad:** El cooperativista siempre está dispuesto a dar apoyo a otras personas. Jamás es indiferente a la injusticia ni, al atropello de la dignidad humana.

3.7 Mapa Estratégico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”.



CAPITULO IV

DISEÑO DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ESPERANZA Y PROGRESO DEL VALLE”

Este capítulo hace referencia a la propuesta práctica de la Auditoría de Gestión, donde la principal actividad es el diseño de los papeles de trabajo que se utilizarán en el ejercicio práctico del capítulo V. Los papeles de trabajo diseñados en este capítulo, se los ha elaborado cuidando que el contenido y forma sean los más adecuados para realizar una Auditoría de Gestión de manera eficiente y eficaz.

ESPACIO LIBRE

4.1 Fase I: Planificación Preliminar

4.1.1 Carta de petición



Sangolquí,.....de.....de 2009

Señores:

Marcillo & Asociados Auditores

Presente,

De mi consideración

A petición presentada por la Junta de Socios de de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle” CIA. LTDA. Solicitamos la prestación de los servicios profesionales de su prestigiosa firma, para la realización de una Auditoría de Gestión al área de Créditos y Cobranzas.

La Cooperativa proveerá todo lo necesario para llevar a cabo el examen, para lo cual requerimos prontitud en su respuesta y de una cotización.

Atentamente,

Fabián Gualotuña

Gerente General

4.1.2 Visita Preliminar a las Instalaciones para cotizar la Auditoría.

Marcillo & Asociados Audidores	P/T	
	Auditor	
	Fecha	

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”

Auditoría de Gestión

Créditos y Cobranzas

Tema: Visita preliminar para cotizar la Auditoría

Nombre: Fabián Gualotuña
Cargo : Gerente General
Dirección: Barrio Rumiloma
Fecha :de.....2009
Hora : 9 a.m

Objetivo: Conocer las instalaciones de la Cooperativa y las actividades que se realizan en el área a ser auditada.

1. ¿Quién es el presidente de la Cooperativa?
2. ¿Cuándo fue fundada la Cooperativa?
3. ¿Quién regula las operaciones financieras de la Cooperativa?
4. ¿Cuántas sucursales tiene la Cooperativa?
5. ¿Cuál es el número de socios de la Cooperativa?
6. ¿Cuál es el capital social de la Cooperativa?
7. ¿Cuál es la totalidad de Créditos?
8. ¿Cuántos cheques emite al mes la Cooperativa?
9. ¿Cuántos asientos contables realiza al mes?
10. ¿Cuántas cuentas corrientes bancarias tiene la Cooperativa?



P/T	
Auditor	
Fecha	

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”
Auditoría de Gestión
Créditos y Cobranzas
Tema: Visita preliminar para cotizar la Auditoría

- 11. ¿Cuál es la actividad principal y a quienes presta servicios?
- 12. ¿Qué tipos de créditos ofrece?
- 13. ¿Qué sub áreas intervienen en el Departamento de Créditos y Cobranzas?
- 14. ¿Existe un Manual de Políticas y Procedimientos que regule el proceso de Créditos y Cobranzas?
- 15. ¿Quiénes intervienen en el proceso de otorgamientos de créditos?

4.1.3 Oferta Profesional



Quito, ...de.... de 2009

Sres.

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”

Presente

OFERTA PROFESIONAL

Carta de presentación

1. Diagnóstico de la Cooperativa
2. Técnicas y procedimientos a aplicarse en el transcurso de la auditoría
3. Productos finales
4. Equipo de Auditores
5. Experiencia de la firma
6. Presupuesto de tiempo y cronograma de trabajo
7. Honorarios



Quito,de.....de 2009

Sres.

Cooperativa Ahorro y Crédito "Esperanza y progreso del valle"

Presente

De nuestras consideraciones:

Agradecemos que nos hayan tomado en cuenta para realizar la Auditoría de Gestión en su Cooperativa, nuestra firma cuenta con experiencia suficiente lo cual avala nuestro trabajo, hemos realizado todo tipo de auditoría en grandes empresas, y también en entidades financieras muy importantes.

Luego de visitar sus instalaciones y teniendo un conocimiento global de la Cooperativa, hemos formulado nuestra oferta profesional la cual la detallaremos a continuación.

Esperamos que la misma cumpla sus expectativas

Atentamente,

Magdalena Marcillo

Auditor jefe

Quito,de..... enero 2009

Sres.

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”

Presente

OFERTA PROFESIONAL

1. DIAGNÓSTICO DE LA COOPERATIVA

La Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”, se la realiza debido a que se necesita conocer si se están otorgando los créditos adecuadamente, y además si la cartera se está recuperando oportunamente. Es por todo esto, que el Auditor General de Marcillo & Asociados dispone revisar los procesos que se siguen para identificar los fallos existentes, según memorando N°. 2008-001-KA, de fecha enero 2009.

Sres.

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”

Presente

2. TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS A APLICARSE EN EL TRANSCURSO DE LA AUDITORÍA

a) Técnica de Verificación Ocular

- ❖ **Comparación:** dos o más cosas que tengan relación, con la finalidad de determinar las similitudes o diferencias entre los aspectos comparados.
- ❖ **Observación:** Mirar cómo se está desarrollando las operaciones.
- ❖ **Rastreo:** es revisar una operación o transacción desde el inicio hasta el final de su proceso normal.

b) Técnicas de Verificación Escrita

- ❖ **Análisis:** descomponer una cuenta con el fin de determinar su saldo, así como verificar todas las transacciones que tengan relación con la cuenta sujeta a examen durante el período que se está estudiando.
- ❖ **Confirmación con terceros:** asegurarse de la autenticidad de la información, a través de afirmación o negación escrita por una persona que conozca la existencia y veracidad de la operación consultada.

c) Técnicas de Verificación Verbal

- ❖ **Indagación:** se realiza una serie de preguntas sobre un aspecto motivo del examen.

Sres.

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”
Presente

d) Técnicas de Verificación Documental

- ❖ **Comprobación:** Verificar los documentos que sustentan una transacción con el fin de comprobar la legalidad de los mismos

- ❖ **Computación:** *Comprobar* la exactitud matemática de las operaciones a través de cálculos, contar, sumar, multiplicar, depreciaciones, amortizaciones entre otros.

e) Técnicas de Verificación Física

- ❖ **Inspección:** Examen ocular de los bienes de la entidad sean estos: activos, documentos, valores, entre otros, con el fin de conocer la existencia y autenticidad de los mismos.

3. PRODUCTOS FINALES

El producto final a presentar luego de la Auditoría es el Informe Final, el cuál constara de Comentarios, conclusiones y Recomendaciones.

Sres.

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”

Presente

4. EQUIPOS DE AUDITORES

La auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito, se realizará con el siguiente equipo de trabajo:

Auditor Jefe del Equipo	Magdalena Marcillo Delgado Experiencia 6 años realizando Auditorías Financieras, y de gestión, de los cuales 5 trabaja en la Firma.
Auditor Operativo	Omar Santillana Experiencia 3 Años realizando todo tipo de Auditorías.
Asesor Técnico	Francisco Arias Experiencia 6 años de los cuales, 4 trabaja en la Firma.



Sres.

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”

Presente

5. EXPERIENCIA DE LA FIRMA

La Firma Ha realizado Auditorías Similares a otros entes financieros como es:

- ❖ MM Jaramillo Arteaga
- ❖ Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso
- ❖ Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco
- ❖ Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre
- ❖ Entre otras.

6. PRESUPUESTO DE TIEMPO Y CRONOGRAMA DE TRABAJO

El tiempo para cumplir con la auditoría de gestión se ha estimado en 30 días laborables, distribuidos de la siguiente manera:

Fases	Días
Planificación Preliminar	2
Planificación Específica	4
Ejecución del Trabajo	21
Comunicación de Resultados	3
Total	30



Sres.

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”

Presente

7. Honorarios

Nuestros honorarios han sido calculados hora consultor. Relacionando las horas de trabajo presupuestadas para esta auditoría lo cual estimamos en \$ 8000 más impuestos.

Estos honorarios serán facturados de la siguiente forma:

- ❖ 50% al inicio del trabajo y,
- ❖ 50% contra entrega del informe

4.1.4 Carta de compromiso



Sangolquí,de 2009

Sres.

Marcillo & Asociados Auditores

Presente,

De mis consideraciones;

Mediante la presente, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle” una vez revisada la oferta profesional y teniendo conocimiento de la experiencia de su prestigiosa Firma, aceptamos las condiciones y honorarios fijados en la oferta profesional y por lo tanto, sírvanse realizar la Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranzas lo antes posible.

Atentamente;

Fabián Gualotuña

Gerente General

4.1.3 Planificación de la Auditoría

Marcillo & Asociados Audidores
--

P/T	
Auditor	
Fecha	

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”

Auditoría de Gestión

Créditos y Cobranzas

Del 1ro de enero al 31 de diciembre del 2008

Planificación de la Auditoría

1. Personal

La Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”, se realizará con el siguiente personal:

Auditor Jefe del Equipo	Magdalena Marcillo Delgado
Auditor Operativo	Omar Santillana
Asesor Técnico	Francisco Arias

P/T	
Auditor	
Fecha	

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”
Auditoría de Gestión
Créditos y Cobranzas
Del 1ro de enero al 31 de diciembre del 2008

Planificación de la Auditoría

2. Recursos Materiales

Para la realización de la Auditoría se requerirá de:

No	Recurso Material
3	Laptops
1	Impresora
2	Resmas de papel
12	Esferos y lapiceros
12	Borradores
3	Correctores

P/T	
Auditor	
Fecha	

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”
Auditoría de Gestión
Créditos y Cobranzas
Del 1ro de enero al 31 de diciembre del 2008

Planificación de la Auditoría

3. Recursos Económicos

Detalle	USD
Movilización	600
Alimentación	450
Sueldos	5.000
Total	6.050

4. Presupuesto de tiempo

Fases	Días
Planificación Preliminar	2
Planificación Específica	4
Ejecución del Trabajo	21
Comunicación de Resultados	3
Total	30

4.1.4 Comunicación de inicio de actividades

Marcillo & Asociados
Audidores

Quito, ...de.... 2009

Sr.

Jefe del Departamento de Créditos y Cobranzas

Presente

De nuestras consideraciones

Mediante la presente, Marcillo & Asociados Auditores y por la petición presentada por la Junta de Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Esperanza y Progreso del Valle". Comunicamos a usted que el día.....de.....2009 iniciamos nuestra auditoría contratada por la Cooperativa con fechade.....2009, solicitamos las facilidades necesarias para la ejecución de este trabajo.

Auditor Jefe del Equipo	Magdalena Marcillo Delgado
Auditor Operativo	Omar Santillana
Asesor Técnico	Luis Rodríguez

Aprovechamos nuestro agradecimiento por la atención a la presente.

Atentamente;

Magdalena Marcillo Delgado

AUDITOR JEFE

4.2 Fase II: Planificación específica

4.2.1 Entrevistas a los diferentes funcionarios de la Cooperativa para determinar el Riesgo Inherente.

Marcello & Asociados Audidores

P/T	
Auditor	
Fecha	

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”

Auditoría de Gestión

Créditos y Cobranzas

Tema: Entrevista

Nombre: xxxxx

Cargo : Jefe del Área de Créditos y Cobranzas

Dirección: Barrio Rumiloma

Fecha : de.....2009

Hora : xxxxx

Objetivo : Determinar el grado de eficiencia en el proceso de créditos

1. ¿Existe un manual de procedimientos en el Departamento de Créditos?
2. ¿Cómo es la comunicación dentro del Departamento de Créditos?
3. ¿Cuántos socios se atienden diariamente en el Departamento de Créditos y Quién lo hace?
4. ¿Relate brevemente el proceso para que un cliente realice un crédito en la Cooperativa.
5. ¿Qué requisitos debe presentar un cliente para obtener un crédito?
6. ¿Quién es el encargado de la Calificación de Riesgos de los socios?
7. ¿Quién es el encargado de analizar las solicitudes crediticias?
8. ¿Se verifica la veracidad de la documentación presentada por los socios?
9. ¿Cuánto tiempo demora el análisis de crédito?
10. ¿Cuáles son los aspectos que se toman en cuenta para el análisis del crédito?



P/T	
Auditor	
Fecha	

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”
Auditoría de Gestión
Créditos y Cobranzas
Tema: Entrevista

Nombre: xxxxx
Cargo : Asistente de Cobranzas
Dirección: Barrio Rumiloma
Fecha :de.....2009
Hora : xxxxx
Objetivo : Determinar el grado de eficiencia en las cobranzas

1. ¿Cuándo se genera el proceso de la Cobranza?
2. Describa brevemente el proceso de la cobranza
3. ¿A quién pide la lista de socios en mora?
4. ¿Cómo se identifica la existencia de cartera vencida?
5. ¿Cómo se realiza la rendición de la cobranza?
6. ¿Quién es el encargado de notificar la morosidad en la cartera?
7. ¿Con qué periodicidad se actualiza el sistema?
8. ¿Se entrega oportunamente la tabla de amortización del préstamo a los clientes?
9. ¿Se aplican métodos para que la cobranza sea más efectiva?



P/T	
Auditor	
Fecha	

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”

Auditoría de Gestión

Créditos y Cobranzas

Nombre: xxxxx
Cargo : Analista de crédito
Dirección: Barrio Rumiloma
Fecha :de.....2009
Hora : xxxxx
Objetivo : Conocer el proceso de análisis de crédito para así establecer deficiencias posibles.

1. ¿Cuál es el proceso a seguir para analizar un crédito?
2. ¿Se cuenta con información a nivel de deuda confiable?
3. ¿Hay disposiciones escritas sobre los niveles crediticios?
4. ¿Qué criterios técnicos utiliza para analizar un crédito?
5. ¿Verifica si la documentación requerida es veraz?
6. ¿Realiza visitas de verificación a los Socios?
7. ¿Se verifica los títulos de propiedad de los garantes?
8. ¿Realiza algún informe, o deja constancia documental del análisis de crédito?
9. ¿Cuántos análisis realiza diariamente?
10. ¿Los pagos son realizados en caja o a los cobradores?



P/T	
Auditor	
Fecha	

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”
Auditoría de Gestión
Créditos y Cobranzas
Tema: Entrevista

Nombre: xxxxx
Cargo : Jefe Departamento Legal, para el área de Créditos y Cobranzas
Dirección: Barrio Rumiloma
Fecha :de.....2009
Hora : xxxxx
Objetivo : Determinar la seguridad en la recuperación de cartera.

1. ¿Cuáles son sus funciones principales?
2. ¿A quién rinde cuentas?
3. ¿Revisa las clausulas de los prestamos, y que estas sean consistentes?
4. ¿Cuáles son los principales problemas legales que se presentan en estas áreas?
5. ¿Cómo se resuelve cada uno de esos problemas?
6. ¿Realiza algún informe, o deja constancia documental de la solución del problema legal?



P/T	
Auditor	
Fecha	

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”
Auditoría de Gestión
Créditos y Cobranzas
Tema: Entrevista

Nombre: xxxxx

Cargo : Contador

Dirección: Barrio Rumiloma


Fecha :de.....2009

Hora : xxxxx

Objetivo : Determinar, si los registros de los créditos y de las cobranzas son oportunos

1. ¿Cuáles son sus funciones principales?
2. ¿A quién rinde cuentas?
3. ¿Se registran oportunamente las transacciones realizadas en el Departamento de Créditos?
4. ¿Se registran oportunamente las transacciones realizadas en el área de Cobranzas?
5. ¿Existen auxiliares de las transacciones generadas en las áreas antes mencionadas?
6. ¿Cómo es la actualización de datos de esos auxiliares?
7. ¿De qué forma se coordina con el jefe de Créditos y Cobranzas para el cruce de información?

4.2.2 Evaluación del Control interno

		Cooperativa de Ahorro y Crédito “ESPERANZA Y PROGRESO DEL VALLE” Cuestionario de Control Interno Área: Créditos			P/T: Auditor: Fecha:
Nombre: Cargo : Jefe de Créditos y Cobranzas Objetivo: Determinar el nivel de control y supervisión interna, en las operaciones de crédito					
No	Pregunta	Si	No	Observaciones	
1	¿Existe un manual de políticas y procedimientos para el otorgamiento de créditos?				
2	¿El responsable del departamento de créditos conoce a cabalidad el manual de políticas y procedimientos para el otorgamiento de créditos?				
3	¿El Consejo de Vigilancia participa en el otorgamiento de créditos?				
4	¿El Consejo de Administración tiene conocimiento de los créditos otorgados?				
5	¿El responsable de créditos verifica que las solicitudes que el analista revisó, sean concordantes?				
6	¿El Comité de Créditos, se reúne para aprobar las solicitudes de créditos? a) semanalmente b) Quincenalmente c) Mensualmente				
7	¿Se designa a alguien para que haga el seguimiento de los créditos otorgados?				
8	¿El comité de créditos elabora algún informe que muestre los resultados del otorgamiento de créditos al Consejo de Administración?				



Cooperativa de Ahorro y Crédito
"ESPERANZA Y PROGRESO DEL VALLE"
Cuestionario de Control Interno
Área: Créditos

P/T:
Auditor:
Fecha:

Nombre:

Cargo :Jefe de Créditos y Cobranzas

Objetivo: Determinar el nivel de control y supervisión interna, en las operaciones de crédito

No	Pregunta	Si	No	Observaciones
9	¿Tiene la Cooperativa políticas y procedimientos de crédito por escrito para la evaluación de clientes potenciales, el cual considere los siguientes puntos: <ul style="list-style-type: none">• Solidez• Limitaciones legales• Características de la industria en que opera• Competencia• Clase de cliente• Tendencias económicas?			
10	¿Se lleva control numérico de los documentos de despacho, para asegurarse de que todos son registrados, y que los documentos son investigados?			
11	¿Existen límites de créditos establecidos? Detalle partidas que excedan los límites de créditos.			
12	¿Son los límites de créditos revisados periódicamente?			
13	¿Se han otorgado nuevos créditos a clientes con antecedentes que indican que son morosos?			

Calificación:

Valoración:

Firmas

Entrevistado

Auditor



Cooperativa de Ahorro y Crédito
 “ESPERANZA Y PROGRESO DEL VALLE”

P/T
 Auditor:
 Fecha:

Cuestionario de Control Interno
 Área: Cobranzas

Nombre:
 Cargo :Asistente de Cobranzas
 Objetivo: Determinar el nivel de control y supervisión interna, en las operaciones de cobranzas

No	Pregunta	Si	No	Observaciones
1	¿Existe un manual de políticas y procedimientos que regule las cobranzas?			
2	¿El área de cobranzas dispone de la información actualizada en su sistema?			
3	¿El jefe de cobranzas planifica el trabajo de los cobradores?			
4	¿Se utilizan procedimientos para la revisión de cuentas morosas, incluyendo las causas, tales como: problemas de liquidez de los socios, para comprobar la valuación de las cuentas por cobrar?			
5	¿Se actualiza periódicamente la información de las cobranzas?			
6	¿Se supervisa enérgicamente el cobro de las cuentas por cobrar pendientes?			
7	¿Se realiza un análisis de antigüedad de las cuentas por Cobrar?			
8	<p>¿Existen procedimientos eficaces para cuentas por cobrar vencidas? Obteniendo evidencia de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llamadas telefónicas para recordar deuda • Envío de recordatorio cordial de pago • Preparación de carta de cobro 			
9	<p>¿Ha considerado la Cooperativa diferentes opciones para disminuir las cuentas por cobrar? Tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cobrar intereses o multas por retrasos • Pagar comisiones por gestión de cobranzas al momento de realizar la misma. 			



Cooperativa de Ahorro y Crédito
"ESPERANZA Y PROGRESO DEL VALLE"

Cuestionario de Control Interno

Área:Cobranzas

P/T:
Auditor:
Fecha:

Nombre:

Cargo :Asistente de Cobranzas

Objetivo: Determinar el nivel de control y supervisión interna, en las operaciones de cobranzas

No	Pregunta	Si	No	Observaciones
10	¿Los cobradores realizan reportes de la gestión de cobranza?			
11	¿La cartera vencida , recaudada por los cobradores a domicilio se deposita en cajas inmediatamente?			
12	¿Los recibos de cobro se encuentran archivados cronológicamente?			
13	¿Se preparan planillas para informar al área de Registro el monto de las cobranzas?			
14	¿la rendición de cuentas por parte de los cobradores es diaria, sin excepción alguna?			
15	¿Existen condiciones de pago que van más del tiempo fijado o establecido para el cobro de cuentas?			
16	¿Son realizados descuentos por pronto pago de los préstamos?			

Calificación:

Valoración:

Firmas

Entrevistado

Auditor



**Cooperativa de Ahorro y Crédito
"ESPERANZA Y PROGRESO DEL VALLE"**

P/T:
Auditor:
Fecha:

**Cuestionario de Control Interno
Área: Contabilidad y Registro**

Nombre:

Cargo : Contador

Objetivo: Determinar el nivel de control y supervisión interna, en las operaciones de registro

No	Pregunta	Si	No	Observaciones
1	¿Existe un manual de políticas y procedimientos que regule el registro de las transacciones?			
2	¿La Cooperativa cuenta con un sistema contable que arroje información actualizada, como es listados reportes de cuentas vencidas?			
3	¿A más del contador, existen otras personas que puedan entrar al sistema para realizar cambios en las transacciones?			
4	¿Se registran oportunamente todas las transacciones?			
5	¿Se concilian los listados de cuentas control del mayor general, para verificar integridad de las cuentas?			
6	¿Son aprobadas las eliminaciones de cuentas malas por un oficial diferente al gerente de crédito y al responsable del registro?			
7	¿Son las notas de créditos pre numeradas?			
8	¿Son las cuentas por cobrar registradas, y revisadas periódicamente?			
9	¿El auxiliar de cuentas por cobrar es conciliado mensualmente por su cuenta del mayor general?			
10	¿Existen balances negativos en las cuentas por cobrar?			
10	¿Fue registrado el crédito a la cuenta auxiliar de clientes?			

Calificación:

Valoración:

Firmas

Entrevistado

Auditor

Cuestionario de Control Interno
Área: Calificación de Créditos

Nombre:

Cargo : Analista de Créditos

Objetivo: Determinar el nivel de control y supervisión interna, en las operaciones de Análisis de Crédito

No	Pregunta	Si	No	Observaciones
1	¿Existe un manual de políticas y procedimientos para el área de calificación de riesgos?			
2	¿Los criterios técnicos que utiliza para evaluar los créditos son los sugeridos por la Cooperativa?			
3	¿Revisa que todos los requisitos estén completos?			
4	¿Comprueba que la documentación presentada por los clientes es verdadera?			
5	¿Existe la documentación completa de todos los socios?			
6	¿Realiza las visitas a las instalaciones de los solicitantes de los créditos?			
7	¿Todas las solicitudes de crédito, son ingresadas a un sistema computarizado?			
8	¿Existen montos máximos y montos mínimos para cada crédito?			
9	¿Se cumplen con los montos máximos y mínimos?			
10	¿El trabajo realizado por usted es supervisado por alguien?			
11	¿Existe un encargado de avisar a los clientes los resultados del análisis?			

Calificación:

Valoración:

Firmas

Entrevistado

Auditor



Cooperativa de Ahorro y Crédito
"ESPERANZA Y PROGRESO DEL VALLE"

Cuestionario de Control Interno

Área: Legal

P/T:
Auditor:
Fecha:

Nombre:

Cargo : Jefe del Departamento Legal

Objetivo: Determinar el nivel de control y supervisión interna, en las operaciones del Área Legal

No	Pregunta	Si	No	Observaciones
1	¿Existe un manual de políticas y procedimientos para el área Legal?			
2	¿La cartera vencida es comunicada a usted oportunamente?			
3	¿Se realiza un cronograma de trabajo?			
4	¿Se le entrega la documentación necesaria acerca de las deudas de los socios, para que usted pueda proceder legalmente?			
5	¿Realiza notificaciones a los socios para informarles acerca de la deuda generada en la Cooperativa?			
6	¿Realiza una visita preliminar para entrevistarse con los socios morosos?			
7	¿En esas entrevistas trata de llegar a un acuerdo de pago, antes de proceder legalmente?			
8	¿Los honorarios son pagados después de la recuperación de la cartera?			
9	¿Luego de recuperada la cartera vencida, se encarga de depositar el dinero en las cajas de la Cooperativa?			
10	¿Realiza informes para comunicar la recuperación de la cartera?			

Calificación:

Valoración:

Firmas
Entrevistado

Auditor

4.2.3 Programas de Auditoría

Los Programas de Trabajo tiene por objeto reunir evidencias suficientes, pertinentes y válidas para sustentar los juicios a emitir respecto al área sometida a examen, estos deben ser elaborados de manera clara y precisa de tal forma que sus procedimientos revelen las inconsistencias del área.

ESPACIO LIBRE

Marcelo & Asociados
Audidores

P/T: _____
Auditor: _____
Fecha: _____

Cooperativa de ahorro y Crédito "Esperanza y Progreso del Valle"
AUDITORIA DE GESTIÓN
PROGRAMA AL ÁREA DE CRÉDITOS
Del 1ro de enero al 31 de diciembre del 2008

OBJETIVOS:

- Determinar si el personal esta trabajando de acuerdo a los objetivos del Departamento
- Determinar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas, respecto del Área de

No	DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	REFERENCIA P/T	REALIZADO POR	OBSERVACIONES
1	Solicitar el manual de Reglamentos, instructivos y normativas relacionadas con el proceso, realizar la narrativa correspondiente.			
2	Solicitar un listado de créditos concedidos con su respectiva documentación y verificar que la misma cumpla con los requerimientos inherentes de cada tipo de crédito.			
3	Utilizando el método de apreciación, seleccionar una muestra de carpetas de créditos aprobados y realizar una matriz con los criterios de análisis de créditos para establecer el grado de cumplimiento.			
4	Utilizando el método de apreciación seleccionar una muestra de créditos aprobados, verificar con los listados que emite el Comité de Crédito, que los mismos estén autorizados en los montos y plazos fijados.			

P/T:	
Auditor:	
Fecha:	

Cooperativa de ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PROGRAMA AL ÁREA DE CRÉDITOS
Del 1ro de enero al 31 de diciembre del 2008

OBJETIVOS:

- Determinar si el personal esta trabajando de acuerdo a los objetivos del Departamento
- Determinar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas, respecto del Área de Créditos.

No	DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	REFERENCIA P/T	REALIZADO POR	OBSERVACIONES
5	Solicitar una lista de créditos otorgados, tomar una muestra de acuerdo al método de apreciación y verificar si se realizan las visitas a los negocios de los socios.			
6	Solicitar una lista de créditos otorgados, tomar una muestra de acuerdo al método de apreciación y ,verificar si los créditos otorgados tienen los respectivos contratos y si estos están archivados, y constan con las respectivas firmas del socio y el garante.			
7	Seleccione una muestra, mediante el método de apreciación de créditos otorgados y verifique si la documentación exigida por la Cooperativa, esta completa			
8	Solicitar el reporte de limites de créditos enviado por el consejo de Administración, y determinar si se cumplen con los limites establecidos y si son revisados periodicamente.			
9	Realizar indicadores de gestión para conocer los niveles de eficiencia y eficacia del Departamento de Créditos y Cobranzas			



P/T:	
Auditor:	
Fecha:	

Cooperativa de ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PROGRAMA AL ÁREA DE COBRANZA
 Del 1ro de enero al 31 de diciembre del 2008

OBJETIVOS:

- Conocer los niveles de morosidad de la cartera de clientes.
- Determinar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas relacionadas con el proceso de cobranzas.

No	DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	REFERENCIA P/T	REALIZADO POR	OBSERVACIONES
1	Solicitar el manual de Reglamentos, instructivos y normativas relacionadas con el proceso, realizar la narrativa correspondiente.			
2	Solicitar el Balance General y verificar que el saldo de cartera coincida con el de los auxiliares de clientes			
3	Seleccionar una muestra representativa mediante el método de apreciación de los contratos crediticios y elaborar una matriz donde se identifique si los socios se encuentran registrando y respetando los plazos de pago.			
4	Solicitar una lista de clientes que se encontraron en mora, seleccionar una muestra mediante el método de apreciación y cofirmar telefonicamente que a dichos clientes se les notificó oportunamente el vencimiento de sus pagos.			

P/T:	
Auditor:	
Fecha:	

Cooperativa de ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PROGRAMA AL ÁREA DE COBRANZA
 Del 1ro de enero al 31 de diciembre del 2008

OBJETIVOS:

- Conocer los niveles de morosidad de la cartera de clientes.
- Determinar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas relacionadas con el proceso de cobranzas.

No	DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	REFERENCIA P/T	REALIZADO POR	OBSERVACIONES
5	Solicitar cronogramas de trabajo y determinar si se realiza una planificación adecuada de las cobranzas			
6	Solicitar reportes de cobranzas y verificar como se hizo la gestión.			
7	Solicitar planillas de cobro y cotejar con los registro de depositos, para verificar si los recaudos son depositados inmediatamente luego de la gestión de cobranzas			
8	Realizar indicadores de gestión para conocer los niveles de eficiencia y eficacia del Área de Cobranzas			

Marcello & Asociados
Audidores

P/T:	
Auditor:	
Fecha:	

Cooperativa de ahorro y Crédito "Esperanza y Progreso del Valle"
AUDITORIA DE GESTIÓN
PROGRAMA AL ÁREA DE CONTABILIDAD Y REGISTRO
Del 1ro de enero al 31 de diciembre del 2008

OBJETIVOS:

- Verificar si la información contable ocurrida en el Departamento de Créditos y Cobranzas es actualizada

No	DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	REFERENCIA P/T	REALIZADO POR	OBSERVACIONES
1	Solicitar el manual de Reglamentos, instructivos y normativas relacionadas con el proceso, realizar la narrativa correspondiente.			
2	Mediante el método de apreciación, seleccione una muestra de los documentos fuente que respaldan las transacciones de cobro, verifique si estan elaborados correctamente y con valores exactos.			
3	Solicitar el auxiliar de clientes, seleccionar una muestra mediante el método de apreciación, y, cotejar los cobros del sistema con los de la planilla de cobros, verificar si el registro es oportuno			
4	Solicite los cobros realizados con cheque y mediante el método de apreciación seleccione una muestra de los mismos y determine el nivel de confianza que tiene la Cooperativa de los cheques.			

Marcello & Asociados

Audidores

P/T:

Auditor:

Fecha:

Cooperativa de ahorro y Crédito "Esperanza y Progreso del Valle"
AUDITORIA DE GESTIÓN
PROGRAMA AL ÁREA DE CALIFICACION DE CRÉDITOS
Del 1ro de enero al 31 de diciembre del 2008

OBJETIVOS:

- Determinar si se cumplen los criterios de evaluación de créditos
- Determinar si la información analizada esta completa

No	DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	REFERENCIA P/T	REALIZADO POR	OBSERVACIONES
1	Solicitar el manual de Reglamentos, instructivos y normativas relacionadas con el proceso, realizar la narrativa correspondiente.			
2	Utilizando el Método de apreciación, seleccionar un muestra de las carpetas analizadas y determinar si se cumple con los criterios de evaluación.			
3	Mediante el método de apreciación, seleccionar una muestra de solicitudes analizadas y determinar que la misma cumpla con los requisitos exigidos.			
4	Mediante el método de apreciación, seleccionar una muestra de solicitudes analizadas y realizar una matriz que indique la veracidad de la información entregada por los socios.			
5	Pedir una lista de solicitudes ingresadas, y determinar si se analizaron en su totalidad			



P/T:	
Auditor:	
Fecha:	

Cooperativa de ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PROGRAMA AL ÁREA LEGAL
 Del 1ro de enero al 31 de diciembre del 2008

OBJETIVOS:

- Determinar si la cartera vencida se recupera agilmente

No	DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	REFERENCIA P/T	REALIZADO POR	OBSERVACIONES
1	Solicite, manual de políticas y procedimientos, y realice una narrativa.			
2	Solicite el reporte de cartera vencida, mediante el método de apreciación seleccione una muestra y determine si el impago fue comunicado oportunamente.			
3	Solicite, los métodos para notificar a los socios morosos y establezcan si son efectivos.			
4	Solicite la propuesta de renegociación de las deudas, ponga a prueba una muestra seleccionada por el método de apreciación y determine si son adecuadas.			

4.2.4 Papeles de trabajo

Los papeles de trabajo son el conjunto de cédulas y documentos elaborados y obtenidos por el auditor durante el curso de la auditoría y sirven para evidenciar su trabajo y para respaldar el informe; los papeles que se utilizaran en el transcurso de la Auditoría son los siguientes:

ESPACIO LIBRE

Cooperativa de Ahorro y Crédito "Esperanza y Progreso del Valle"
AUDITORIA DE GESTION
ÁREA: COBRANZAS
1 de enero al 31 de diciembre del 2008

PROCEDIMIENTO: Solicitar una lista de clientes en mora, seleccionar una muestra mediante el método de apreciación, y confirmar que a dichos clientes se les notificó oportunamente el vencimiento de sus pagos.

No	CLIENTE	NOTIFICACIÓN REALIZADA POR LA COOPERATIVA	RESPUESTA DE LOS SOCIOS ACERCA DE LA NOTIFICACIÓN	CUMPLIMIENTO EN COBROS	Observaciones
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					

MARCA:

COMENTARIO:

RECOMENDACION:



P/T:	
Auditor:	
Fecha:	

Cooperativa de ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”
AUDITORIA DE GESTIÓN
HOJA DE HALLAZGO
Del 1ro de enero al 31 de diciembre del 2008

P/T	<u>CONDICIÓN:</u>
	<u>CRITERIO:</u>
	<u>CAUSA:</u>
	<u>EFEECTO:</u>

4.3 Fase III: Ejecución del trabajo

En esta fase, se pondrá en práctica todos los formatos realizados en la fase anterior.

Esta fase conocida como el trabajo de campo recabará información de la Cooperativa, se evaluará los riesgos encontrados en las diferentes áreas, y se llevarán a cabo los programas.

ESPACIO LIBRE

4.4 Fase IV: Comunicación de Resultados

4.4.1 Borrador de Informe de Auditoría

Al completar el proceso de la auditoría se presentará un informe escrito que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones sobre los hallazgos de importancia que fueron examinados, y sobre las opiniones pertinentes de los funcionarios y otros hechos o circunstancias relevantes que tengan relación con la auditoría o examen especial.

ESPACIO LIBRE

Sangolquí, de febrero del 2009

Señores.

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”

Presente

De nuestras consideraciones

Hemos realizado una Auditoría de Gestión a la Cooperativa con el objeto de evaluar: La eficiencia, la eficacia y la economía en que se maneja las operaciones, y la observancia de disposiciones éticas por el personal.

Nuestro examen se realizó de acuerdo con las Normas para el ejercicio profesional, en consecuencia incluyó las técnicas y procedimientos de Auditoría que consideramos necesarios en las circunstancias.

Para la evaluación de la Gestión utilizamos parámetros propios de la Cooperativa, a aquellos que se aplican dentro de una administración eficiente y honesta.

Orientamos nuestra Auditoría al Departamento de Créditos y Cobranzas.

Nuestro informe contiene comentarios, conclusiones y recomendaciones para mejoras reales y potenciales.

Las recomendaciones han sido discutidas y aceptadas por el Jefe de área con quienes hemos desarrollado un plan estratégico para monitorear la implantación.

Reiteramos nuestro compromiso de asesorar a la administración para contribuir al desarrollo de la Cooperativa. A la vez dejamos constancia de nuestro reconocimiento por la total colaboración que hemos recibido en nuestro trabajo.

Atentamente

Magdalena Marcillo
Auditor Jefe

CAPITULO I

1. Antecedentes

1.1 Motivos del Examen

La Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”, se la realiza debido a que se necesita conocer si se están otorgando los créditos adecuadamente, y además si la cartera se está recuperando oportunamente. Es por todo esto, que el Auditor General de Marcillo & Asociados dispone revisar los procesos que se siguen para identificar los fallos existentes, según memorando N°. 2008-001-KA, de fecha enero 2009.

1.2 Objetivos del Examen

- ❖ Determinar los niveles de eficiencia, efectividad y economía en la gestión de los procesos del Departamento de Crédito y Cobranza.
- ❖ Establecer el nivel de cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas.
- ❖ Verificar la existencia de indicadores de gestión para evaluar el nivel de efectividad en la ejecución de los procedimientos.
- ❖ Examinar el grado de eficiencia y economía en la utilización y aprovechamiento de los recursos en el área de trabajo.
- ❖ Verificar la existencia de controles y su adecuado cumplimiento.

1.3 Alcance del Examen

Este examen cubrirá el período comprendido del 1 de enero de 2008 al 31 de diciembre del 2008, tiempo durante el cual se realizaron las actividades de la Cooperativa de manera normal y en orden cronológico de la siguiente manera DCC-01-2008 y DCC –12-2008.

1.4 Base Legal

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “ESPERANZA Y PROGRESO DEL VALLE” fue constituida mediante ACUERDO MINISTERIAL No. 0623, de Enero 03 del 2006, e inscrita en el Registro General de Cooperativas con Número de Orden 6828, del 13 de Enero del 2006.

Las Disposiciones Legales que servirán como criterio profesional en el desarrollo del presente examen es la siguiente:

- ❖ Dirección Nacional de Cooperativas
- ❖ La Ley de Cooperativas
- ❖ Reglamento General de Cooperativas
- ❖ Estatutos de la Cooperativa
- ❖ Código de trabajo
- ❖ Leyes de Seguridad Social
- ❖ Ley de Régimen Tributario
- ❖ Reglamento de Régimen Tributario

1.5 Elaboración del Trabajo y Tiempos Estimados

La auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito, se realizará con el siguiente equipo de trabajo:

Auditor Jefe del Equipo	Magdalena Marcillo Delgado
Auditor Operativo	Omar Santillana
Asesor Técnico	Luis Rodríguez

El tiempo para cumplir con la auditoría de gestión se ha estimado en 30 días laborables, distribuidos de la siguiente manera:

Fases	Días
Planificación Preliminar	2
Planificación Específica	4
Ejecución del Trabajo	21
Comunicación de Resultados	3
Total	30

CAPITULO II

2. Resultados de la Auditoría

CAPITULO III

3. Indicadores de Gestión

Para dar lectura al Informe Borrador se debe enviar una convocatoria a los interesados:

Sangolquí,de.....2009

Señores:

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”

Presente

De nuestras consideraciones

Mediante la presente, nos complace informarles que la Auditoría de Gestión al Área de Créditos y Cobranzas de la Cooperativa ha llegado a su fin, por lo cual la lectura del informe será el día.....del.....2009, en la sala de conferencias de las instalaciones de la Cooperativa, ubicada en el Barrio Rumiloma, en la Parroquia San Pedro de Taboada. Este acto empezará a las 5:00 pm. Rogamos puntual asistencia.

Atentamente,

Magdalena Marcillo

Auditor Jefe

4.4.2 Acta de Conferencia del Informe de Auditoría

Para dejar constancia de lo actuado, el jefe del equipo elaborará un acta de conferencia final la que será firmada por todos los funcionarios asistentes. En caso que algún funcionario se negare a suscribir el acta, el Jefe de Equipo dejará constancia del motivo de esta situación.

ACTA FINAL DE LA CONFERENCIA DE AUDITORIA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ESPERANZA Y PROGRESO DEL VALLE”

La conferencia de Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranzas para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”, realizada por Marcillo & Auditores Asociados, dando lugar a la petición formulada por el Equipo de Auditores el día.....de.....2009 se realizó en la sala de conferencias de la Cooperativa ubicada en el barrio Rumiloma en Sangolquí.

En la Conferencia participaron:

Gerente General

Jefe del Departamento de Créditos y Cobranzas

Consejo de Vigilancia

Comité de Crédito

Consejo de Administración

La Conferencia aprobó el informe borrador de la Auditoría realizada, para dejar constancia de esto se procede a firmar el acta:

FIRMAS

4.4.3 Informe Final de Auditoría

Sangolquí,.....de marzo del 2009

Señores.

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”

Presente

De nuestras consideraciones

Hemos realizado una Auditoría de Gestión a la Cooperativa con el objeto de evaluar: La eficiencia, la eficacia y la economía en que se maneja las operaciones, y la observancia de disposiciones éticas por el personal.

Nuestro examen se realizó de acuerdo con las Normas para el ejercicio profesional de Auditoría, en consecuencia incluyó las técnicas y procedimientos de Auditoría que consideramos necesarios en las circunstancias.

Para la evaluación de la Gestión utilizamos parámetros propios de la Cooperativa, a aquellos que se aplican dentro de una administración eficiente y honesta.

Orientamos nuestra Auditoría al Departamento de Créditos y Cobranzas.

Nuestro informe contiene comentarios, conclusiones y recomendaciones para mejoras reales y potenciales.

Las recomendaciones han sido discutidas y aceptadas por el Jefe de área con quienes hemos desarrollado un plan estratégico para monitorear la implantación.

Reiteramos nuestro compromiso de asesorar a la administración para contribuir al desarrollo de la Cooperativa. A la vez dejamos constancia de nuestro reconocimiento por la total colaboración que hemos recibido en nuestro trabajo.

Atentamente

Magdalena Marcillo

Auditor jefe

CAPITULO I

1. Antecedentes

1.1 Motivos del Examen

La Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”, se la realiza debido a que se necesita conocer si se están otorgando los créditos adecuadamente, y además si la cartera se está recuperando oportunamente. Es por todo esto, que el Auditor General de Marcillo & Asociados dispone revisar los procesos que se siguen para identificar los fallos existentes, según memorando N°. 2008-001-KA, de fecha enero 2009.

1.2 Objetivos del Examen

- ❖ Determinar los niveles de eficiencia, efectividad y economía en la gestión de los procesos del Departamento de Crédito y Cobranza.
- ❖ Establecer el nivel de cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas.
- ❖ Verificar la existencia de indicadores de gestión para evaluar el nivel de efectividad en la ejecución de los procedimientos.
- ❖ Examinar el grado de eficiencia y economía en la utilización y aprovechamiento de los recursos en el área de trabajo.
- ❖ Verificar la existencia de controles y su adecuado cumplimiento.

1.3 Alcance del Examen

Este examen cubrirá el período comprendido del 1 de enero de 2008 al 31 de diciembre del 2008, tiempo durante el cual se realizaron las actividades de la Cooperativa de manera normal y en orden cronológico de la siguiente manera DCC-01-2008 y DCC –12-2008.

1.4 Base Legal

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “ESPERANZA Y PROGRESO DEL VALLE” fue constituida mediante ACUERDO MINISTERIAL No. 0623, de Enero 03 del 2006, e inscrita en el Registro General de Cooperativas con Número de Orden 6828, del 13 de Enero del 2006.

Las Disposiciones Legales que servirán como criterio profesional en el desarrollo del presente examen es la siguiente:

- ❖ Dirección Nacional de Cooperativas
- ❖ La Ley de Cooperativas
- ❖ Reglamento General de Cooperativas
- ❖ Estatutos de la Cooperativa
- ❖ Código de trabajo
- ❖ Leyes de Seguridad Social
- ❖ Ley de Régimen Tributario
- ❖ Reglamento de Régimen Tributario

1.5 Elaboración del Trabajo y Tiempos Estimados

La auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito, se realizará con el siguiente equipo de trabajo:

Auditor Jefe del Equipo	Magdalena Marcillo Delgado
Auditor Operativo	Omar Santillana
Asesor Técnico	Luis Rodríguez

El tiempo para cumplir con la auditoría de gestión se ha estimado en 30 días laborables, distribuidos de la siguiente manera:

Fases	Días
Planificación Preliminar	2
Planificación Específica	4
Ejecución del Trabajo	21
Comunicación de Resultados	3
Total	30

CAPITULO II

2. Resultados de la Auditoría

Se debe indicar los hallazgos encontrados, los cuales deben contar con conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO III

3. Indicadores de Gestión

3.1 Indicadores de Gestión Área Créditos

3.2 Indicadores de Gestión Área Cobranzas

4.5 Fase V: Seguimiento y Evaluación de Recomendaciones

El objetivo de ésta fase es, proporcionar un nivel de seguridad razonable de que el informe de auditoría de gestión llegará a implementarse en beneficio de la organización.

El Cronograma de Cumplimiento de Recomendaciones a continuación:

Marcello & Asociados Audidores	P/T			
	Auditor			
	Fecha			
Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y progreso del Valle”				
Cronograma de Cumplimiento de Recomendaciones				
Área Créditos y Cobranzas				
No	Recomendaciones	Responsable	Actividades a cumplirse para implementar la recomendación	Fecha tope de realización

Gerente

Auditor

4.5.1 Reporte de Avance de Actividades

Para reportar los avances se realizará un informe al responsable del seguimiento.

Sangolquí.....de....2009

Sr.

Jefe del Departamento de Créditos y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”

Presente

De mi consideración

Se le reporta que en la semana del.....al..... del 2009 se realizaron las actividades comprendidas para este periodo; por lo tanto de las.....recomendaciones, se han cumplido y quedan pendienteAcompaño anexo.

Atentamente

Magdalena Marcillo

Auditor Jefe

CAPITULO 5

CASO PRÁCTICO

En este capítulo, se pondrá en práctica todo lo diseñado en el capítulo anterior, es decir se realizará el trabajo de campo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”.

ESPACIO LIBRE

5.1 Planificación Preliminar

5.1.1 Carta de petición



Sangolquí, 15 de enero de 2009

Señores:

Marcillo & Asociados Auditores

Presente,

De mi consideración

A petición presentada por la Junta de Socios de de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Esperanza y Progreso del Valle" CIA. LTDA. Solicitamos la prestación de los servicios profesionales de su prestigiosa firma, para la realización de una Auditoría de Gestión al área de Créditos y Cobranzas.

La Cooperativa proveerá todo lo necesario para llevar a cabo el examen, requerimos prontitud en su respuesta, y de una cotización.

Atentamente,

Fabián Gualotuña

Gerente General

5.1.2 Narrativa de la visita preliminar a las instalaciones para cotizar la Auditoría.

Marcello & Asociados Audidores	P/T	PP.1 (1 de 5)
	Auditor	M.M
	Fecha	16/01/09

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”

Auditoría de Gestión

Créditos y Cobranzas

Tema: Visita preliminar a las instalaciones para cotizar la Auditoría

Nombre: Fabián Gualotuña
Cargo : Gerente General
Dirección: Barrio Rumiloma
Fecha : 16 de enero de 2009
Hora : 9 a.m

Objetivo: Conocer las instalaciones de la Cooperativa y las actividades que se realizan en el área a ser auditada.

1. ¿Quién es el presidente de la Cooperativa?

El presidente de la Cooperativa es el Dr. Carlos Oña, él está en el cargo desde que inició la misma.

2. ¿Cuándo fue fundada la Cooperativa?

La cooperativa fue fundada el 3 de enero del 2006 e inscrita en el Registro General de Cooperativas, del 13 de Enero del 2006.

P/T	PP.1 (2 de 5)
Auditor	M.M
Fecha	16/01/09

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”

Auditoría de Gestión

Créditos y Cobranzas

Tema: Visita preliminar a las instalaciones para cotizar la Auditoría

3. ¿Quién regula las operaciones financieras de la Cooperativa?

Todas las operaciones que realiza la Cooperativa son reguladas por la superintendencia de Bancos y Seguros.

4. ¿Cuántas sucursales tiene la Cooperativa?

La Cooperativa cuenta con la Matriz y una sucursal que está ubicada en Nayón.

5. ¿Cuál es el número de socios de la Cooperativa?

La Cooperativa al estar recientemente en el mercado consta de 1500 socios de los cuáles un 60% ahorran y un 40% tienen créditos.

6. ¿Cuál es el capital social de la Cooperativa?

El capital de la Cooperativa es de aproximadamente \$4'950.000

7. ¿Cuál es la totalidad de Créditos?

Los créditos otorgados por la Cooperativa ascienden a \$1'980.000

P/T	PP.1 (3 de 5)
Auditor	M.M
Fecha	16/01/09

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”

Auditoría de Gestión

Créditos y Cobranzas

Tema: Visita preliminar a las instalaciones para cotizar la Auditoría

8. ¿Cuántos cheques emite al mes la Cooperativa?

La Cooperativa emite al mes alrededor de 30 cheques los cuales sirven para pagos de sueldos, servicios básicos, pago a proveedores, entre otros.

9. ¿Cuántos asientos contables realiza al mes?

Los asientos contables dependen de las actividades realizadas, según los créditos otorgados, o las cobranzas realizadas pero estos ascienden a 80.

10. ¿Cuántas cuentas corrientes bancarias tiene la Cooperativa?

La Cooperativa maneja 2 cuentas bancarias las cuales están en el Banco del Pacífico, y en el banco del pichincha.

11. ¿Cuál es la actividad principal y a quienes presta servicios?

Esta Cooperativa está dedicada exclusivamente al ahorro y crédito de sus socios y presta servicios a la comunidad, su fin primordial es el fortalecimiento económico y social de los socios.

P/T	PP.1 (4 de 5)
Auditor	M.M
Fecha	16/01/09

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”

Auditoría de Gestión

Créditos y Cobranzas

Tema: Visita preliminar a las instalaciones para cotizar la Auditoría

12. ¿Qué tipos de créditos ofrece?

- ❖ Crédito comercial: hasta \$10.000
- ❖ Crédito De consumo: Hasta \$5.000
- ❖ Crédito de Vivienda: Hasta \$20.000
- ❖ Microcrédito: Hasta 2.000

13. ¿Qué sub áreas intervienen en el Departamento de Créditos y Cobranzas?

El departamento de créditos y Cobranzas se encuentra integrado por las siguientes áreas:

- ❖ Crédito
- ❖ Cobranzas
- ❖ Calificación de Créditos
- ❖ Contabilidad y Registro
- ❖ Legal

P/T	PP.1 (5 de 5)
Auditor	M.M
Fecha	16/01/09

Cooperativa de Ahorro y Crédito "Esperanza y Progreso del Valle"

Auditoría de Gestión

Créditos y Cobranzas

Tema: Visita preliminar a las instalaciones cotizar la Auditoría

14. ¿Existe un Manual de Políticas y Procedimientos que regule el proceso de Créditos y Cobranzas?

El departamento si cuenta con un manual de políticas y procedimientos, el cual es conocido por todo el departamento, el personal debe realizar sus actividades de acuerdo al mismo.

15. ¿Quiénes intervienen en el proceso de otorgamientos de créditos?

En el proceso de otorgamiento de créditos interviene el analista de crédito, el cual es el encargado de realizar el estudio de todas las solicitudes, también el jefe del departamento de créditos y Cobranzas, el cual elabora un informe de los créditos analizados; este informe es llevado al Comité de Crédito, ellos se encargan de establecer los montos y plazos.

Este proceso es vigilado por el consejo de Vigilancia y además se tiene que comunicar resultados al Consejo de Administración.

5.1.3 Oferta Profesional



Quito, 17 de enero 2009

Sres.

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”

Presente

OFERTA PROFESIONAL

Carta de presentación

1. Diagnóstico de la Cooperativa
2. Técnicas y procedimientos a aplicarse en el transcurso de la auditoría
3. Productos finales
4. Equipo de Auditores
5. Experiencia de la firma
6. Presupuesto de tiempo y cronograma de trabajo
7. Honorarios



Quito, 17 de enero de 2009

Sres.

Cooperativa Ahorro y Crédito "Esperanza y progreso del valle"

Presente

De nuestras consideraciones:

Agradecemos que nos hayan tomado en cuenta para realizar la Auditoría de Gestión en su Cooperativa, nuestra firma cuenta con experiencia suficiente lo cual avala nuestro trabajo, hemos realizado todo tipo de auditoría en grandes empresas, y también en entidades financieras muy importantes.

Luego de visitar sus instalaciones y teniendo un conocimiento global de la Cooperativa, hemos formulado nuestra oferta profesional la cual la detallaremos a continuación.

Esperamos que la misma cumpla sus expectativas

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'M. Marcillo', is written over a horizontal line.

Magdalena Marcillo

Auditor jefe

Quito, 17 de enero 2009

Sres.

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”

Presente

OFERTA PROFESIONAL

1. DIAGNÓSTICO DE LA COOPERATIVA

La Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”, se la realiza debido a que se necesita conocer si se están otorgando los créditos adecuadamente, y además si la cartera se está recuperando oportunamente. Es por todo esto, que el Auditor General de Marcillo & Asociados dispone revisar los procesos que se siguen para identificar los fallos existentes, según memorando N°. 2008-001-KA, de fecha enero 2009.

Sres.

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”

Presente

2. TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS A APLICARSE EN EL TRANSCURSO DE LA AUDITORÍA

a) Técnica de Verificación Ocular

- ❖ **Comparación:** dos o más cosas que tengan relación, con la finalidad de determinar las similitudes o diferencias entre los aspectos comparados.
- ❖ **Observación:** Mirar cómo se está desarrollando las operaciones.
- ❖ **Rastreo:** es revisar una operación o transacción desde el inicio hasta el final de su proceso normal.

b) Técnicas de Verificación Escrita

- ❖ **Análisis:** descomponer una cuenta con el fin de determinar su saldo, así como verificar todas las transacciones que tengan relación con la cuenta sujeta a examen durante el período que se está estudiando.
- ❖ **Confirmación con terceros:** asegurarse de la autenticidad de la información, a través de afirmación o negación escrita por una persona que conozca la existencia y veracidad de la operación consultada.

c) Técnicas de Verificación Verbal

- ❖ **Indagación:** se realiza una serie de preguntas sobre un aspecto motivo del examen.

Sres.

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”

Presente

d) Técnicas de Verificación Documental

- ❖ **Comprobación:** Verificar los documentos que sustentan una transacción con el fin de comprobar la legalidad de los mismos
- ❖ **Computación:** *Comprobar* la exactitud matemática de las operaciones a través de cálculos, contar, sumar, multiplicar, depreciaciones, amortizaciones entre otros.

e) Técnicas de Verificación Física

- ❖ **Inspección:** Examen ocular de los bienes de la entidad sean estos: activos, documentos, valores, entre otros, con el fin de conocer la existencia y autenticidad de los mismos.

3. PRODUCTOS FINALES

El producto final a presentar luego de la Auditoría es el Informe Final, el cuál constara de Comentarios, conclusiones y Recomendaciones.

Sres.

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”

Presente

4. EQUIPOS DE AUDITORES

La auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito, se realizará con el siguiente equipo de trabajo:

Auditor Jefe del Equipo	Magdalena Marcillo Delgado Experiencia 6 años realizando Auditorías Financieras, y de gestión, de los cuales 5 trabaja en la Firma.
Auditor Operativo	Omar Santillana Experiencia 3 Años realizando todo tipo de Auditorías.
Asesor Técnico	Francisco Arias Experiencia 6 años de los cuales, 4 trabaja en la Firma.



Sres.

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”

Presente

5. EXPERIENCIA DE LA FIRMA

La Firma Ha realizado Auditorías Similares a otros entes financieros como es:

- ❖ MM Jaramillo Arteaga
- ❖ Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso
- ❖ Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco
- ❖ Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre
- ❖ Entre otras.

6. PRESUPUESTO DE TIEMPO Y CRONOGRAMA DE TRABAJO

El tiempo para cumplir con la auditoría de gestión se ha estimado en 30 días laborables, distribuidos de la siguiente manera:

Fases	Días
Planificación Preliminar	2
Planificación Específica	4
Ejecución del Trabajo	21
Comunicación de Resultados	3
Total	30

Sres.

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”
Presente

7. Honorarios

Nuestros honorarios han sido calculados hora consultor. Relacionando las horas de trabajo presupuestadas para esta auditoría lo cual estimamos en \$ 8000 más impuestos.

Estos honorarios serán facturados de la siguiente forma:

- ❖ 50% al inicio del trabajo y,
- ❖ 50% contra entrega del informe

5.1.4 Carta de compromiso



Sangolquí, 20 de enero 2008

Sres.

Marcillo & Asociados Auditores

Presente,

De mis consideraciones;

Mediante la presente, la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Esperanza y Progreso del Valle" una vez revisada la oferta profesional y teniendo conocimiento de la experiencia de su prestigiosa Firma, aceptamos las condiciones y honorarios fijados en la oferta profesional y por lo tanto, sírvanse realizar la Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranzas lo antes posible.

Atentamente;

Fabián Gualotuña

Gerente General

5.1.5 Planificación de la Auditoría

Marcillo & Asociados Audidores	P/T	PP.2 (1 de 3)
	Auditor	M.M
	Fecha	27/01/09

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”

Auditoría de Gestión

Créditos y Cobranzas

Del 1ro de enero al 31 de diciembre del 2008

Planificación de la Auditoría

1. Personal

La Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”, se realizará con el siguiente personal:

Auditor Jefe del Equipo	Magdalena Marcillo Delgado
Auditor Operativo	Omar Santillana
Asesor Técnico	Francisco Arias

P/T	PP.2 (2 de 3)
Auditor	M.M
Fecha	27/01/09

Cooperativa de Ahorro y Crédito "Esperanza y Progreso del Valle"
Auditoría de Gestión
Créditos y Cobranzas
Del 1ro de enero al 31 de diciembre del 2008

Planificación de la Auditoría

2. Recursos Materiales

Para la realización de la Auditoría se requerirá de:

No	Recurso Material
3	Laptops
1	Impresora
2	Resmas de papel
12	Esferos y lapiceros
12	Borradores
3	Correctores

P/T	PP.2 (3 de 3)
Auditor	M.M
Fecha	27/01/09

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”
Auditoría de Gestión
Créditos y Cobranzas
 Del 1ro de enero al 31 de diciembre del 2008

Planificación de la Auditoría

3. Recursos Económicos

Detalle	USD
Movilización	600
Alimentación	450
Sueldos	5.000
Total	6.050

4. Presupuesto de tiempo

Fases	Días
Planificación Preliminar	2
Planificación Específica	4
Ejecución del Trabajo	21
Comunicación de Resultados	3
Total	30

5.1.6 Comunicación de inicio de actividades

Marcillo & Asociados
Audidores

Quito 21 enero del 2009

Sr.

Jefe del Departamento de Créditos y Cobranzas

Presente

De nuestras consideraciones

Mediante la presente, Marcillo & Asociados Auditores y por la petición presentada por la Junta de Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Esperanza y Progreso del Valle". Comunicamos a usted que el día 26 de enero de 2009 iniciamos nuestra auditoría contratada por la Cooperativa con fecha 20 de enero de 2009, solicitamos las facilidades necesarias para la ejecución de este trabajo.

Auditor Jefe del Equipo	Magdalena Marcillo Delgado
Auditor Operativo	Omar Santillana
Asesor Técnico	Luis Rodríguez

Aprovechamos nuestro agradecimiento por la atención a la presente.

Atentamente;



Magdalena Marcillo Delgado

AUDITOR JEFE

5.2 Fase II: Planificación específica

5.2.1 Entrevistas a los diferentes funcionarios de la Cooperativa para determinar el Riesgo Inherente.

Marcillo & Asociados Audidores	P/T	PE 1 (1 de 5)
	Auditor	M.M
	Fecha	28/01/09

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”

Auditoría de Gestión

Área: Créditos

Tema: Entrevista

Nombre: Eco. Mariela Reinoso
Cargo : Jefe del Área de Créditos y Cobranzas
Dirección: Barrio Rumiloma
Fecha : 28 de enero 2009
Hora : 9 a.m
Objetivo : Determinar el grado de eficiencia en el proceso de créditos

1. ¿Existe un manual de procedimientos en el Departamento de Créditos?

Sí, existe un manual de políticas y procedimientos en el cual consta todo lo referente al otorgamiento de créditos, todas las personas que intervienen en el Departamento tienen conocimiento de éste.

2. ¿Cómo es la comunicación dentro del Departamento de Créditos?

La comunicación es informal, al solicitar algún documento entre las áreas únicamente hace falta el pedido verbal, pero si ya se trata de presentar resultados, si se elabora informes.

P/T	PE 1 (2 de 5)
Auditor	M.M
Fecha	28/01/09

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”

Auditoría de Gestión

Área: Créditos

Tema: Entrevista

3. ¿Cuántos socios se atienden diariamente en el Departamento de Créditos y Quién lo hace?

Aproximadamente unas 20 personas se acercan a averiguar acerca de los créditos que ofrece la Cooperativa, las persona encargadas de atender a los socios son: Luis Suntaxi, y Marina Montoya, ellos deben informar todo lo que respecta a los créditos, sus requisitos, los montos máximos y plazos.

4. ¿Relate brevemente el proceso para que un cliente realice un crédito en la Cooperativa?

El proceso de crédito empieza cuando los socios se acercan a pedir información, una vez que ellos ya conocen los tipos de créditos que se ofertan y sus requisitos tienen que traer la documentación completa.

El Asesor de crédito es el encargado de revisar que la documentación este completa, y también este debe ingresar los datos al sistema de todos los socios que están aplicando para un crédito.

Todas las carpetas se pasan al área de calificación de créditos para que el respectivo análisis.

P/T	PE 1 (3 de 5)
Auditor	M.M
Fecha	28/01/09

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”

Auditoría de Gestión

Área: Créditos

Tema: Entrevista

5. ¿Qué requisitos debe presentar un socio para obtener un crédito?

Los requisitos son similares en todo los tipos de crédito, solo varían unos puntos en los créditos de vivienda y comercial; los cuales son los siguientes:

- ❖ Cédula de ciudadanía original y copia (socio, conyugue y garantes)
- ❖ Papeleta de votación (original y copia)
- ❖ Una factura de servicios básicos
- ❖ Referencias personales
- ❖ Referencias bancarias (crédito comercial y de vivienda)
- ❖ Buró sin inconveniente
- ❖ Garante (créditos comerciales, y de vivienda)

6. ¿Quién es el encargado de la Calificación de Riesgos de los socios?

La calificación de riesgo de los socios se la realiza por medio del buró de crédito, esto tiene que obtenerlo el analista de crédito para cada socio, es muy importante para el análisis de las solicitudes.

P/T	PE 1 (4 de 5)
Auditor	M.M
Fecha	28/01/09

Cooperativa de Ahorro y Crédito "Esperanza y Progreso del Valle"
Auditoría de Gestión
Área: Créditos
Tema: Entrevista

7. ¿Quién es el encargado de analizar las solicitudes crediticias?

El analista de crédito es José Vizcaíno, él tiene que analizar cada una de las solicitudes de crédito, debe comprobar que toda la información de los socios sea verdadera. Y determinar si sus ingresos y egresos son correctos y que pueden respaldar al crédito que solicite.

8. ¿Se verifica la veracidad de la documentación presentada por los socios?

El analista de créditos debe realizar los estudios pertinentes a la información presentada por los socios, esto es realizar llamadas para comprobar si el socio trabaja donde él dice, preguntar si los ingresos y egresos son los que corresponde a la nómina presentada, obtener el reporte del buró y ver su calificación de riesgo, comprobar sus referencias personales, realizar visitas a las empresas de los socios si es necesario.

9. ¿Cuánto tiempo demora el análisis de crédito?

Depende del número de solicitudes presentadas, pero en todo caso el analista debe planificar su trabajo de tal modo que cada que sesione el comité, él cuente con un informe en el cual conste el 100% de las solicitudes receptadas, el Comité de Crédito sesiona 2 veces al mes.

P/T	PE 1 (5 de 5)
Auditor	M.M
Fecha	28/01/09

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”

Auditoría de Gestión

Área: Créditos

Tema: Entrevista

10. ¿Cuáles son los aspectos que se toman en cuenta para el análisis del crédito?

Para analizar a los socios que están aplicando a un crédito, lo hacemos aplicando las 5'C del crédito esto es:

- ❖ **Carácter:** Es decir las cualidades de honorabilidad y solvencia moral que tiene un deudor para responder al crédito, en este punto se pide referencias comerciales, bancarias y el reporte de un buró de crédito.
- ❖ **Capacidad:** La habilidad y experiencia de los socios en sus negocios, en este punto analizaremos la antigüedad, el crecimiento de la empresa, entre otros.
- ❖ **Condiciones:** Los factores externos que pueden afectar la marcha de un negocio y que atente contra los ingresos del socio, en este punto se analiza la situación política y económica del país.
- ❖ **Colateral:** Son todas las garantías que presenta el socio, estos se evalúan a través de sus activos fijos, su valor económico y la calidad de los mismos.
- ❖ **Capital:** este se refiere al estudio de las finanzas de los socios, es decir el nivel de ingresos y egresos, para el caso de empresas el estudio de sus flujos de efectivo.

A cada uno de estos criterios se le debe dar el grado de importancia que se merece ya que nos permitirá tomar acertadamente la decisión de otorgar o no un crédito.



P/T	PE.2 (1 de 3)
Auditor	M.M
Fecha	28/01/09

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”

Auditoría de Gestión

Área: Cobranzas

Tema: Entrevista

Nombre: Mario Reyes
Cargo : Asistente de Cobranzas
Dirección: Barrio Rumiloma
Fecha : 28 de enero de 2009
Hora : 10:30 a.m
Objetivo : Determinar el grado de eficiencia en las cobranzas

1. ¿Cuándo se genera el proceso de la cobranza?

Desde el momento en el que se detecta que un crédito está en condiciones de ser cobrado (a partir del vencimiento de la nota de debito) y hasta que los valores percibidos ingresan en la Cooperativa.

2. Describa brevemente el proceso de la cobranza

Esta se da cuando el área de Cobranzas realiza diariamente, el control de vencimiento de las notas de débitos pendientes de cobro, o recibe un detalle de los vencimientos del día siguiente. El listado de Cobranzas (LC) es el formulario en el cual el área de Cobranzas detalla a los cobradores las cobranzas que deben gestionar. Su emisión es diaria. Suele emitirse: original, para el cobrador; y duplicado, para el área de Cobranzas.

P/T	PE.2 (2 de 3)
Auditor	M.M
Fecha	28/01/09

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”

Auditoría de Gestión

Área: Cobranzas

Tema: Entrevista

3. ¿Cómo se identifica la existencia de cartera vencida?

El programa contable recorre periódicamente el archivo débitos clientes pendientes de cancelación y así detecta cuales están pendientes de cobro, Una vez que se conoce el estado de la cartera, el jefe de cobranzas realiza la planificación del trabajo de los cobradores, la cual es dividida por zona.

4. ¿A quién pide la lista de socios en mora?

El departamento de cobranzas cuenta con esta información actualizada en sus computadoras, ellos no pueden realizar ningún cambio ya que esto le concierne al área de registro.

5. ¿Cómo se realiza la rendición de la cobranza?

El cobrador realiza una planilla de los cobros y esta es entregada a tesorería, si el cobro fue efectivo se procede inmediatamente a realizar el depósito, y si no se logro cobrar esto se hace constar en la planilla.

P/T	PE.2 (3 de 3)
Auditor	M.M
Fecha	28/01/09

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”

Auditoría de Gestión

Área: Cobranzas

6. ¿Quién es el encargado de notificar la morosidad en la cartera?

Si la gestión no ha sido efectiva, y el socio ha caído en mora el jefe de cobranzas debe realizar un reporte donde haga constar: nombre del socio, dirección, teléfonos y el monto que adeuda; este reporte se envía al área legal para que le de trámite.

7. ¿Con qué periodicidad se actualiza el sistema?

El área de cobranza debe rendir cuentas diarias de la función que han cumplido, comunicando a Contabilidad y Registro que valores de los que planificó cobró, realizando una planilla diaria, con la cual se actualizará el registro a fin de repetir al día siguiente un nuevo ciclo del procedimiento con su documentación y circuito informativo depurado.

8. ¿Se entrega oportunamente la tabla de amortización del préstamo a los clientes?

Una vez firmado los contratos crediticios y cumplidos todos los requisitos se hace la entrega del préstamo, en ese momento también se hace la entrega de las tablas de amortización.

P/T	PE.3 (1 de 4)
Auditor	M.M
Fecha	28/01/09

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”

Auditoría de Gestión

ÁREA: Calificación de Créditos

Tema: Entrevista

Nombre: José Vizcaíno

Cargo : Analista de crédito

Dirección: Barrio Rumiloma

Fecha : 28 de enero de 2009

Hora : 12 a.m

Objetivo : Conocer el proceso de análisis de crédito para así establecer deficiencias posibles.

1. ¿Cuál es el proceso a seguir para analizar un crédito?

Para analizar un crédito, se debe contar con la documentación completa; se debe analizar todos los requisitos verificando que sean verdaderos.

Se comprueba que la información es verdadera haciendo llamadas para verificar datos, realizando visitas si es necesario a los negocios de los socios, también se realiza el estudio del entorno en el que se desenvuelven las actividades de los socios, y se debe contar con la calificación de riesgo del socio con un reporte de un buró

P/T	PE3 (2 de 4)
Auditor	M.M
Fecha	28/01/09

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”

Auditoría de Gestión

Área: Calificación de Créditos

Tema: Entrevista

2. ¿Se cuenta con información a nivel de deuda confiable?

Sí, la Cooperativa cuenta con el análisis de los reportes del buró de crédito, este arroja todo el historial del socio desde la primera vez que saco un crédito, nos muestra el comportamiento de los pagos y la calificación obtenida de acuerdo a esto; esto nos indica como el socio planifica sus pagos y en que niveles de deuda él se ha atrasado, y en que niveles él ha sido puntual.

3. ¿Hay disposiciones escritas sobre los niveles crediticios?

Sí existen disposiciones escritas de los niveles crediticios para cada préstamo:

- ❖ De consumo hasta \$5.000
- ❖ De vivienda hasta \$20.000
- ❖ Comercial hasta \$10.000
- ❖ Microcrédito hasta \$2.000

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”

Auditoría de Gestión

Área: Calificación de Créditos

Tema: Entrevista

4. ¿Qué criterios técnicos utiliza para analizar un crédito?

Los criterios exigidos por la Cooperativa los cuales son:

- ❖ **Carácter:** Es decir las cualidades de honorabilidad y solvencia moral que tiene un deudor para responder al crédito, en este punto se pide referencias comerciales, bancarias y el reporte de un buró de crédito.
- ❖ **Capacidad:** La habilidad y experiencia de los socios en sus negocios, en este punto analizaremos la antigüedad, el crecimiento de la empresa, entre otros.
- ❖ **Condiciones:** Los factores externos que pueden afectar la marcha de un negocio y que atente contra los ingresos del socio, en este punto se analiza la situación política y económica del país.
- ❖ **Colateral:** Son todas las garantías que presenta el socio, estos se evalúan a través de sus activos fijos, su valor económico y la calidad de los mismos.
- ❖ **Capital:** este se refiere al estudio de las finanzas de los socios, es decir el nivel de ingresos y egresos, para el caso de empresas el estudio de sus flujos de efectivo

5. ¿Verifica si la documentación requerida es veraz?

Si, se verifica a través de llamadas para comprobar datos como son domicilio, actividad económica, las referencias personales; y de ser necesarias las visitas a los negocios de los socios para el caso del microcrédito.

P/T	PP3 (4 de 4)
Auditor	M.M
Fecha	28/01/09

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”

Auditoría de Gestión

Área: Calificación de Créditos

Tema: Entrevista

6. ¿Realiza visitas de verificación a los Socios?

Sí, estas visitas son necesarias para el caso de los microcréditos, donde se debe verificar que el negocio exista, y que corresponda a las características dadas por el cliente, esto se realiza para tener una idea de hasta cuanto se puede prestar.

7. ¿Se verifica los títulos de propiedad de los garantes?

Al garante también se le hace un estudio, esto es comprobar las direcciones, la actividad económica y los títulos de propiedad de las garantías presentadas.

8. ¿Realiza algún informe, o deja constancia documental del análisis de crédito?

Se realiza un reporte el cual consta con los resultados del análisis, debe ser claro ya que este lo utiliza el Comité de Crédito para tomar sus decisiones, además se debe registrar en la base de datos, para que el asesor pueda dar información a los socios.

9. ¿Cuántos análisis realiza diariamente?

Tantos sean posible, pero máximo un día para analizar la documentación de un socio.

P/T	PE.4 (1 de 3)
Auditor	M.M
Fecha	28/01/09

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”

Auditoría de Gestión

Área: Contabilidad y Registro

Tema: Entrevista

Nombre: Mauricio Ortiz

Cargo : Contador

Dirección: Barrio Rumiloma

Fecha : 28 de enero de 2009

Hora : 2 p.m

Objetivo : Determinar, si los registros de los créditos y de las cobranzas son oportunos

1. ¿Cuáles son sus funciones principales?

Firmar los Balances Generales, pago de nómina, registrar oportunamente todas las transacciones que se dan en la Cooperativa entre éstas; otorgamiento de créditos, cobro de cartera y cualquier otro pago que se realizará.

2. ¿A quién rinde cuentas?

Al consejo de Administración, pero esta área debe colaborar estrechamente con el Departamento de Créditos y Cobranzas, ya que cualquier reporte que se nos pida debemos facilitar.

P/T	PE.4 (2 de 3)
Auditor	M.M
Fecha	28/01/09

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”

Auditoría de Gestión

Área: Contabilidad y Registro

Tema: Entrevista

3. ¿Se registran oportunamente las transacciones realizadas en el Área de Créditos?

Todas las transacciones que se presenten en el Área de Créditos, deben ser registradas oportunamente, ya que diariamente debe estar actualizado el sistema, porque de ahí salen las listas que utilizan en cobranzas.

4. ¿Se registran oportunamente las transacciones realizadas en el área de Cobranzas?

Y contaduría es responsable de controlar la consistencia de toda la información generada en la gestión de cobranzas, tiene que tener actualizada la cuenta de clientes a diario, para luego confeccionar asientos respectivos en contabilidad general y los auxiliares de ingresos y egresos.

P/T	PE.4 (3 de 3)
Auditor	M.M
Fecha	28/01/09

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”

Auditoría de Gestión

Área: Contabilidad y Registro

Tema: Entrevista

5. ¿Existen auxiliares de las transacciones generadas en las áreas antes mencionadas?

Sí existen auxiliares para los créditos otorgados, donde se registran el valor total de los créditos y la periodicidad de recuperación, También existe un auxiliar de clientes en el cual se registran los ingresos por recuperación de cartera así mismo cual es el saldo.

6. ¿Cómo es la actualización de datos de esos auxiliares?

Diariamente cuando existe un ingreso o egreso, este se registra en el sistema para así tener actualizada la información a diario.

7. ¿De qué forma se coordina con el jefe de Créditos y Cobranzas para el cruce de información?

Contabilidad tiene dependencia en el Departamento de Créditos y Cobranzas, cuando alguien de las áreas necesita información, se le imprime una lista o reporte de la información solicitada.

P/T	PE.5 (1 de 2)
Auditor	M.M
Fecha	28/01/09

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”

Auditoría de Gestión

Área: Legal

Tema: Entrevista

Nombre: Javier Mantilla

Cargo : Jefe Departamento Legal

Dirección: Barrio Rumiloma

Fecha : 28 de enero de 2009

Hora : 4 p.m

Objetivo : Determinar la seguridad en la recuperación de cartera.

1. ¿Cuáles son sus funciones principales?

El jefe del departamento legal, tiene las funciones de tramitar la legalidad de los contratos crediticios, revisar las cláusulas de los mismos para así no perjudicar a nadie, también realizar trámites como desalojos en el caso de que no se cumpla con el compromiso de pago de algún crédito y de todos los asuntos legales de la Cooperativa.

2. ¿Recibe oportunamente los reportes de cartera vencida?

Envían la lista de socios una vez que los de cobranzas realizaron la gestión y esta no ha dado resultado.

P/T	PE.5 (2 de 2)
Auditor	M.M
Fecha	28/01/09

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”
Auditoría de Gestión
Área: Legal

3. ¿Se le envía la documentación que respalde el crédito para que pueda proceder legalmente?

Los documentos que entregan al área legal no son los originales, sino copias ya que los originales están en los archivos de la Cooperativa, la documentación enviada si permite proceder legalmente.

4. ¿Cómo procede para hacer efectiva la cartera vencida?

Con la información de cada socio, se realiza llamadas para comunicar el estado de la deuda y que debe acercarse a cancelar, si no paga, se le realiza una visita en la cual se establecen parámetros para que pague, y si en la entrevista no se llega a un acuerdo se procede legalmente, haciéndolo por medio de juzgados.


5. ¿Quién se encarga de cobrar usted o los cobradores?

El encargado del área legal, que ha llevado el caso es el que realiza el cobro, y su gestión se termina cuando deposita el dinero en las cajas.

6. ¿Realiza algún informe, o deja constancia documental de la solución del problema legal.

No se realiza ningún informe la comunicación es verbal, se entrega el comprobante de depósito, y proceden a realizar el pago de honorarios que es un porcentaje de lo que se cobró.

5.2.2 Evaluación del Control Interno

		Cooperativa de Ahorro y Crédito “ESPERANZA Y PROGRESO DEL VALLE” Cuestionario de Control Interno Área: Créditos		P/T: PE.6 (1 de 2) Auditor: M.M Fecha: 29/01/09
Nombre: Mariela Reinoso Cargo : Jefe de Créditos y Cobranzas Objetivo: Determinar el nivel de control y supervisión interna, en las operaciones de crédito				
No	Pregunta	Si	No	Observaciones
1	¿Existe un manual de políticas y procedimientos para el otorgamiento de créditos?	X		
2	¿El responsable del departamento de créditos conoce a cabalidad el manual de políticas y procedimientos para el otorgamiento de créditos?	X		
3	¿El Consejo de Vigilancia participa en el otorgamiento de créditos?	X		
4	¿El Consejo de Administración tiene conocimiento de los créditos otorgados?	X		
5	¿El responsable de créditos verifica que las solicitudes que el analista revisó, sean concordantes?	X		
6	¿El Comité de Créditos, se reúne para aprobar las solicitudes de créditos? a) semanalmente b) Quincenalmente c) Mensualmente	X		
7	¿Se designa a alguien para que haga el seguimiento de los créditos otorgados?		X	Una vez otorgados, no se da seguimiento
8	¿El comité de créditos elabora algún informe que muestre los resultados del otorgamiento de créditos al Consejo de Administración?	X		

Nombre: Mariela Reinoso

Cargo :Jefe de Créditos y Cobranzas

Objetivo: Determinar el nivel de control y supervisión interna, en las operaciones de crédito

No	Pregunta	Si	No	Observaciones
9	¿Tiene la Cooperativa políticas y procedimientos de crédito por escrito para la evaluación de clientes potenciales, el cual considere los siguientes puntos: <ul style="list-style-type: none"> • Solidez • Limitaciones legales • Características de la industria en que opera • Competencia • Clase de cliente • Tendencias económicas? 	X		
10	¿Se lleva control numérico de los documentos de despacho, para asegurarse de que todos son registrados, y que los documentos son investigados?	X		
11	¿Existen límites de créditos establecidos? Detalle partidas que excedan los límites de créditos.	X		
12	¿Son los límites de créditos revisados periódicamente?		X	No se revisa los límites de créditos
13	¿Se han otorgado nuevos créditos a clientes con antecedentes que indican que son morosos?	X		

Calificación: De 13 preguntas realizadas 11 se contestaron positivamente, es decir que los controles se llevan a cabo en un 85%; en cambio 2 preguntas fueron negativas, es decir que los controles no son aplicados en un 15%. Por lo que se concluye que el control interno en el Departamento de Créditos es fuerte.

Valoración: el riesgo existente en el Departamento de Crédito es bajo y esta representado por un 15%.

Firmas

Entrevistado

Auditor

Cuestionario de Control Interno

Área: Cobranzas

Nombre: Mario Reyes

Cargo :Asistente de Cobranzas

Objetivo: Determinar el nivel de control y supervisión interna, en las operaciones de cobranzas

No	Pregunta	Si	No	Observaciones
1	¿Existe un manual de políticas y procedimientos que regule las cobranzas?	X		
2	¿El área de cobranzas dispone de la información actualizada en su sistema?	X		
3	¿El jefe de cobranzas planifica el trabajo de los cobradores?		X	No existe un cronograma de trabajo
4	¿Se utilizan procedimientos para la revisión de cuentas morosas, incluyendo las causas, tales como: problemas de liquidez de los socios, para comprobar la valuación de las cuentas por cobrar?	X		
5	¿Se actualiza periódicamente la información de las cobranzas?	X		
6	¿Se supervisa enérgicamente el cobro de las cuentas por cobrar pendientes?	X		
7	¿Se realiza un análisis de antigüedad de las cuentas por Cobrar?	X		
8	¿Existen procedimientos eficaces para cuentas por cobrar vencidas? Obteniendo evidencia de:	X		
	• Llamadas telefónicas para recordar deuda	X		
	• Envío de recordatorio cordial de pago	X		
	• Preparación de carta de cobro			
9	¿Ha considerado la Cooperativa diferentes opciones para disminuir las cuentas por cobrar? Tales como:			
	• Cobrar intereses o multas por retrasos	X		
	• Pagar comisiones por gestión de cobranzas al momento de realizar la misma.	X		



Cooperativa de Ahorro y Crédito
"ESPERANZA Y PROGRESO DEL VALLE"

P/T: PE. 7
(2 de 2)
Auditor: M.M
Fecha: 29/01/09

Cuestionario de Control Interno

Área: Cobranzas

Nombre: Mario Reyes

Cargo :Asistente de Cobranzas

Objetivo: Determinar el nivel de control y supervisión interna, en las operaciones de cobranzas

No	Pregunta	Si	No	Observaciones
10	¿Los cobradores realizan reportes de la gestión de cobranza?	X		
11	¿La cartera vencida, recaudada por los cobradores a domicilio se deposita en cajas inmediatamente?	X		
12	¿Los recibos de cobro se encuentran archivados cronológicamente?	X		
13	¿Se preparan planillas para informar al área de Registro el monto de las cobranzas?	X		
14	¿la rendición de cuentas por parte de los cobradores es diaria, sin excepción alguna?		X	Los cobradores realizan informes a veces diarios, a veces semanales
15	¿Existen condiciones de pago que van más del tiempo fijado o establecido para el cobro de cuentas?		X	Se debería proponer condiciones de pago para clientes morosos
16	¿Son realizados descuentos por pronto pago de los préstamos?	X		

Calificación: de un total de 16 preguntas realizadas; 13 han sido contestadas positivamente y 3 negativamente lo que significa que, el 81% de los controles son aplicados, esto nos indica que el control interno es fuerte en el área de cobranzas

Valoración: El nivel de riesgo en el área de cobranzas es de 19%

Firmas

Entrevistado

Auditor

Cooperativa de Ahorro y Crédito
“ESPERANZA Y PROGRESO DEL VALLE”

Cuestionario de Control Interno
Área: Legal

Nombre: Javier Mantilla

Cargo : Jefe del Departamento Legal

Objetivo: Determinar el nivel de control y supervisión interna, en las operaciones del Área Legal

No	Pregunta	Si	No	Observaciones
1	¿Existe un manual de políticas y procedimientos para el área Legal?		X	No existe manual
2	¿La cartera vencida es comunicada a usted oportunamente?		X	no se comunica oportunamente
3	¿Se realiza un cronograma de trabajo?	X		
4	¿Se le entrega la documentación necesaria acerca de las deudas de los socios, para que usted pueda proceder legalmente?	X		
5	¿Realiza notificaciones a los socios para informarles acerca de la deuda generada en la Cooperativa?	X		
6	¿Realiza una visita preliminar para entrevistarse con los socios morosos?	X		
7	¿En esas entrevistas trata de llegar a un acuerdo de pago, antes de proceder legalmente?	X		
8	¿Los honorarios son pagados después de la recuperación de la cartera?	X		
9	¿luego de recuperada la cartera vencida, se encarga de depositar el dinero en las cajas de la Cooperativa?	X		
10	¿Realiza informes para comunicar la recuperación de la cartera?		X	La comunicación es verbal

Calificación: De 10 preguntas realizadas 7 son positivas y 3 son negativas, lo que quiere decir que un 70% de los controles realizados en el área legal son aplicados, el control interno es moderado

Valoración: el nivel de riesgo en el control interno del área legal es de 30%

Firmas

Entrevistado

Auditor

5.2.2.1 Resultados de la Evaluación de Control Interno


La evaluación del control interno al Departamento de Créditos y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle” nos permite establecer el siguiente nivel de riesgo sustentado en los Cuestionarios de Control Interno.

Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
0 - 60	61 - 80	81 - 90	91 - 100


- ❖ **Área de Créditos:** Tiene una calificación de 85%, es decir que su control interno es muy bueno, por lo mismo el riesgo de control es bajo representado por un 15%.
- ❖ **Área de Cobranzas:** Tiene una calificación de 81%, es decir que su control interno es muy bueno, por lo que su riesgo de control es bajo y está representado por un 19%.
- ❖ **Área de contabilidad:** Tiene una calificación de 70%, su control interno es bueno, y su riesgo de control está representado por el 30%.
- ❖ **Área de calificación de créditos:** Tiene una calificación de 82%, es decir que su control interno es muy bueno, y por lo mismo su riesgo de control es bajo, representado por un 18%.
- ❖ **Área Legal:** Tiene una calificación de 70%, su control interno es bueno, por lo que su riesgo de control es bajo representado por un 30%.

5.2.2.2 Medición de los Riesgos de Auditoría


5.2.2.2.1 Medición de los Riesgos de Auditoría del Área de Créditos

	P/T:	RA. 1
	Auditor:	M.M
	Fecha:	30/01/2009
Cooperativa de ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle” AUDITORIA DE GESTIÓN DETERMINACIÓN DEL RIESGO DE AUDITORÍA Del 1ro de enero al 31 de diciembre del 2008		
RIESGO INHERENTE		
La Cooperativa al momento de otorgar créditos los hace en condiciones de mercado estable, pero debido a la situación socioeconómica del país; puede existir momentos de crisis que perjudiquen a la misma.	20%	
El Área de Créditos puede sufrir daños en su estructura física por catástrofes naturales.		
De acuerdo al análisis previo a la Cooperativa, se puede determinar que es un ente financiero pequeño, que posee procesos determinados, que son aplicados en su mayoría.		
En relación a los aspectos detallados anteriormente consideramos que el riesgo propio de la Cooperativa en el Área de Créditos es:		
RIESGO DE CONTROL		
En base a la evaluación de control interno al Área de Créditos, se ha determinado un riesgo de control de $100\% - 85\% = 15\%$	15%	
RIESGO DE DETECCIÓN		
Tomando en consideración las premisas de los riesgos detallados anteriormente, es conveniente prever que la aplicación de las pruebas abarcarán en su mayor parte la correcta evaluación de los procedimientos crediticios, sin embargo conservadoramente evaluamos el riesgo de no lograr detectar el error con una calificación de:	10%	
RIESGO DE AUDITORÍA		
RIESGO INHERENTE * RIESGO DE CONTROL * RIESGO DE DETECCIÓN $20\% * 15\% * 10\% = 0.30\%$	0.30%	


5.2.2.2 Medición de los Riesgos de Auditoría del Área de Cobranzas

		<table border="1"> <tr> <td>P/T:</td> <td>RA. 2</td> </tr> <tr> <td>Auditor:</td> <td>M.M</td> </tr> <tr> <td>Fecha:</td> <td>30/01/2009</td> </tr> </table>	P/T:	RA. 2	Auditor:	M.M	Fecha:	30/01/2009
P/T:	RA. 2							
Auditor:	M.M							
Fecha:	30/01/2009							
Cooperativa de ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle” AUDITORIA DE GESTIÓN DETERMINACIÓN DEL RIESGO DE AUDITORÍA Del 1ro de enero al 31 de diciembre del 2008								
RIESGO INHERENTE								
La Cooperativa no puede controlar a todos sus deudores, siempre existirá el riesgo de que los clientes dejen de ser solventes aun cuando la misma mitigue el riesgo con los análisis de créditos que realiza.	20%							
El Área de Cobranzas puede sufrir daños en su estructura física por catástrofes naturales.								
De acuerdo al análisis previo a la Cooperativa, se puede determinar que es un ente financiero pequeño, que posee procesos determinados, que son aplicados en su mayoría.								
En relación a los aspectos detallados anteriormente consideramos que el riesgo propio de la Cooperativa en el Área de Cobranzas es:								
RIESGO DE CONTROL								
En base a la evaluación de control interno al Área de Cobranzas, se ha determinado un riesgo de control de $100\% - 81\% = 19\%$	19%							
RIESGO DE DETECCIÓN								
Tomando en consideración las premisas de los riesgos detallados anteriormente, es conveniente prever que la aplicación de las pruebas abarcarán en su mayor parte la correcta evaluación de los procedimientos de cobranzas, sin embargo conservadoramente evaluamos el riesgo de no lograr detectar el error con una calificación de:	10%							
RIESGO DE AUDITORÍA								
RIESGO INHERENTE * RIESGO DE CONTROL * RIESGO DE DETECCIÓN $20\% * 19\% * 10\% = 0.38\%$	0.38%							


5.2.2.2.3 Medición de los Riesgos de Auditoría del Área de Contabilidad

		<table border="1"> <tr> <td>P/T:</td> <td>RA. 3</td> </tr> <tr> <td>Auditor:</td> <td>M.M</td> </tr> <tr> <td>Fecha:</td> <td>30/01/2009</td> </tr> </table>	P/T:	RA. 3	Auditor:	M.M	Fecha:	30/01/2009
P/T:	RA. 3							
Auditor:	M.M							
Fecha:	30/01/2009							
Cooperativa de ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle” AUDITORIA DE GESTIÓN DETERMINACIÓN DEL RIESGO DE AUDITORÍA Del 1ro de enero al 31 de diciembre del 2008								
RIESGO INHERENTE								
El Área de Contabilidad está expuesta continuamente a la posibilidad de que existan errores humanos involuntarios al momento de registrar las transacciones.	35%							
El Área de Contabilidad puede sufrir daños en su estructura física por catástrofes naturales.								
De acuerdo al análisis previo a la Cooperativa, se puede determinar que es un ente financiero pequeño, que posee procesos determinados, que son aplicados en su mayoría.								
En relación a los aspectos detallados anteriormente consideramos que el riesgo propio de la Cooperativa en el Área de Contabilidad es:								
RIESGO DE CONTROL								
En base a la evaluación de control interno al Área de Contabilidad, se ha determinado un riesgo de control de $100\% - 70\% = 30\%$	30%							
RIESGO DE DETECCIÓN								
Tomando en consideración las premisas de los riesgos detallados anteriormente, es conveniente prever que la aplicación de las pruebas abarcarán en su mayor parte la correcta evaluación de los procedimientos contables, sin embargo conservadoramente evaluamos el riesgo de no lograr detectar el error con una calificación de:	10%							
RIESGO DE AUDITORÍA								
RIESGO INHERENTE * RIESGO DE CONTROL * RIESGO DE DETECCIÓN $35\% * 30\% * 10\% = 1.05\%$	1.05%							

5.2.2.2.4 Medición de los Riesgos de Auditoría del Área de Calificación de Créditos.


		<table border="1"> <tr> <td>P/T:</td> <td>RA. 4</td> </tr> <tr> <td>Auditor:</td> <td>M.M</td> </tr> <tr> <td>Fecha:</td> <td>30/01/2009</td> </tr> </table>	P/T:	RA. 4	Auditor:	M.M	Fecha:	30/01/2009
P/T:	RA. 4							
Auditor:	M.M							
Fecha:	30/01/2009							
<p>Cooperativa de ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle” AUDITORIA DE GESTIÓN DETERMINACIÓN DEL RIESGO DE AUDITORÍA Del 1ro de enero al 31 de diciembre del 2008</p>								
RIESGO INHERENTE								
El Área de Calificación de Créditos, está expuesta continuamente a la posibilidad de que la documentación que se pide a los socios sea falsa	20%							
El Área de Calificación de Créditos puede sufrir daños en su estructura física por catástrofes naturales.								
De acuerdo al análisis previo a la Cooperativa, se puede determinar que es un ente financiero pequeño, que posee procesos determinados, que son aplicados en su mayoría.								
En relación a los aspectos detallados anteriormente consideramos que el riesgo propio de la Cooperativa en el Área de Calificación es:								
RIESGO DE CONTROL								
En base a la evaluación de control interno al Área de Calificación, se ha determinado un riesgo de control de $100\% - 82\% = 18\%$	18%							
RIESGO DE DETECCIÓN								
Tomando en consideración las premisas de los riesgos detallados anteriormente, es conveniente prever que la aplicación de las pruebas abarcarán en su mayor parte la correcta evaluación de los procedimientos de calificación, sin embargo conservadoramente evaluamos el riesgo de no lograr detectar el error con una calificación de:	10%							
RIESGO DE AUDITORÍA								
RIESGO INHERENTE * RIESGO DE CONTROL * RIESGO DE DETECCIÓN $20\% * 18\% * 10\% = 0.36\%$	0.36%							

5.2.2.2.4 Medición de los Riesgos de Auditoría del Área Legal

		<table border="1"> <tr> <td>P/T:</td> <td>RA. 5</td> </tr> <tr> <td>Auditor:</td> <td>M.M</td> </tr> <tr> <td>Fecha:</td> <td>30/01/2009</td> </tr> </table>	P/T:	RA. 5	Auditor:	M.M	Fecha:	30/01/2009
P/T:	RA. 5							
Auditor:	M.M							
Fecha:	30/01/2009							
Cooperativa de ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle” AUDITORIA DE GESTIÓN DETERMINACIÓN DEL RIESGO DE AUDITORÍA Del 1ro de enero al 31 de diciembre del 2008								
RIESGO INHERENTE								
El Área Legal está expuesta continuamente a la posibilidad de que en los procesos legales y juicios exista corrupción y que los procesos sean viciados	35%							
El Área de Legal puede sufrir daños en su estructura física por catástrofes naturales.								
De acuerdo al análisis previo a la Cooperativa, se puede determinar que es un ente financiero pequeño, que posee procesos determinados, que son aplicados en su mayoría.								
En relación a los aspectos detallados anteriormente consideramos que el riesgo propio de la Cooperativa en el Área Legal es:								
RIESGO DE CONTROL								
En base a la evaluación de control interno al Área Legal, se ha determinado un riesgo de control de $100\% - 70\% = 30\%$	30%							
RIESGO DE DETECCIÓN								
Tomando en consideración las premisas de los riesgos detallados anteriormente, es conveniente prever que la aplicación de las pruebas abarcarán en su mayor parte la correcta evaluación de los procedimientos legales, sin embargo conservadoramente evaluamos el riesgo de no lograr detectar el error con una calificación de:	10%							
RIESGO DE AUDITORÍA								
RIESGO INHERENTE * RIESGO DE CONTROL * RIESGO DE DETECCIÓN $35\% * 30\% * 10\% = 1.05\%$	1.05%							

5.2.3 Programas de Trabajo

5.2.3.1 Programa de trabajo del Área de Créditos

		P/T:	A.A (1 de 2)	
		Auditor:	M.M	
		Fecha:	02/02/2009	
Cooperativa de ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle” AUDITORIA DE GESTIÓN PROGRAMA AL ÁREA DE CRÉDITOS Del 1ro de enero al 31 de diciembre del 2008				
OBJETIVOS: -Determinar si el personal esta trabajando de acuerdo a los objetivos del Departamento - Determinar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas, respecto del Área de				
No	DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	REFERENCIA P/T	REALIZADO POR	OBSERVACIONES
1	Solicitar el manual de Reglamentos, instructivos y normativas relacionadas con el proceso, realizar la narrativa correspondiente.	P/T A.1	M.M	
2	Solicitar un listado de créditos concedidos con su respectiva documentación y verificar que la misma cumpla con los requerimientos inherentes de cada tipo de crédito.	P/T A.2	M.M	
3	Utilizando el método de apreciación, seleccionar una muestra de carpetas de créditos aprobados y realizar una matriz con los criterios de análisis de créditos para establecer el grado de cumplimiento.	P/T A.3	M.M	
4	Utilizando el método de apreciación seleccionar una muestra de créditos aprobados, verificar con los listados que emite el Comité de Crédito, que los mismos estén autorizados en los montos y plazos fijados.	P/T A.4	M.M	


Cooperativa de ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PROGRAMA AL ÁREA DE CRÉDITOS
Del 1ro de enero al 31 de diciembre del 2008

OBJETIVOS:

- Determinar si el personal esta trabajando de acuerdo a los objetivos del Departamento
- Determinar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas, respecto del Área de Créditos.

No	DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	REFERENCIA P/T	REALIZADO POR	OBSERVACIONES
5	Solicitar una lista de créditos otorgados, tomar una muestra de acuerdo al método de apreciación y verifique si se realizan las visitas a los negocios de los socios.	P/T A.5	M.M	
6	Solicitar una lista de créditos otorgados, tomar una muestra de acuerdo al método de apreciación y ,verificar si los créditos otorgados tienen los respectivos contratos y si estos están archivados, y constan con las respectivas firmas del socio y el garante.	P/T A.6	M.M	
7	Seleccione una muestra, mediante el método de apreciación de créditos otorgados y verifique si la documentación exigida por la Cooperativa, esta completa	P/T A.7	M.M	
8	Solicitar el reporte de limites de créditos enviado por el consejo de Administración, y determinar si se cumplen con los limites establecidos y si son revisados periodicamente.	P/T A.8	M.M	
9	Realizar indicadores de gestión para conocer los niveles de eficiencia y eficacia del Departamento de Créditos y Cobranzas	P/T A.9	M.M	

5.2.3.2 Programa de Trabajo del Área de Cobranzas

		P/T: B.B (1 de 2)		
		Auditor: M.M		
		Fecha: 11/02/2009		
Cooperativa de ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle” AUDITORIA DE GESTIÓN PROGRAMA AL ÁREA DE COBRANZA Del 1ro de enero al 31 de diciembre del 2008				
OBJETIVOS: <ul style="list-style-type: none"> - Conocer los niveles de morosidad de la cartera de clientes. - Determinar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas relacionadas con el proceso de cobranzas. 				
No	DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	REFERENCIA P/T	REALIZADO POR	OBSERVACIONES
1	Solicitar el manual de Reglamentos, instructivos y normativas relacionadas con el proceso, realizar la narrativa correspondiente.	P/T B.1	M.M	
2	Solicitar el Balance General y verificar que el saldo de cartera coincida con el de los auxiliares de clientes	P/T B.2	M.M	
3	Seleccionar una muestra representativa mediante el método de apreciación de los contratos crediticios y elaborar una matriz dónde se identifique si los socios se encuentran registrando y respetando los plazos de pago.	P/T B.3	M.M	
4	Solicitar una lista de clientes que se encontraron en mora, seleccionar una muestra mediante el método de apreciación y cofirmar telefonicamente que a dichos clientes se les notificó oportunamente el vencimiento de sus pagos.	P/T B.4	M.M	


Cooperativa de ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PROGRAMA AL ÁREA DE COBRANZA
Del 1ro de enero al 31 de diciembre del 2008

OBJETIVOS:


- Conocer los niveles de morosidad de la cartera de clientes.
- Determinar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas relacionadas con el proceso de cobranzas.

No	DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	REFERENCIA P/T	REALIZADO POR	OBSERVACIONES
5	Solicitar cronogramas de trabajo y determinar si se realiza una planificación adecuada de las cobranzas	P/T B.5	M.M	
6	Solicitar reportes de cobranzas y verificar como se hizo la gestión.	P/T B.6	M.M	
7	Solicitar planillas de cobro y cotejar con los registro de depositos, para verificar si los recaudos son depositados inmediatamente luego de la gestión de cobranzas	P/T B.7	M.M	
8	Realizar indicadores de gestión para conocer los niveles de eficiencia y eficacia del Área de Cobranzas	P/T B.8	M.M	

5.2.3.3 Programa de Trabajo del Área de Contabilidad

		P/T: C.C		
		Auditor: M.M		
		Fecha: 14/02/2009		
Cooperativa de ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle” AUDITORIA DE GESTIÓN PROGRAMA AL ÁREA DE CONTABILIDAD Y REGISTRO Del 1ro de enero al 31 de diciembre del 2008				
OBJETIVOS: - Verificar si la información contable ocurrida en el Departamento de Créditos y Cobranzas es actualizada				
No	DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	REFERENCIA P/T	REALIZADO POR	OBSERVACIONES
1	Solicitar el manual de Reglamentos, instructivos y normativas relacionadas con el proceso, realizar la narrativa correspondiente.	P/T C.1	M.M	
2	Mediante el método de apreciación, seleccione una muestra de los documentos fuente que respaldan las transacciones de cobro, verifique si estan elaborados correctamente y con valores exactos.	P/TC.2	M.M	
3	Solicitar el auxiliar de clientes, seleccionar una muestra mediante el método de apreciación, y, cotejar los cobros del sistema con los de la planilla de cobros, verificar si el registro es oportuno	P/T C.3	M.M	
4	Solicite los cobros realizados con cheque y mediante el método de apreciación seleccione una muestra de los mismos y determine el nivel de confianza que tiene la Cooperativa de los cheques.	P/T C.4	M.M	

5.2.3.4 Programa de Trabajo del Área de Calificación de Créditos

		P/T: D. D		
		Auditor: M.M		
		Fecha: 15/02/2009		
Cooperativa de ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle” AUDITORIA DE GESTIÓN PROGRAMA AL ÁREA DE CALIFICACION DE CRÉDITOS Del 1ro de enero al 31 de diciembre del 2008				
OBJETIVOS: <ul style="list-style-type: none"> - Determinar si se cumplen los criterios de evaluación de créditos - Determinar si la información analizada esta completa 				
No	DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	REFERENCIA P/T	REALIZADO POR	OBSERVACIONES
1	Solicitar el manual de Reglamentos, instructivos y normativas relacionadas con el proceso, realizar la narrativa correspondiente.	P/T D.1	M.M	
2	Utilizando el Método de apreciación, seleccionar un muestra de las carpetas analizadas y determinar si se cumple con los criterios de evaluación.	P/T D.2	M.M	
3	Mediante el método de apreciación, seleccionar una muestra de solicitudes analizadas y determinar que la misma cumpla con los requisitos exigidos.	P/T D.3	M.M	
4	Mediante el método de apreciación, seleccionar una muestra de solicitudes analizadas y realizar una matriz que indique la veracidad de la información entregada por los socios.	P/T D.4	M.M	
5	Pedir una lista de solicitudes ingresadas, y determinar si se analizaron en su totalidad	P/T D.5	M.M	

5.2.3.5 Programa de Trabajo del Área Legal

Cooperativa de ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PROGRAMA AL ÁREA LEGAL
Del 1ro de enero al 31 de diciembre del 2008


OBJETIVOS:

- Determinar si la cartera vencida se recupera agilmente

No	DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	REFERENCIA P/T	REALIZADO POR	OBSERVACIONES
1	Solicite, manual de políticas y procedimientos, y realice una narrativa.	E.1	M.M	
2	Solicite el reporte de cartera vencida, mediante el método de apreciación seleccione una muestra y determine si el impago fue comunicado oportunamente.	E.2	M.M	
3	Solicite, los métodos para notificar a los socios morosos y establezcan si son efectivos.	E.3	M.M	
4	Solicite la propuesta de renegociación de las deudas, ponga a prueba una muestra seleccionada por el método de apreciación y determine si son adecuadas.	E.4	M.M	

5.3 Ejecución del trabajo

5.3.1 Papeles de Trabajo del Área de Créditos

	P/T:	A.1
	Auditor:	M.M
	Fecha:	03/02/2009
Cooperativa de ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle” AUDITORIA DE GESTIÓN ÁREA: CRÉDITOS Del 1ro de enero al 31 de diciembre del 2008		
PROCEDIMIENTO : Solicitar el manual de Reglamentos, instructivos y normativas relacionadas con el proceso, realizar la narrativa correspondiente.		
El día 2 de febrero de 2009, se procedió a revisar el manual de políticas y procedimientos del Departamento de Créditos y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Esperanza y Progreso del Valle"; en lo que se refiere al área de Créditos .		
El manual detalla claramente las actividades que se van a realizar dentro del Área de Crédito, es decir como se va a analizar la información de los socios desde que ingresa, hasta la entrega de resultados		
En lo que respecta al otorgamiento de créditos, se establece: los tipos de créditos, la documentación requerida, los montos de los créditos, los criterios de evaluación.		

Cooperativa de Ahorro y Crédito "Esperanza y Progreso del Valle"
AUDITORIA DE GESTION
ÁREA: CRÉDITOS
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2008

CREDITO COMERCIAL

PROCEDIMIENTO: Solicitar un listado de créditos concedidos con su respectiva documentación y verificar que la misma cumpla con los requisitos inherentes de cada tipo de crédito.

No	CLIENTE	RUC	CEDULA REPRESENTANTE LEGAL	NOMBRAMIENTO LEGAL	FLUJO DE CAJA	REFERENCIAS COMERCIALES	TOTAL REQUISITOS	REQUISITOS CUMPLIDOS
1	Esteban Paz	✓	✓	✓	✓	✓	5	
2	Marcelo Garrido	✓	✗	✓	✗	✓	5	
3	María Delgado	✓	✓	✓	✓	✗	5	
4	Sebastian Rosero	✓	✓	✗	✓	✓	5	
5	Leonardo Murillo	✗	✗	✓	✓	✓	5	
6	Patricia Solís	✓	✓	✓	✗	✓	5	
7	Fernada Freire	✓	✓	✓	✓	✗	5	
8	Cristina Mendieta	✓	✗	✓	✗	✓	5	
9	Elvia Llumiquinga	✗	✓	✓	✓	✗	5	
10	José Salazar	✓	✓	✗	✓	✓	5	
TOTAL							50	

MARCA:

✓ Verificado de la documentación existente en la Cooperativa

COMENTARIO: La Cooperativa tiene las carpetas de sus socios con la documentación, pero en un 25% no esta completa; es decir que le faltan requisitos a los socios.

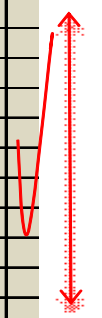
RECOMENDACIÓN: Al asesor de créditos, que Solicite a los clientes que completen los requisitos

Cooperativa de Ahorro y Crédito "Esperanza y Progreso del Valle"
AUDITORIA DE GESTION
ÁREA: CRÉDITOS

CREDITO DE CONSUMO

PROCEDIMIENTO: Solicitar un listado de créditos concedidos con su respectiva documentación y verificar que la misma cumpla

No	CLIENTE	CEDULA DE IDENTIDAD	FACTURA SERVICIOS BÁSICOS	ESTADO INGRESOS Y EGRESOS	REPORTE BURÓ DE CRÉDITO	GARANTIAS	TOTAL REQUISITOS	REQUISITOS CUMPLIDOS
1	Luis Morejon	✓	✓	✓	✓	✗	5	
2	Mauricio Rivas	✓	✗	✓	✗	✗	5	
3	Karina Oña	✓	✓	✓	✓	✗	5	
4	Viviana Suasnavas	✓	✓	✓	✓	✓	5	
5	Adriana Basantes	✗	✗	✓	✓	✓	5	
6	Ricardo Cocha	✓	✓	✓	✗	✓	5	
7	Mariana Toledo	✓	✓	✓	✓	✗	5	
8	Roberto Borja	✓	✗	✗	✗	✓	5	
9	Teresa Villa	✗	✓	✓	✓	✗	5	
10	Sandra Jacome	✓	✓	✗	✗	✓	5	
	TOTAL						50	



MARCA:

✓ Verificado de la documentación existente en la Cooperativa

COMENTARIO: La Cooperativa tiene las carpetas de sus socios con la documentación, pero en un 30% no esta completa; es decir que le faltan requisitos a los socios.

RECOMENDACIÓN: Al asesor de créditos, que Solicite a los clientes que completen los requisitos

Cooperativa de Ahorro y Crédito "Esperanza y Progreso del Valle"
AUDITORIA DE GESTION
ÁREA: CRÉDITOS

CRÉDITO VIVIENDA

PROCEDIMIENTO: Solicitar un listado de créditos concedidos con su respectiva documentación y verificar que la misma cumpla con los requisitos inherentes de cada tipo de crédito.

No	CLIENTE	CEDULA DE IDENTIDAD	FACTURA SERVICIOS BÁSICOS	ESTADO INGRESOS Y EGRESOS	REPORTE BURÓ DE CRÉDITO	GARANTIAS	TOTAL REQUISITOS	REQUISITOS CUMPLIDOS
1	Lennin Proaño	✓	☒	✓	☒	✓	5	
2	Alex Villacrés	☒	✓	✓	✓	☒	5	
3	Patricio Fuentes	✓	☒	☒	✓	✓	5	
4	Tania Arcentales	✓	✓	✓	☒	✓	5	
5	Jessica Tapia	✓	✓	✓	✓	☒	5	
6	Cristina Tobar	✓	✓	✓	☒	✓	5	
7	Laura Vásquez	✓	☒	✓	✓	☒	5	
8	Karina Moreno	✓	✓	☒	✓	✓	5	
9	josé Cruz	☒	✓	✓	☒	☒	5	
10	Evelyn Méndez	✓	✓	☒	✓	✓	5	
	TOTAL						50	

MARCA:

✓ Verificado de la documentación existente en la Cooperativa

COMENTARIO: La Cooperativa tiene las carpetas de sus socios con la documentación, pero en un 32% no esta completa; es decir que le faltan requisitos a los socios.

RECOMENDACIÓN: Al asesor de créditos, que Solicite a los clientes que completen los requisitos

Cooperativa de Ahorro y Crédito "Esperanza y Progreso del Valle"
AUDITORIA DE GESTION
ÁREA: CRÉDITOS

CRÉDITO VIVIENDA

PROCEDIMIENTO: Solicitar un listado de créditos concedidos con su respectiva documentación y verificar que la misma cumpla

No	CLIENTE	CEDULA DE IDENTIDAD	FACTURA SERVICIOS BÁSICOS	ESTADO INGRESOS Y EGRESOS	REPORTE BURÓ DE CRÉDITO	GARANTIAS	TOTAL REQUISITOS	REQUISITOS CUMPLIDOS
1	Javier Benavides	✓	<input checked="" type="checkbox"/>	✓	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	5	
2	José Gualotuña	✓	✓	<input checked="" type="checkbox"/>	✓	✓	5	
3	Daniel Llumiquinga	✓	✓	✓	✓	<input checked="" type="checkbox"/>	5	
4	Marcelo Reyes	✓	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	✓	✓	5	
5	Fernando vega	✓	✓	✓	✓	✓	5	
6	Veronica Almeida	✓	✓	✓	<input checked="" type="checkbox"/>	✓	5	
7	Oscar Samaniego	✓	✓	✓	✓	<input checked="" type="checkbox"/>	5	
8	Vinicio Ñacata	✓	✓	<input checked="" type="checkbox"/>	✓	✓	5	
9	Carlos Sntaxi	✓	<input checked="" type="checkbox"/>	✓	✓	✓	5	
10	Marina Peña	✓	✓	✓	✓	<input checked="" type="checkbox"/>	5	
	TOTAL						50	

MARCA:

✓ Verificado de la documentación existente en la Cooperativa

COMENTARIO: La Cooperativa tiene las carpetas de sus socios con la documentación, pero en un 24% no esta completa; es decir que le faltan requisitos a los socios.

RECOMENDACIÓN: Al asesor de créditos que Solicite a los clientes que completen los requisitos

Cooperativa de Ahorro y Crédito "Esperanza y Progreso del Valle"
AUDITORIA DE GESTION
ÁREA: CRÉDITOS
del 1 de enero al 31 de diciembre del 2008

Utilizando el método de apreciación, seleccionar una muestra de carpetas de créditos aprobados y realizar una matriz con los criterios de análisis de créditos y establezca el grado de cumplimiento.

No	CLIENTE	CARÁCTER	CAPACIDAD	CONDICIONES	COLATERAL	CAPITAL	CALIFICACIÓN	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
1	Lorena Crespo	✓	✓	✓	☒	✓	10	8
2	Sandra Acosta	✓	☒	✓	☒	✓	10	6
3	Karina Serna	☒	✓	☒	✓	✓	10	8
4	Silvana Guerra	✓	☒	✓	✓	✓	10	4
5	Silvia Toapaxi	✓	✓	☒	☒	✓	10	6
6	Jenny Valle	☒	✓	✓	✓	✓	10	8
7	Sergio Mora	✓	✓	✓	✓	✓	10	10
8	Esteban Andrade	✓	✓	✓	✓	✓	10	10
9	Marlene Vidal	✓	✓	✓	☒	✓	10	8
10	Martha Serrano	✓	✓	✓	✓	✓	10	10
	TOTAL						100	78



MARCA:

- ✓ Verificado de la documentación existente en la Cooperativa
- ✱ Cotejado con el manual de procedimientos.

COMENTARIO: La Cooperativa cumple con los criterios de análisis en un 78%

RECOMENDACIÓN: El jefe del área de créditos, debe vigilar más de cerca la calificación de los créditos

Marcelo & Asociados Audidores	P/T	A. 4
	AUDITOR	M.M
	FECHA	04/02/2009


Cooperativa de Ahorro y Crédito "Esperanza y Progreso del Valle"
AUDITORIA DE GESTION
ÁREA: CRÉDITOS
del 1 de enero al 31 de diciembre del 2008

PROCEDIMIENTO : Utilizando el método de apreciación solicitar una muestra de créditos aprobados, verificar con los listados que emite el comité que los mismos esten dentro de los montos y plazos fijados.

SOCIO	MONTO SOLICITADO	MONTO APOBADO	PLAZO	MONTO ENTREGADO
Rocio Meneses	2.000,00	2.000,00	2 años	2.000,00
Gabriela Manosalvas	4.000,00	3.000,00	2 años	3.000,00
Luis Tafur	5.000,00	3.000,00	2 años	3.000,00
Marcelo Cisneros	10.000,00	8.000,00	3 años	3.000,00
Paola Beltran	12.000,00	7.000,00	4 años	7.000,00
Ana Méndez	3.000,00	3.000,00	2 años	3.000,00
Laura Toledo	8.000,00	8.000,00	3 años	8.000,00
Liliana Naranjo	5.000,00	5.000,00	3 años	5.000,00
Fatima Suntaxi	4.000,00	2.000,00	2 años	2.000,00
Ivan Aguirre	15.000,00	10.000,00	5 años	10.000,00
Zonia Maldonado	2.000,00	2.000,00	2 años	2.000,00
Daniel Reyes	3.000,00	3.000,00	3 años	3.000,00
Mario Palacios	3.500,00	3.500,00	3 años	3.500,00
Luis Gualotuña	5.000,00	2.000,00	2 años	2.000,00

MARCA:

 Verificado de los créditos aprobados

 Cotejado con el informe que realiza el Comité de Crédito.

COMENTARIO: De la totalidad de créditos analizados se comprobó que se respetan los plazos y montos asignado por el Comité de Crédito.

Cooperativa de Ahorro y Crédito "Esperanza y Progreso del Valle"
AUDITORIA DE GESTION
ÁREA: CRÉDITOS
del 1 de enero al 31 de diciembre de 2008

PROCEDIMIENTO : Solicitar una lista de créditos otorgados, tomar una muestra de acuerdo al método de apreciación y verifique que se hayan realizado las visitas a los negocios de los socios.

SOCIO	MONTO APOBADO	PLAZO	COMPROBACIÓN
Rocio Meneses	2.000,00	2 años	✓
Gabriela Manosalvas	3.000,00	2 años	☒
Luis Tafur	3.000,00	2 años	☒
Marcelo Cisneros	8.000,00	3 años	☒
Paola Beltran	7.000,00	4 años	☒
Ana Méndez	3.000,00	2 años	☒
Laura Toledo	8.000,00	3 años	✓
Liliana Naranjo	5.000,00	3 años	☒
Fatima Sntaxi	2.000,00	2 años	✓
Ivan Aguirre	10.000,00	5 años	☒
Zonia Maldonado	2.000,00	2 años	✓
Daniel Reyes	3.000,00	3 años	☒
Mario Palacios	3.500,00	3 años	✓
Luis Gualotuña	2.000,00	2 años	✓

MARCA:

✓ Verificado de los créditos aprobados que constan con el reporte de visita

COMENTARIO: Se comprobó que no se realizan visitas a los negocios de los socios.

RECOMENDACIÓN: Una vez que se ha otorgado el microcrédito, se debe comprobar que el crédito se ponga en marcha, para así garantizar los pagos.

Cooperativa de Ahorro y Crédito "Esperanza y Progreso del Valle"
AUDITORIA DE GESTION
ÁREA: CRÉDITOS
del 1 de enero al 31 de diciembre del 2008

PROCEDIMIENTO : Utilizando la muestra antes seleccionada, verificar si los créditos otorgados tienen los respectivos contratos y si estos están archivados, y constan con las respectivas firmas del socio y el garante.

SOCIO	CONSTA EN EL ARCHIVO	FIRMA SOCIO	FIRMA GARANTE	RESULTADO
Rocio Meneses	✓	✓	✓	SI
Gabriela Manosalvas	✓	✓	✓	SI
Luis Tafur	X	☒	☒	NO consta en el archivo
Marcelo Cisneros	✓	✓	✓	SI
Paola Beltran	✓	✓	✓	SI
Ana Méndez	✓	✓	✓	SI consta, Falta firma del garante
Laura Toledo	✓	✓	☒	SI consta, falta firma del garante
Liliana Naranjo	✓	✓	✓	SI
Fatima Suntaxi	✓	✓	✓	SI
Ivan Aguirre	✓	✓	✓	SI
Zonia Maldonado	X	☒	☒	NO consta en el archivo
Daniel Reyes	✓	✓	✓	SI
Mario Palacios	X	☒	☒	NO consta en el archivo
Luis Gualotuña	✓	✓	✓	SI

MARCA:

✓ Verificado de los contratos de créditos existentes en el archivo del área de créditos de la Cooperativa.

COMENTARIO: Se constató que el 21% de contratos de créditos otorgados no están en el archivo, y un 16% de los mismos no contienen las firmas de responsabilidad de los garantes.

RECOMENDACIÓN: El jefe del área de créditos debe vigilar que se archiven todos los contratos crediticios, y revisar que estos consten con las firmas de responsabilidad tanto del socio como del garante.

Cooperativa de Ahorro y Crédito "Esperanza y Progreso del Valle"
AUDITORIA DE GESTION
ÁREA: CRÉDITOS
del 1 de enero al 31 de diciembre de 2008

CREDITOS DE : Consumo, Comercial, Vivienda, Microcrédito

PROCEDIMIENTO: Seleccionar una muestra mediante el método de apreciación de créditos otorgados y verifique que la misma tenga la

No	CLIENTE	CEDULA DE IDENTIDAD	FACTURA SERVICIOS BÁSICOS	ESTADO INGRESOS Y EGRESOS	REPORTE BURÓ DE CRÉDITO	GARANTIAS	TOTAL REQUISITOS	DOCUMENTACIÓN COMPLETA
1	Luis Morejon	✓	✓	✓	✓	✗		NO
2	Mauricio Rivas	✓	✗	✓	✗	✗		NO
3	Karina Oña	✓	✓	✓	✓	✓		SI
4	Viviana Granda	✓	✓	✓	✓	✓		SI
5	Daniel Calero	✓	✓	✓	✓	✓		SI
6	Rocio Rueda	✓	✓	✓	✗	✓		SI
7	Sandra Suntaxi	✓	✓	✓	✓	✗		NO
8	Edgar Llumiquinga	✓	✓	✓	✓	✓		SI
9	Fernanda Gualotuña	✓	✗	✓	✓	✗		NO
10	Francisco Suntaxi	✓	✓	✓	✓	✓		SI

MARCA:

✓ Verificado de la documentación existente en la Cooperativa de acuerdo a lo establecido referente a los requisitos.

COMENTARIO: La Cooperativa tiene las carpetas de sus socios con la documentación, pero un 40% le falta algún documento.

RECOMENDACIÓN: Solicitar al asesor de crédito que pida a los clientes que completen los requisitos.

Cooperativa de Ahorro y Crédito "Esperanza y Progreso del Valle"
AUDITORIA DE GESTION
ÁREA: CRÉDITOS
del 1 de enero al 31 de diciembre del 2008

CREDITO COMERCIAL

PROCEDIMIENTO: Solicitar el reporte de limites de créditos establecidos, y revisar con los montos otorgados a los diferentes créditos

No	CLIENTE	MONTO ESTABLECIDO	MONTO ENTREGADO	CUMPLIMIENTO	Observaciones
1	Esteban Paz	10.000,00	8.000,00	✓	
2	Marcelo Garrido	10.000,00	7.000,00	✓	
3	María Delgado	10.000,00	5.000,00	✓	
4	Sebastian Rosero	10.000,00	10.000,00	✓	
5	Leonardo Murillo	10.000,00	10.000,00	✓	
6	Patricia Solís	10.000,00	4.000,00	✓	
7	Fernada Freire	10.000,00	6.000,00	✓	
8	Cristina Mendieta	10.000,00	11.000,00	✗	No se revisó
9	Elvia Llumiquinga	10.000,00	15.000,00	✗	No se revisó
10	José Salazar	10.000,00	8.000,00	✓	

MARCA:

✓ Verificado en los contratos crediticios

 cotejado con lo preestablecido por la Cooperativa

COMENTARIO: La Cooperativa tiene limites preestablecidos para cada tipo de crédito, no obstante de 10 analizados 2 no cumplen con lo indicado, es decir el 20% de los créditos ha excedido su monto.

RECOMENDACIÓN: Solicitar a las personas del Comité que cumplan con los montos establecidos, y los asesores de créditos revisen al momento de realizar los contratos.

Cooperativa de Ahorro y Crédito "Esperanza y Progreso del Valle"
AUDITORIA DE GESTION
ÁREA: CRÉDITOS

CREDITO DE CONSUMO

PROCEDIMIENTO: Solicitar el reporte de limites de créditos establecidos, y revisar con los montos otorgados a los diferentes créditos para así verificar que se cumplen con estos limites.

No	CLIENTE	MONTO ESTABLECIDO	MONTO ENTREGADO	CUMPLIMIENTO	Observaciones
1	Esteban Paz	5.000,00	5.000,00	✓	
2	Marcelo Garrido	5.000,00	4.000,00	✓	
3	María Delgado	5.000,00	3.000,00	✓	
4	Sebastian Rosero	5.000,00	3.500,00	✓	
5	Leonardo Murillo	5.000,00	4.000,00	✓	
6	Patricia Solís	5.000,00	5.000,00	✓	
7	Fernada Freire	5.000,00	2.500,00	✓	
8	Cristina Mendieta	5.000,00	2.000,00	✓	
9	Elvia Llumiquinga	5.000,00	5.000,00	✓	
10	José Salazar	5.000,00	4.000,00	✓	

MARCA:



✓ Verificado en los contratos crediticios



⚙️ cotejado con lo preestablecido por la Cooperativa

COMENTARIO: La Cooperativa tiene limites preestablecidos para cada tipode crédito, de los 10 créditos analizados, los 10 cumplen con lo establecido por la cooperativa.


Cooperativa de Ahorro y Crédito "Esperanza y Progreso del Valle"
AUDITORIA DE GESTION
ÁREA: CRÉDITOS

CREDITO VIVIENDA

PROCEDIMIENTO: Solicitar el reporte de limites de créditos establecidos, y revisar con los montos otorgados a los diferentes créditos para así verificar que se cumplen con estos limites.

No	CLIENTE	MONTO ESTABLECIDO	MONTO ENTREGADO	CUMPLIMIENTO	Observaciones
1	Esteban Paz	20.000,00	8.000,00	✓	
2	Marcelo Garrido	20.000,00	10.000,00	✓	
3	María Delgado	20.000,00	14.000,00	✓	
4	Sebastian Rosero	20.000,00	16.000,00	✓	
5	Leonardo Murillo	20.000,00	10.000,00	✓	
6	Patricia Solís	20.000,00	8.000,00	✓	
7	Fernada Freire	20.000,00	5.000,00	✓	
8	Cristina Mendieta	20.000,00	11.000,00	✓	
9	Elvia Llumiquinga	20.000,00	18.000,00	✓	
10	José Salazar	20.000,00	9.000,00	✓	

MARCA:

- ✓ Verificado en los contratos crediticios
-  cotejado con lo preestablecido por la Cooperativa

COMENTARIO: La Cooperativa tiene limites preestablecidos para cada tipode crédito, de los 10 créditos analizados, los 10 cumplen con lo establecido por la cooperativa.

Cooperativa de Ahorro y Crédito "Esperanza y Progreso del Valle"
AUDITORIA DE GESTION
ÁREA: CRÉDITOS


MICROCRÉDITO

PROCEDIMIENTO: Solicitar el reporte de limites de créditos establecidos, y revisar con los montos otorgados a los diferentes créditos para así verificar que se cumplen con estos limites.

No	CLIENTE	MONTO ESTABLECIDO	MONTO ENTREGADO	CUMPLIMIENTO	Observaciones
1	Esteban Paz	2.000,00	2.000,00	✓	
2	Marcelo Garrido	2.000,00	1.000,00	✓	
3	María Delgado	2.000,00	500,00	✓	
4	Sebastian Rosero	2.000,00	1.500,00	✓	
5	Leonardo Murillo	2.000,00	500,00	✓	
6	Patricia Solís	2.000,00	2.000,00	✓	
7	Fernada Freire	2.000,00	2.000,00	✓	
8	Cristina Mendieta	2.000,00	1.000,00	✓	
9	Elvia Llumiquinga	2.000,00	1.500,00	✓	
10	José Salazar	2.000,00	2.000,00	✓	

MARCA:

✓ Verificado en los contratos crediticios

 cotejado con lo preestablecido por la Cooperativa


COMENTARIO: La Cooperativa tiene limites preestablecidos para cada tipode crédito, no obstante de 10 analizados 2 no cumplen con lo indicado.

Cooperativa de Ahorro y Crédito "Esperanza y Progreso del Valle"
AUDITORIA DE GESTION
ÁREA: CRÉDITOS
del 1 de enero al 31 de diciembre del 2008

PROCEDIMIENTO: Realizar indicadores de gestión para conocer los niveles de eficiencia y efectividad del Departameto

No	INDICADOR	FORMULA	APLICACIÓN	RESULTADO	INTERPRETACIÓN
1	Análisis de solicitudes	$\frac{\text{Total - solicitudes - analizada}}{\text{total - solicitudes}}$	$\frac{16}{20} = 0.80$	80%	De las solicitudes que ingresan a la Cooperativa mensualmente, se analiza un 80%
2	Documentación Completa	$\frac{\text{Carpetas - completas}}{\text{total - carpetas}}$	$\frac{14}{20} = 0.70$	70%	De un total de carpetas ingresadas, sólo el 70% cuenta con la documentación requerida
3	Cumplimiento de Criterios	$\frac{\text{Carpetas con - Criterios cumplido}}{\text{total - carpetas}}$	$\frac{15}{20} = 0.75$	75%	Del total de las carpetas analizadas, el 75% cumple con los criterios de evaluación
4	Créditos aprobados	$\frac{\text{Solicitud e s - aprobadas}}{\text{total - solicitud e s}}$	$\frac{15}{20} = 0.75$	75%	Del total de créditos solicitados se aprueba el 75%

5.3.2 Papeles de Trabajo del Área de Cobranzas

	P/T:	B.1
	Auditor:	M.M
	Fecha:	11/02/2009
Cooperativa de ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle” AUDITORIA DE GESTIÓN ÁREA: COBRANZAS Del 1ro de enero al 31 de diciembre del 2008		
<p>PROCEDIMIENTO : Solicitar el manual de Reglamentos, instructivos y normativas relacionadas con el proceso, realizar la narrativa correspondiente.</p>		
<p>El día 11 de feberero del 2009 se procedió a revisar los manuales de políticas y procedimientos del Área de Cobranzas y se comprobó lo siguiente:</p>		
<p>El Área de Créditos tiene actividades bien definidas, como son: El jefe de área debe planificar el trabajo de la semana por medio de un cronograma, debe revisar diariamente los reportes arrojados por el sistema de los cobros pendientes.</p>		
<p>Los cobradores deben realizar el trabajo planificado por el jefe de cobranzas y reportar en el departamento la gestión.</p>		
<p>Se deben elaborar planillas de cobro, las cuales deben comunicar el estado de la cartera, si se hizo efectiva estos pagos deben ser depositado inmediatamente en las cajas</p>		

Cooperativa de Ahorro y Crédito "Esperanza y Progreso del Valle"
AUDITORIA DE GESTION
ÁREA: COBRANZAS
del 1 de enero al 31 de diciembre del 2008

PROCEDIMIENTO: Solicitar balance general y verificar que el saldo de cartera coincida con el de los auxiliares de clientes.

CARTERA BRUTA	1.980.000,00	✓
CARTERA POR VENCER		
1401 CREDITOS COMERCIAL	552.550,00	✓
1402 CREDITOS DE CONSUMO	309.275,00	✓
1403 CREDITOS DE VIVIENDA	558.360,00	✓
1404 MICROCRÉDITO	364.320,00	✓
TOTAL CARTERA POR VENCE	1.784.505,00	✓
CARTERA VENCIDA		
1421 CREDITOS COMERCIAL	89.950,00	✓
1422 CREDITOS DE CONSUMO	38.225,00	✓
1423 CREDITOS DE VIVIENDA	35.640,00	✓
1424 MICROCRÉDITO	31.680,00	✓
TOTAL CARTERA VENCIDA	195.495,00	✓

MARCA:

✓ Verificado con los saldos del auxiliar cliente.

COMENTARIO:


Se solicitó el Balance General de la Cooperativa, y se verificó junto con los auxiliares de clientes que los saldos entre ambos coincidían, no existe variación alguna.

Cooperativa de Ahorro y Crédito "Esperanza y Progreso del Valle"
AUDITORIA DE GESTION
ÁREA: COBRANZAS
1 de enero al 31 de diciembre del 2008

PROCEDIMIENTO: seleccionar una muestra mediante el método de apreciación de los contratos crediticios, y elaborar

No	CLIENTE	PAGO REGISTRADO	PLAZO ESTABLECIDO	CUMPLIMIENTO	Observaciones
1	Esteban Paz	SI	NO	✘	pago atrasado
2	Marcelo Garrido	NO	NO	✘	no registra
3	María Delgado	SI	SI	✓	
4	Sebastian Rosero	SI	SI	✓	
5	Leonardo Murillo	NO	NO	✘	no registra
6	Patricia Solís	SI	SI	✓	
7	Fernada Freire	SI	SI	✓	
8	Cristina Mendieta	SI	NO	✓	
9	Elvia Llumiquinga	SI	SI	✓	
10	José Salazar	SI	SI	✓	

MARCA:

- ✓ Verificado en los listados de clientes
-  cotejado con los reportes de cartera

COMENTARIO: La Cobranza dentro de la Cooperativa, es efectiva en un 70%; pero de la muestra analizada el 20% no registra pagos, y el 10% registra pagos con retraso.

RECOMENDACION: Se debe realizar una mejor gestión de cobranzas, realizando llamadas telefónicas para recordar a los clientes que esta por vencer su pago y realizando visitas de cobro a los clientes que no registran los pagos

Cooperativa de Ahorro y Crédito "Esperanza y Progreso del Valle"
AUDITORIA DE GESTION
ÁREA: COBRANZAS
1 de enero al 31 de diciembre del 2008

PROCEDIMIENTO: Solicitar una lista de clientes en mora, seleccionar una muestra mediante el método de apreciación, y confirmar que a dichos clientes se les notificó oportunamente el vencimiento de sus pagos.

No	CLIENTE	NOTIFICACIÓN REALIZADA POR LA COOPERATIVA	RESPUESTA DE LOS SOCIOS ACERCA DE LA NOTIFICACIÓN	CUMPLIMIENTO EN COBROS	Observaciones
1	Rosa Vallejo	SI	SI	✓	
2	María Llumiquinga	SI	NO	✗	no registra
3	Susana Simbaña	SI	SI	✓	
4	Esteban Rosero	SI	SI	✓	
5	Rosario Tejada	SI	SI	✗	no registra
6	Sofía Gualotuña	SI	SI	✓	
7	Miguel Tapia	SI	NO	✗	no registra
8	Ángel Oña	SI	SI	✓	
9	Leonardo Panchi	SI	SI	✓	
10	Daniel Calero	SI	SI	✓	
11	Jennifer Bailon	SI	SI	✓	
12	Johana Delgado	SI	SI	✓	

MARCA:



Verificado en los listados de clientes notificados del área de cobranzas cotejado con las llamadas de confirmación realizadas a los socios.

COMENTARIO: Según el área de Cobranzas se notificaron a todos los socios en mora el estado de su deuda en la cooperativa, no obstante se realizaron llamadas de confirmación y un 16% dijo no haber sido notificado, por ende no se han acercado a cancelar; también observamos que de las personas notificadas un 8% no ha realizado el pago,

RECOMENDACION: Se debe notificar oportunamente a los socios el estado de sus deudas, y una vez realizadas y si no se acercan a pagar realizar las visitas para hacer los cobros; para así reducir la cartera vencida.



P/T:	B.5
Auditor:	M.M
Fecha:	12/02/2009

Cooperativa de ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”
AUDITORIA DE GESTIÓN
ÁREA: COBRANZAS
Del 1ro de enero al 31 de diciembre del 2008

PROCEDIMIENTO : Solicitar cronogramas de trabajo y determinar si se realiza una planificación adecuada de las cobranzas.

Se solicitó a l jefe de cobranzas los cronogramas de trabajo para observar como se realiza la planificación del trabajo. Los cronogramas no muestran un orden secuencial, lo que quiere decir que a veces se lo realizan, y otras no se los realiza.

Se encontró cronogramas mal elaborados, no se determina el tiempo limite de la realización de la tarea y en algunos casos las tareas no tienen asignación de una persona para que las realice.

Al cronograma de trabajo no se adjuntan los reportes de trabajo realizado por los cobradores, por lo que no se sabe el grado de cumplimiento de las tareas.

RECOMENDACIÓN:

El jefe debe elaborar la planificación de trabajo del área de cobranzas indicando la tarea, la persona asignada, y el tiempo limite de realización de la misma; ademas debe adjuntar reportes del trabajo de los cobradores para saber el nivel de cumplimiento.



P/T:	B.6
Auditor:	M.M
Fecha:	12/02/2009

Cooperativa de ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”
AUDITORIA DE GESTIÓN
ÁREA: COBRANZAS
Del 1ro de enero al 31 de diciembre del 2008

PROCEDIMIENTO : Solicitar reportes de cobro, y verificar como se realiza la gestión

Se solicitó a l jefe de cobranzas los reportes entregados por los cobradores, el reporte muestra que ellos salen a realizar las cobranzas en los domicilios de los deudores, donde los deudores proceden a realizar el pago en efectivo o cheque.


El pago se registra en la planilla de cobros, el cual es entregado en cajas, para dejar constancia de que el depósito fue realizado se registra el número de comprobante de depósito en el reporte. El reporte indica cuando realizarán los próximos cobros.

Cooperativa de Ahorro y Crédito "Esperanza y Progreso del Valle"
AUDITORIA DE GESTION
ÁREA: COBRANZAS
del 1 de enero al 31 de diciembre del 2008

PROCEDIMIENTO: Solicitar planillas de cobro y cotejar con el registro de depositos, para verificar que los recaudos fueron depositados inmediatamente luego de la gestión de cobranzas.

PLANILLA DE COBROS

N	CLIENTES	MONTO	PROCEDIO COBRO
1	María Suntaxi	500,00	SI ✓
2	Jeremias Calero	700,00	NO ✓
3	Lorena Crespo	300,00	SI ✓
4	Elvia Llumiquinga	250,00	NO ✓
5	Segundo Oña	600,00	NO ✓
6	Julian Gualotuña	150,00	NO ✓
7	Ivan Ñacata	300,00	SI ✓
8	Juan Martínez	180,00	NO ✓
9	Leonardo Simbaña	230,00	SI ✓
10	Karina Bermudez	320,00	NO ✓
11	David Palacios	480,00	NO ✓
12	Juan Benalcazar	410,00	NO ✓
13	Tatiana Guaman	280,00	NO ✓
14	Eduardo Monje	410,00	NO ✓

MARCA:
 Verificado con registro de depósitos


COMENTARIO:
 Se Cotejó con el registro de depósitos, y se verificó que los cobros son depositados inmediatamente terminada la gestión cobranzas.

Cooperativa de Ahorro y Crédito "Esperanza y Progreso del Valle"
AUDITORIA DE GESTION
ÁREA: COBRANZAS
del 1 de enero al 31 de diciembre del 2008

PROCEDIMIENTO: Realizar indicadores de gestión para conocer los niveles de eficiencia y efectividad del Departameto

No	INDICADOR	FORMULA	APLICACIÓN	RESULTADO	INTERPRETACIÓN
1	Cartera Vencida	$\frac{\text{Total - cartera - vencida}}{\text{total - cartera}}$	$\frac{195.505}{1.980.000} = 0.10$	10%	De la totalidad de cartera por cobrar el 10% esta vencida.
2	Efectividad de la cartera	$\frac{\text{Cobros - plazos establecidos}}{\text{Total Cobros}}$	$\frac{456}{600} = 0.76$	76%	El 76% de la cartera se hace efectiva a tiempo, es decir en los plazos establecidos.
3	Eficiencia en los cobros	$\frac{\text{Cobros - realizados}}{\text{cobros - planificados}}$	$\frac{16}{20} = 0.80$	80%	el 80% de los cobros planificados se realizan diariamente en la Cooperativa.
4	Notificación oportuna a socios	$\frac{\text{Socios - notificados}}{\text{total - socios}}$	$\frac{17}{20} = 0.85$	85%	Del total de los socios con cartera por vencer se logra notificar a un 85% oportunamente

5.3.3 Papeles de Trabajo del Área de Contabilidad y Registro


	P/T:	C.1
	Auditor:	M.M
	Fecha:	14/02/2009
Cooperativa de ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle” AUDITORIA DE GESTIÓN ÁREA: CONTABILIDAD Y REGISTRO Del 1ro de enero al 31 de diciembre del 2008		
PROCEDIMIENTO : Solicitar el manual de Reglamentos, instructivos y normativas relacionadas con el proceso, realizar la narrativa correspondiente.		
El día 14 de feberero del 2009 se procedió a revisar los manuales de políticas y procedimientos del Área de Contabilidad y Registro y se comprobó lo siguiente:		
El área de Contabilidad y Registro es responsable de mantener actualizada la información generada en el Departamento de créditos y Cobranzas; es decir mantener un control de la cuenta clientes, de las cobranzas realizadas, de los créditos otorgados		
Cuando ingresan los cobros de la cartera a las cajas, los reportes y planillas de cobro deben pasar a contabilidad para que se encarguen de ingresar oportunamente al sistema estas novedades.		

Cooperativa de Ahorro y Crédito "Esperanza y Progreso del Valle"
AUDITORIA DE GESTION
ÁREA: CONTABILIDAD Y REGISTRO
del 1 de enero al 31 de diciembre del 2008

PROCEDIMIENTO: Mediante el método de apreciación, seleccione una muestra de documentos fuente que respaldan las transacciones de cobro, verifique si estan elaborados correctamente y con valores exactos.

No	RECIPOS DE COBRO	ELABORACION CORRECTA	VALORES EXACTOS	CUMPLIMIENTO	Observaciones
1	RCI/080-08	SI	SI	✓	
2	RCI/085-08	SI	SI	✓	
3	RCI/090-08	SI	SI	✓	
4	RCI/094-08	SI	SI	✓	
5	RCI/098-08	SI	SI	✓	
6	RCI/100-08	SI	SI	✓	
7	RCI/110-08	SI	SI	✓	
8	RCI/111-08	SI	SI	✓	
9	RCI/127-08	SI	SI	✓	
10	RCI/130-08	SI	SI	✓	

MARCA:

- ✓ Verificado en los documentos fuente
-  cotejado con los precios del sistema

COMENTARIO: La Cooperativa tiene seguridad de los documentos fuente que respaldan sus transacciones, ya que son elaborados correctamente

Cooperativa de Ahorro y Crédito "Esperanza y Progreso del Valle"
AUDITORIA DE GESTION
ÁREA: CONTABILIDAD Y REGISTRO
del 1 de enero al 31 de diciembre del 2008

PROCEDIMIENTO: Solicitar el auxiliar de clientes y seleccione una muestra mediante el método de apreciación, cotejar los cobros del sistema con los de la planilla de cobros y verificar si el registro es oportuno

No	CLIENTES	VALOR EN LA PLANILLA	VALOR EN EL SISTEMA	REGISTRO OPORTUNO	Observaciones
1	María Sntaxi	500,00	500,00	✓	
2	Jeremias Calero	700,00	700,00	✓	
3	Lorena Crespo	300,00	300,00	✓	
4	Elvia Llumiquinga	250,00	250,00	✓	
5	Segundo Oña	600,00	600,00	✓	
6	Julian Gualotuña	150,00	150,00	✓	
7	Ivan Nacata	300,00	300,00	✓	
8	Juan Martínez	180,00	180,00	✓	
9	Leonardo Simbaña	230,00	230,00	✓	
10	Karina Bermudez	320,00	320,00	✓	

MARCA:

✓ Verificado en las planillas de cobro



cotejado con los registros del sistema



COMENTARIO: La Cooperativa puede contar con información actualizada, y confiable ya que los valores registrados en el sistema son los que constan en las planillas de cobro.

Cooperativa de Ahorro y Crédito "Esperanza y Progreso del Valle"
AUDITORIA DE GESTION
ÁREA: CONTABILIDAD Y REGISTRO
del 1 de enero al 31 de diciembre del 2008

PROCEDIMIENTO: Solicitar los cobros realizados con cheque y mediante el método de apreciación seleccione una muestra de los mismos, y determine el nivel de confianza que tiene la Cooperativa de los cheques.

No	CLIENTES	CHEQUE COBRADO	MOTIVO	SE REALIZÓ EL COBRO	Observaciones
1	Jonathan Torres	S		✓	
2	José Cruz	S		✓	
3	Mariana Benavides	N	Esta mal la Firma	✓	
4	Lennin Oña	S		✓	
5	Luis Santiana	S		✓	
6	Lorena Beltran	N	Insuficiencia de fondos	✓	
7	Sara Aguirre	S		✓	
8	Carlos Lomas	N	Insuficiencia de fondos	✓	
9	Jorge Muñoz	S		✓	
10	Marco Villagómez	S		✓	


MARCA:

-  Verificado en las planillas de cobros
-  cotejado con el sistema

COMENTARIO: La Cooperativa no tiene mucha confianza en los cobros con cheques, de la muestra seleccionada el 30% de los cheques no se pudo efectivisar y fueron devueltos, a pesar de eso el Área de Cobranzas realizó el cobro.

RECOMENDACIÓN: El contador debe autorizar lo scobros con cheques una vez que se verifique si tienen fondos y si las firmas estan bien elaboradss

5.3.4 Papeles de Trabajo del Área de Calificación de Créditos

	P/T:	D.1
	Auditor:	M.M
	Fecha:	15/02/2009
Cooperativa de ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle” AUDITORIA DE GESTIÓN ÁREA: CALIFICACIÓN DE CRÉDITOS Del 1ro de enero al 31 de diciembre del 2008		
<p>PROCEDIMIENTO : Solicitar el manual de Reglamentos, instructivos y normativas relacionadas con el proceso, realizar la narrativa correspondiente.</p>		
<p>El día 15 de febrero del 2009 se procedió a revisar los manuales de políticas y procedimientos del Área de Calificación de Créditos y se comprobó lo siguiente:</p> <p>El área de calificación esta precidida por el analista de créditos, el cual debe analizar las carpetas que ingresan a la Cooperativa solicitando los diferentes tipos de Créditos, la documentación debe estar completa, y lista para el análisis.</p>		
<p>El analista dbe realizar procedimientos para comprobar que la documentación presentada es correcta y verdadera; para esto tiene que utilizar los criterios generales para analizar los créditos que son las 5'Cs del Crédito.</p>		
<p>Una vez que se termina de revisar la información, el analista debe preparar un informe dónde indique los resultados del estudio, este informe debe estar dirigido al Comité de Crédito para que la revisen y puedan establecer los montos y plazos de los créditos a otorgar.</p>		

Cooperativa de Ahorro y Crédito "Esperanza y Progreso del Valle"
AUDITORIA DE GESTION
ÁREA: CALIFICACIÓN DE CRÉDITOS
del 1 de enero al 31 de diciembre del 2008

Utilizando el método de apreciación, seleccionar una muestra de carpetas de créditos aprobados y realizar una matriz con los criterios de análisis de créditos y establezca el grado de cumplimiento.

No	CLIENTE	Referencias Comerciales	Antigüedad en el Negocio	Situación que afecte el entorno del	Garantías presentadas	Nivel de Ingresos y Egresos	CALIFICACIÓN	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
1	Lorena Crespo	✓	✓	✓	☒	✓	10	8
2	Sandra Acosta	✓	☒	✓	✓	✓	10	8
3	Karina Serna	☒	✓	☒	✓	✓	10	8
4	Silvana Guerra	✓	☒	✓	✓	✓	10	4
5	Silvia Toapaxi	✓	✓	☒	☒	✓	10	6
6	Jenny Valle	☒	✓	✓	✓	✓	10	8
7	Sergio Mora	✓	✓	✓	✓	✓	10	10
8	Esteban Andrade	✓	✓	✓	✓	✓	10	10
9	Marlene Vidal	✓	✓	✓	☒	✓	10	8
10	Martha Serrano	✓	✓	✓	✓	✓	10	10
	TOTAL						100	80



MARCA:

- ✓ Verificado de la documentación existente en la Cooperativa
- ☒ Cotejado con el manual de procedimientos.

COMENTARIO: La Cooperativa cumple con los criterios de análisis en un 80%

RECOMENDACIÓN: Vigilar más de cerca la calificación de los créditos

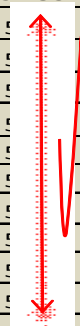
P/T:	D.3
Auditor:	M.M
Fecha:	15/02/2009

Cooperativa de Ahorro y Crédito "Esperanza y Progreso del Valle"
AUDITORIA DE GESTION
ÁREA: CALIFICACIÓN DE CRÉDITOS
del 1 de enero al 31 de diciembre de 2008

CREDITOS DE : Consumo, Comercial, Vivienda, Microcrédito

PROCEDIMIENTO: Mediante el método de apreciación, seleccionar una muestra de solicitudes analizadas y determinar que la misma cumpla con los requisitos exigidos

No	CLIENTE	CEDULA DE IDENTIDAD	SERVICIOS BÁSICOS	INGRESOS Y EGRESOS	BURÓ DE CRÉDITO	GARANTIAS	TOTAL REQUISITOS	DOCUMENTACIÓN COMPLETA
1	Luis Morejon	✓	✓	✓	✓	✗		NO
2	Mauricio Rivas	✓	✗	✓	✗	✗		NO
3	Karina Oña	✓	✓	✓	✓	✓		SI
4	Viviana Granda	✓	✓	✓	✓	✓		SI
5	Daniel Calero	✓	✓	✓	✓	✓		SI
6	Rocio Rueda	✓	✓	✓	✗	✓		SI
7	Sandra Suntaxi	✓	✓	✓	✓	✗		NO
8	Edgar Llumiyinga	✓	✓	✓	✓	✓		SI
9	Fernanda Gualotuña	✓	✗	✓	✓	✗		NO
10	Francisco Suntaxi	✓	✓	✓	✓	✓		SI



MARCA:

✓ Verificado de la documentación existente en la Cooperativa de acuerdo a lo establecido referente a los requisitos.

COMENTARIO: El 40% de las solicitudes analizadas no cumple con los requisitos, sin embargo han aprobado el análisis.

RECOMENDACIÓN: El analista debe tener cuidado en el análisis y verificar que cumpla con los requisitos establecidos.

Cooperativa de Ahorro y Crédito "Esperanza y Progreso del Valle"
AUDITORIA DE GESTION
ÁREA: CALIFICACIÓN DE CRÉDITOS
del 1 de enero al 31 de diciembre del 2008

PROCEDIMIENTO : Mediante el método de apreciación, seleccionar una muestra de carpetas analizadas y realizar una matriz que indique la veracidad de la información entregada por los socios

SOCIO	NIVEL DE INGRESOS	DIRECCION DOMICILIO	DIRECCIÓN TRABAJO	REFERENCIAS	CALIFICACIÓN	RESULTADOS
Rocio Meneses	SI	SI	SI	SI	4	4
Gabriela Manosalvas	SI	SI	SI	SI	4	4
Luis Tafur	SI	SI	SI	SI	4	4
Marcelo Cisneros	SI	SI	SI	SI	4	4
Paola Beltran	SI	SI	SI	SI	4	4
Ana Méndez	SI	SI	SI	SI	4	4
Laura Toledo	SI	SI	SI	NO	4	3
Liliana Naranjo	SI	SI	SI	SI	4	4
Fatima Suntaxi	SI	SI	SI	SI	4	4
Ivan Aguirre	SI	SI	SI	SI	4	4
Zonia Maldonado	SI	SI	SI	NO	4	3
Daniel Reyes	SI	SI	SI	SI	4	4
Mario Palacios	SI	SI	SI	SI	4	4
Luis Gualotuña	SI	SI	SI	SI	4	4
TOTAL					56	54



MARCA:



Verificado realizando llamadas telefónicas.

COMENTARIO:

De la muestra seleccionada el 100% de la información es verdadera

P/T:	D.5
Auditor:	M.M
Fecha:	15/02/2009

Cooperativa de Ahorro y Crédito "Esperanza y Progreso del Valle"
AUDITORIA DE GESTION
ÁREA: CALIFICACIÓN DE CRÉDITOS
del 1 de enero al 31 de diciembre del 2008

PROCEDIMIENTO: Solicitar una lista de solicitudes ingresadas en la semana, y determinar si se analizaron en su totalidad

SOLICITUDES DE LA SEMANA

N	CLIENTES	ANALISIS	ESTADO DEL ANALISIS	OBSERVACIONES
1	María Sntaxi	SI	COMPLETO	
2	Jeremias Calero	SI	COMPLETO	
3	Lorena Crespo	SI	COMPLETO	
4	Elvia Llumiquinga	SI	COMPLETO	
5	Segundo Oña	SI	COMPLETO	
6	Julian Gualotuña	NO	INCOMPLETO	FALTA DOCUMENTACIÓN
7	Ivan Nacata	SI	COMPLETO	
8	Juan Martínez	SI	COMPLETO	
9	Leonardo Simbaña	SI	COMPLETO	
10	Karina Bermudez	SI	COMPLETO	
11	David Palacios	SI	COMPLETO	
12	Juan Benalcazar	NO	INCOMPLETO	FALTA DOCUMENTACIÓN
13	Tatiana Guaman	NO	INCOMPLETO	FALTA DOCUMENTACIÓN
14	Eduardo Monje	SI	COMPLETO	


COMENTARIO:

Las solicitudes ingresadas en la semana, fueron analizadas en un 78%, el 22% no se pudo revisar porque falta documentación importante que no permite continuar con la evaluación

RECOMENDACIÓN:

El asesor de Crédito debe revisar que la documentación este completa antes de pasa las carpetas al analista

5.3.5 Papeles de Trabajo del Área Legal

	P/T:	E.1
	Auditor:	M.M
	Fecha:	16/02/2009
Cooperativa de ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle” AUDITORIA DE GESTIÓN ÁREA: LEGAL Del 1ro de enero al 31 de diciembre del 2008		
<p>PROCEDIMIENTO : Solicitar el manual de Reglamentos, instructivos y normativas relacionadas con el proceso, realizar la narrativa correspondiente.</p>		
<p>El día 16 de febrero del 2009 se procedió a revisar los manuales de políticas y procedimientos del Área de LEGAL y se comprobó lo siguiente:</p> <p>El área legal no cuenta con un manual de políticas y procedimientos.</p>		
<p>El Abogado actúa de acuerdo a lo que el cree conveniente, él realiza su trabajo en los tiempo y plazos cuando lo cree necesario.</p>		
<p>No existe alguien que evalúe, el trabajo realizado por el Abogado</p>		

RECOMENDACIÓN:

Crear un manual de políticas y procedimientos para el área legal.

Cooperativa de Ahorro y Crédito "Esperanza y Progreso del Valle"
AUDITORIA DE GESTION
ÁREA: ÁREA LEGAL
del 1 de enero al 31 de diciembre del 2008

PROCEDIMIENTO: Solicite los métodos para notificar a los socios morosos y establezca si son efectivos.

No	Clientes	Llamadas telefónicas	Visitas a los Domicilios	Comunicación Escrita	Observaciones
1	Mario reyes	✓			no pagó
2	Martha Gonzalez		✓		si pagó
3	Pablo Perez	✓			no pagó
4	Sergio López	✓			si pagó
5	Jenny Moya			✓	no pagó
6	Edison Soria			✓	si pagó
7	Vinicio Fuente		✓		si pagó
8	Roberto Jaramillo		✓		si pagó
9	Valeria Salgado	✓			si pagó
10	Sandra Herrera			✓	si pagó

COMENTARIO:

se sometieron a prueba los métodos aplicados por la Cooperativa, y se verificó que las visitas a los domicilios son efectivas en un 100% ya que de las personas visitadas todas pagaron sus deudas; Las llamadas telefónicas tienen un nivel de efectividad de 50%, ya que de las llamadas realizadas a los socios el 50% pagó sus deudas, Con respecto a las comunicaciones escritas, éstas son efectivas en un 67%.

Cooperativa de Ahorro y Crédito "Esperanza y Progreso del Valle"
AUDITORIA DE GESTION
ÁREA: LEGAL
del 1 de enero al 31 de diciembre del 2008

PROCEDIMIENTO: Solicite la propuesta de renegociación de las deudas, ponga a prueba una muestra seleccionada mediante el método de apreciación y determine si son adecuadas.


No	Clientes	Realizar el Pago de Contado del capital más los intereses y se les realiza un desduento en los gasto de cobranzas	Se realiza el pago de los intereses ocasionados hasta la fecha, y el valor del capital se paga+ los nuevos intereses con una nueva tabla de amortización	Realizar el pago de los intereses y el 50% del Capital, el 50% del capital restante lo paga en un lapso de tiempo establecido, quedando conjelado sin generar intereses.	Observaciones
1	Luis Morejon	✓			si pago
2	Mauricio Rivas		✓		si pagó
3	Karina Oña	✓			si pagó
4	Viviana Granda	✓			si pagó
5	Daniel Calero			✓	si pagó
6	Rocio Rueda			✓	si pagó
7	Sandra Sntaxi	✓	✓		si pagó
8	Edgar Llumiquinga		✓		si pagó
9	Fernanda Gualotuña	✓			si pagó
10	Francisco Sntaxi	✓			si pagó

COMENTARIO:

Las propuestas de renegociación de las deudas con los socios, son adecuadas porque , si se logró recuperar la cartera, en la muestra puesta a prueba.

5.3.6 Hallazgos de Auditoría

5.3.6.1 Hallazgos encontrados en el Área de Créditos

	P/T:	HH.1
	Auditor:	M.M
	Fecha:	18/02/2009
Cooperativa de ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle” AUDITORIA DE GESTIÓN HOJA DE HALLAZGO Del 1ro de enero al 31 de diciembre del 2008		
A.2	<u>CONDICIÓN:</u> El 25% de las carpetas que contienen la documentación de los socios no cumplen con los requisitos establecidos para cada tipo de crédito.	
	<u>CRITERIO:</u> La Cooperativa tiene bien definidos los requisitos que deben cumplir los socios para cada tipo de crédito.	
	<u>CAUSA:</u> El analista realizó la calificación y el comité no verificó antes de aprobar los créditos	
	<u>EFEECTO:</u> Estudio incompleto de los socios incurrirá a morosidad en la cartera.	

P/T:	HH.2
Auditor:	M.M
Fecha:	18/02/2009

Cooperativa de ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”
AUDITORIA DE GESTIÓN
HOJA DE HALLAZGO
Del 1ro de enero al 31 de diciembre del 2008

A.3	CONDICIÓN: Los créditos aprobados en la Cooperativa no estan cumpliendo con los criterios de evaluación en un 78%
	CRITERIO: El manual de procedimientos de la Cooperativa, indica los criterios que se deben utilizar en la evaluación de los créditos.
	CAUSA: El analista realizó el estudio sin importar que algunas carpetas no contenian todos los requisitos.
	EFEECTO: Estudio inadecuado de las solicitudes no da seguridad a la Cooperativa en la recuperación de los créditos otorgados.



P/T:	HH.3
Auditor:	M.M
Fecha:	19/02/2009

Cooperativa de ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”
AUDITORIA DE GESTIÓN
HOJA DE HALLAZGO
Del 1ro de enero al 31 de diciembre del 2008

A.4	<p><u>CONDICIÓN:</u> No se realizan visitas a los negocios de los socios solicitantes del microcrédito.</p>
	<p><u>CRITERIO:</u> El manual de procedimientos de la Cooperativa, indica los criterios que se deben realizar visitas a los solicitantes del microcrédito.</p>
	<p><u>CAUSA:</u> La mala planificación del trabajo del analista no ha permitido que se realice esta actividad.</p>
	<p><u>EFECTO:</u> La falta de visita a los negocios de los socios, provocará inconsistencia en el estudio del microcrédito.</p>



P/T:	HH.4
Auditor:	M.M
Fecha:	19/02/2009

Cooperativa de ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”
AUDITORIA DE GESTIÓN
HOJA DE HALLAZGO
Del 1ro de enero al 31 de diciembre del 2008

A.6	<p><u>CONDICIÓN:</u> El 21% de los contratos de crédito otorgados no están en el archivo, y un 16% de contratos no contienen las firmas de responsabilidad de los garantes .</p>
	<p><u>CRITERIO:</u> El manual indica que todos los contratos deben ser archivados, y todos deben ser firmados por el socio y el garante.</p>
	<p><u>CAUSA:</u> El asesor de crédito no realiza oportunamente las entrevistas para entregar los créditos con los socios y sus garantes.</p>
	<p><u>EFFECTO:</u> Los contratos quedan sin respaldados a falta de una garantía.</p>



P/T:	HH.5
Auditor:	M.M
Fecha:	20/02/2009

Cooperativa de ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”
AUDITORIA DE GESTIÓN
HOJA DE HALLAZGO
Del 1ro de enero al 31 de diciembre del 2008

A.7	<p>CONDICIÓN: La Cooperativa tiene las carpetas de los socios con la documentación, pero un 40% le falta un documento.</p>
	<p>CRITERIO: La Documentación de las carpetas de créditos, debe estar completa, y la misma debe contener los documentos del socio y el garante.</p>
	<p>CAUSA: Por agilizar los trámites y por pèdido de los socios, el asesor de crédito recepta las carpetas con algùn faltante, comprometiendose a traerlos después y completar la documentación.</p>
	<p>EFEECTO: No se realiza un estudio real de la documentación del socio.</p>



P/T:	HH.6
Auditor:	M.M
Fecha:	20/02/2009

Cooperativa de ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”


AUDITORIA DE GESTIÓN

HOJA DE HALLAZGO

Del 1ro de enero al 31 de diciembre del 2008

A.8	<p>CONDICIÓN: A pesar de que la Cooperativa tiene limites preestablecidos para los créditos el 20% de los mismos han excedido en sus montos.</p>
	<p>CRITERIO: La Cooperativa tiene preestablecidos los montos máximos a otorgarse en cada tipo de crédito, los cuales no deben ser excedidos por ninguna causa.</p>
	<p>CAUSA: Estos créditos que se han excedido fue por petición del presidente de la Cooperativa ya que eran para amigos.</p>
	<p>EFFECTO: Al tener conocimiento de esto los empleados de la Cooperativa van a dejar de respetar lo preestablecido por la misma y comenzar a entregar montos excesivos en los créditos.</p>

5.3.6.2 Hallazgos encontrados en el Área de Cobranzas

	<table border="1"> <tr> <td>P/T:</td> <td>HH.7</td> </tr> <tr> <td>Auditor:</td> <td>M.M</td> </tr> <tr> <td>Fecha:</td> <td>20/02/2009</td> </tr> </table>	P/T:	HH.7	Auditor:	M.M	Fecha:	20/02/2009
P/T:	HH.7						
Auditor:	M.M						
Fecha:	20/02/2009						
<p align="center"> Cooperativa de ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle” AUDITORIA DE GESTIÓN HOJA DE HALLAZGO Del 1ro de enero al 31 de diciembre del 2008 </p>							
<p>B.3</p>	<p>CONDICIÓN: El 30% de los socios no realizan los pagos, ni respetan los plazos establecidos por la Cooperativa.</p>						
	<p>CRITERIO: La Cooperativa debe entregar a los socios la tabla de amortización, donde conste el número de cuotas, los valores a pagar y la fecha de pago.</p>						
	<p>CAUSA: La falta de notificación para recordar el vencimiento de las cuotas hace que los socios no realicen los pagos oportunamente.</p>						
	<p>EFEECTO: Provocar una cartera vencida.</p>						



P/T:	HH.8
Auditor:	M.M
Fecha:	20/02/2009

Cooperativa de ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”
AUDITORIA DE GESTIÓN
HOJA DE HALLAZGO
Del 1ro de enero al 31 de diciembre del 2008

B.4	<p><u>CONDICIÓN:</u> El 16% de los socios con cartera vencida no se le notificó oportunamente el estado de su deuda con la Cooperativa.</p>
	<p><u>CRITERIO:</u> Se debe notificar a los socios inmediatamente el vencimiento de su cuota, para solicitarle que se acerque a pagar.</p>
	<p><u>CAUSA:</u> Si el socio no se acercó a pagar inmediatamente se realizan llamadas para comunicarles el vencimiento, pero si no contestan las llamadas no se ha insistido nuevamente.</p>
	<p><u>EFFECTO:</u> La incurrancia de una cartera vencida.</p>




P/T:	HH.9
Auditor:	M.M
Fecha:	23/02/2009


Cooperativa de ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”
AUDITORIA DE GESTIÓN
HOJA DE HALLAZGO
Del 1ro de enero al 31 de diciembre del 2008

B.5	<p><u>CONDICIÓN:</u> El área de cobranzas no tiene una planificación de trabajo bien elaborada, por lo que no se puede medir el nivel de cumplimiento de los objetivos.</p>
	<p><u>CRITERIO:</u> El área de cobranzas debe planificar diariamente su trabajo para efectivizar la cartera vencida.</p>
	<p><u>CAUSA:</u> El jefe de área imprime los reportes de cartera y entrega a cada cobrador directamente</p>
	<p><u>EFECTO:</u> Los cobradores no cumplan con sus tareas completamente</p>

5.3.6.3 Hallazgos encontrados en el Área de Contabilidad

		<table border="1"> <tr> <td>P/T:</td> <td>HH.10</td> </tr> <tr> <td>Auditor:</td> <td>M.M</td> </tr> <tr> <td>Fecha:</td> <td>23/02/2009</td> </tr> </table>	P/T:	HH.10	Auditor:	M.M	Fecha:	23/02/2009
P/T:	HH.10							
Auditor:	M.M							
Fecha:	23/02/2009							
<p>Cooperativa de ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle” AUDITORIA DE GESTIÓN HOJA DE HALLAZGO Del 1ro de enero al 31 de diciembre del 2008</p>								
C.4	<p><u>CONDICIÓN:</u> El 30% de los cobros realizados con cheque fueron devueltos, por insuficiencia de fondos y firmas mal elaboradas.</p>							
	<p><u>CRITERIO:</u> Para realizar cobros con cheques se debe verificar que los mismos tengan fondos y que estan con las firmas bien elaboradas.</p>							
	<p><u>CAUSA:</u> Los cobradores realizan cobros fuera de la Cooperativa y luego los reportan en las cajas, las personas de cajas no verifican si los cheques cuentan con fondos suficientes.</p>							
	<p><u>EFECTO:</u> Pérdida de confianza en los cheques, y retrasos en los cobros.</p>							

5.3.6.4 Hallazgos encontrados en el Área de Calificación

		<table border="1"> <tr> <td>P/T:</td> <td>HH.11</td> </tr> <tr> <td>Auditor:</td> <td>M.M</td> </tr> <tr> <td>Fecha:</td> <td>24/02/2009</td> </tr> </table>		P/T:	HH.11	Auditor:	M.M	Fecha:	24/02/2009
P/T:	HH.11								
Auditor:	M.M								
Fecha:	24/02/2009								
<p>Cooperativa de ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle” AUDITORIA DE GESTIÓN HOJA DE HALLAZGO Del 1ro de enero al 31 de diciembre del 2008</p>									
D.2	<p>CONDICIÓN: Un 20% de los criterios de análisis no cumple el analista en las revisiones de los créditos.</p>								
	<p>CRITERIO: Existen criterios establecidos por la Cooperativa para evaluar los créditos. Los cuales deben ser cumplidos en la realización del estudio de crédito.</p>								
	<p>CAUSA: Por la falta de información proporcionada por los socios el analista no ha podido evaluar adecuadamente el crédito.</p>								
	<p>EFEECTO: se puede elevar el nivel de riesgo crediticio.</p>								




P/T:	HH.12
Auditor:	M.M
Fecha:	24/02/2009

Cooperativa de ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”
AUDITORIA DE GESTIÓN
HOJA DE HALLAZGO
Del 1ro de enero al 31 de diciembre del 2008

D.3	<p><u>CONDICIÓN:</u> El 40% de las solicitudes analizadas no estan completas, sin embargo han aprobado el análisis.</p>
	<p><u>CRITERIO:</u> Para realizar el análisis de estudio se debe contar con la documentación, e información requerida.</p>
	<p><u>CAUSA:</u> Existen prestamos que se realizan a amigos de los funcionarios de la Cooperativa, los cuales manifestaron que ya van a solicitar que completen la documentación.</p>
	<p><u>EFFECTO:</u> Elevar el riesgo crediticio.</p>

5.3.6.5 Hallazgos encontrados en el Área Legal

		<table border="1"> <tr> <td>P/T:</td> <td>HH.13</td> </tr> <tr> <td>Auditor:</td> <td>M.M</td> </tr> <tr> <td>Fecha:</td> <td>25/02/2009</td> </tr> </table>	P/T:	HH.13	Auditor:	M.M	Fecha:	25/02/2009
P/T:	HH.13							
Auditor:	M.M							
Fecha:	25/02/2009							
<p>Cooperativa de ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle” AUDITORIA DE GESTIÓN HOJA DE HALLAZGO Del 1ro de enero al 31 de diciembre del 2008</p>								
E.1	<p><u>CONDICIÓN:</u> El área legal se encuentra desorganizada, no existe planificación de trabajos, no se cumple oportunamente con la recuperación de cartera.</p>							
	<p><u>CRITERIO:</u> Todas las áreas del Departamento de Créditos y Cobranzas deben tener un manual de procedimientos.</p>							
	<p><u>CAUSA:</u> El encargado del área legal no pasa mucho tiempo en la Cooperativa, está área fue creada recientemente.</p>							
	<p><u>EFECTO:</u> Incumplimiento en la recuperación de cartera.</p>							



P/T:	HH.14
Auditor:	M.M
Fecha:	25/02/2009

Cooperativa de ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”
AUDITORIA DE GESTIÓN
HOJA DE HALLAZGO
Del 1ro de enero al 31 de diciembre del 2008

E.2	<p><u>CONDICIÓN:</u> El 71% de la cartera vencida no fue comunicada con oportunidad, el abogado no tenía conocimiento de este hecho</p>
	<p><u>CRITERIO:</u> El jefe de cobranzas es el encargado de reportar la cartera vencida al área legal, lo cual debe hacerse oportunamente y por escrito.</p>
	<p><u>CAUSA:</u> El área de cobranzas, estaba notificando a los clientes y se encontraban realizando la gestión, la cual no tuvo éxito.</p>
	<p><u>EFECTO:</u> Acumulación de los cobros, generandose un porcentaje más elevado en la cartera vencida.</p>

5.4. Fase 4: Comunicación de Resultados

5.4.1 Informe Borrador

Marcillo & Asociados
Audidores

INFORME DE AUDITORIA

**AUDITORIA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE
CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CRÉDITO “ESPERANZA Y
PROGRESO DEL VALLE”**

SANGOLQUÍ, 26 DE FEBRERO DE 2009

Sangolquí, 27 de febrero del 2009

Señores.

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”

Presente

De nuestras consideraciones

Hemos realizado una Auditoría de Gestión a la Cooperativa con el objeto de evaluar: La eficiencia, la eficacia y la economía en que se maneja las operaciones, y la observancia de disposiciones éticas por el personal.

Nuestro examen se realizó de acuerdo con las Normas para el ejercicio profesional de Auditoría, en consecuencia incluyó las técnicas y procedimientos de Auditoría que consideramos necesarios en las circunstancias.

Para la evaluación de la Gestión utilizamos parámetros propios de la empresa a aquellos que se aplican dentro de una administración eficiente y honesta.

Orientamos nuestra Auditoría al Departamento de Créditos y Cobranzas.

Nuestro informe contiene comentarios, conclusiones y recomendaciones para mejoras reales y potenciales.

Las recomendaciones han sido discutidas y aceptadas por el Jefe de área con quienes hemos desarrollado un plan estratégico para monitorear la implantación.

Reiteramos nuestro compromiso de asesorar a la administración para contribuir al desarrollo de la Cooperativa. A la vez dejamos constancia de nuestro reconocimiento por la total colaboración que hemos recibido en nuestro trabajo.

Atentamente

Magdalena Marcillo
Auditor jefe

ÍNDICE

CAPITULO I

1. Antecedentes

- 1.1 Motivo del examen
- 1.2 Objetivos del examen
- 1.3 Alcance del examen
- 1.4 Base Legal
- 1.5 Elaboración del trabajo y tiempos estimados
- 1.6 Funcionarios involucrados

CAPITULO II

2. Resultados de la Auditoría

2.1 Área Créditos

- 2.1.1 Créditos concedidos sin cumplir Requisitos
- 2.1.2 Aprobación de créditos sin cumplir criterios de análisis
- 2.1.3 Falta de planificación de visitas a los negocios de los socios
- 2.1.4 Archivo con faltante de contratos crediticios, contratos sin firmas
- 2.1.5 Documentación soporte incompleta
- 2.1.6 Incumplimiento de los límites de créditos

2.2 Área Cobranzas

- 2.2.1 Incumplimiento en los plazos y cobros del crédito
- 2.2.2 Descuido del personal de Cobranzas al no notificar a los socios el vencimiento de sus pagos
- 2.2.3 Planificación inadecuada del trabajo del área de Cobranzas

2.3 Área Contabilidad

2.3.1 Inadecuado manejo de cheques

2.4 Área Calificación de Créditos

2.4.1 Incumplimiento en los criterios de análisis

2.4.2 Calificación exitosa de solicitudes de créditos incompletas

2.4 Área Legal

2.4.1 Falta de un manual de políticas y procedimientos

2.4.2 Desconocimiento de cartera vencida

CAPITULO III

3. Indicadores de Gestión

3.1 Indicadores Área de créditos

3.2 Indicadores Área Cobranzas

CAPITULO I

1. Antecedentes

1.1 Motivos del Examen

La Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”, se la realiza debido a que se necesita conocer si se están otorgando los créditos adecuadamente, y además si la cartera se está recuperando oportunamente. Es por todo esto, que el Auditor General de Marcillo & Asociados dispone revisar los procesos que se siguen para identificar los fallos existentes, según memorando N°. 2008-001-KA, de fecha enero 2009.

1.2 Objetivos del Examen

- ❖ Determinar los niveles de eficiencia, efectividad y economía en la gestión de los procesos del Departamento de Crédito y Cobranza.
- ❖ Establecer el nivel de cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas.
- ❖ Verificar la existencia de indicadores de gestión para evaluar el nivel de efectividad en la ejecución de los procedimientos.
- ❖ Examinar el grado de eficiencia y economía en la utilización y aprovechamiento de los recursos en el área de trabajo.
- ❖ Verificar la existencia de controles y su adecuado cumplimiento.

1.3 Alcance del Examen

Este examen cubrirá el período comprendido del 1 de enero de 2008 al 31 de diciembre del 2008, tiempo durante el cual se realizaron las actividades de la Cooperativa de manera normal y en orden cronológico de la siguiente manera DCC-01-2008 y DCC –12-2008.

1.4 Base Legal

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “ESPERANZA Y PROGRESO DEL VALLE” fue constituida mediante ACUERDO MINISTERIAL No. 0623, de Enero 03 del 2006, e inscrita en el Registro General de Cooperativas con Número de Orden 6828, del 13 de Enero del 2006.

Las Disposiciones Legales que servirán como criterio profesional en el desarrollo del presente examen es la siguiente:

- ❖ Dirección Nacional de Cooperativas
- ❖ La Ley de Cooperativas
- ❖ Reglamento General de Cooperativas
- ❖ Estatutos de la Cooperativa
- ❖ Código de trabajo
- ❖ Leyes de Seguridad Social
- ❖ Ley de Régimen Tributario
- ❖ Reglamento de Régimen Tributario

1.5 Elaboración del Trabajo y Tiempos Estimados

La auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito, se realizará con el siguiente equipo de trabajo:

Auditor Jefe del Equipo	Magdalena Marcillo Delgado
Auditor Operativo	Omar Santillana
Asesor Técnico	Luis Rodríguez

El tiempo para cumplir con la auditoría de gestión se ha estimado en 30 días laborables, distribuidos de la siguiente manera:

Fases	Días
Planificación Preliminar	2
Planificación Específica	4
Ejecución del Trabajo	21
Comunicación de Resultados	3
Total	30

1.6 Funcionarios Involucrados

Nombre	Cargo
Gerente General	Fabián Gualotuña
Jefe área de créditos	Mariela Reinoso
Jefe Cobranzas	Mario Reyes
Analista de crédito	José Vizcaíno
Contador	Mauricio Ortiz
Asesor Legal	Javier Mantilla

CAPITULO II

2. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

2.1 Área Créditos

2.1.1 *Créditos concedidos sin cumplir requisitos*

El 25% de las carpetas que contienen la información de los socios no cumplen con los requisitos establecidos para cada tipo de crédito.

Entre los parámetros que tiene la Cooperativa para realizar la aprobación de créditos a un socio, es que reúnan los requisitos necesarios para cada tipo de crédito.

El analista realizó la calificación y pasó el reporte al jefe de créditos para que este sea analizado. Con el comité de Crédito, a pesar de eso no se detectó que faltaban requisitos. Al no reunir los socios todos los requisitos se podrá estar otorgando créditos de manera indebida es decir; prestar más dinero de lo que el socio podrá pagar, lo que provocará que la cooperativa incurra en cartera vencida.

Conclusiones:

Las personas que toman la decisión final al momento de otorgar los créditos no le ponen la debida seriedad, ya que al no pedir todos los requisitos el estudio del

solicitante de crédito no es suficiente, y no se sabría a ciencia cierta si ese socio pagará el crédito, esto perjudica los intereses de los demás socios de la Cooperativa.

Recomendaciones:

El jefe del área de créditos debe solicitar al asesor de crédito que reúna los requisitos que faltan de los socios y los adjunte a las carpetas que están archivadas en la Cooperativa.

2.1.2 Aprobación de créditos sin cumplir criterios de análisis

Los créditos concedidos en la Cooperativa no están cumpliendo los criterios de evaluación en un 78%.

La Cooperativa cuenta con manuales de políticas y procedimientos, donde se establece claramente que los créditos deben evaluarse de acuerdo a criterios establecidos, los cuales van a asegurar que los créditos otorgados van a ser recuperados.

Conclusión:

Los criterios de evaluación son muy importantes, ya que no aseguran la recuperación del crédito, pero al cumplirlos se está estudiando minuciosamente al solicitante y se está eliminando el riesgo de incurrir en pérdidas para la Cooperativa.

Recomendación:

Crear una vacante para el área de calificación ya que el analista no puede sólo con el trabajo y es por eso que en algunos casos no está realizando adecuadamente su trabajo. También el jefe de área de créditos debe insistir al asesor de créditos que revise que los solicitantes cumplan con los requisitos solicitados, para así evitar inconsistencias en la evaluación.

2.1.3 Falta de planificación de visitas a los negocios de los socios

No se realizan visitas a los negocios de los socios solicitantes al microcrédito.

En el manual de procedimientos de la Cooperativa se establece que para otorgar un microcrédito se debe realizar una visita previa para conocer como es el negocio, y así determinar el monto que se puede dar.

La mala planificación y falta de personal en el área de calificación no ha permitido que se desarrolle esta actividad.

Conclusión:

Las visitas son importante, porque dan una perspectiva global del negocio, ya que se puede conocer la experiencia del socio en el negocio, y la infraestructura del mismo, así se podrá determinar si es conveniente o no otorgar el crédito por la suma solicitada.

Recomendación:

El jefe de área de créditos debe solicitar se cree una vacante para que una persona se encargue exclusivamente de realizar las visitas.

2.1.4 Archivo con faltante de contratos crediticios, contratos sin firmas

El 21% de contratos de créditos otorgados no están en el archivo, y un 16% de contratos no contienen las firmas de responsabilidad de los Garantes.

La Cooperativa establece, que para cada crédito otorgado se realiza un contrato los cuales deben estar archivados debidamente.

Todos los contratos deben estar debidamente firmados por los socios deudores y por sus garantes, ya que esto sirve para respaldar legalmente a la Cooperativa ante la presentación de impagos en las cuotas del crédito.

Conclusión:

Los contratos de créditos deben estar debidamente firmados ya que es lo que respalda legalmente a la Cooperativa ante algún incumplimiento de los socios, además deben estar guardados en los archivos de la Cooperativa, ya que sin estos no se podrá ejercer efecto legal.

Recomendación:

El Asesor de Créditos debe llamar a los socios a firmar los contratos junto con sus garantes antes de realizar la entrega del crédito, a la vez debe archivar las carpetas para así evitar pérdidas.

2.1.5 Documentación incompleta

La Cooperativa tiene la documentación que respalda el crédito, pero un 40% no está completa es decir que le falta un documento.

La Documentación de las carpetas de créditos, debe estar completa, y la misma debe contener los documentos del socio y el garante.

Por agilizar los trámites y por pedido de los socios, el asesor de crédito recepta las carpetas con algún faltante, comprometiéndose a traerlas después y completar la documentación.

Conclusión:

El personal de las áreas que intervienen en el otorgamiento de créditos y que atiende a los socios, no cumple con lo dispuesto en los manuales, esto no es correcto ya que juega con el prestigio de la Cooperativa.

Recomendación:

El asesor de créditos debe pasar las carpetas a calificación únicamente cuando reúna todos los requisitos y documentos requeridos, mientras tanto no.

2.1.6 Incumplimiento de los límites de créditos

A pesar de que la Cooperativa tiene límites preestablecidos para los créditos el 20% de los mismos han excedido en sus montos.

La Cooperativa tiene preestablecidos los montos máximos a otorgarse en cada tipo de crédito, los cuales no deben ser excedidos por ninguna causa.

Estos créditos que se han excedido fueron por petición del presidente de la Cooperativa ya que eran para amigos.

Al tener conocimiento de esto los empleados de la Cooperativa van a dejar de respetar lo preestablecido por la misma y comenzar a entregar montos excesivos en los créditos.

Conclusión:

Los directivos de la Cooperativa se valen de sus cargos para no respetar lo establecido por la Cooperativa, imponiendo la aprobación de préstamos por encima de lo permitido.

Recomendación:

El jefe de área de créditos no debe dejarse intimidar por nadie ya que su deber es realizar su trabajo basándose en los manuales de procedimientos y debe respetar los límites establecidos para los tipos de créditos.

2.2 Área Cobranzas

2.2.1 Incumplimiento en los plazos y cobros del crédito

El 30% de los socios no realizan los pagos, ni respetan los plazos establecidos por la Cooperativa.

La Cooperativa debe entregar a los socios la tabla de amortización, donde conste el número de cuotas, los valores a pagar y la fecha de pago.

La falta de notificación para recordar el vencimiento de las cuotas hace que los socios no realicen los pagos oportunamente. Lo que provoca la existencia de cartera vencida.

Conclusión:

El incumplimiento de los pagos y plazos por parte de los socios se da, porque no se entrega oportunamente las tablas de amortización lo cual no les permite saber a ciencia cierta el valor de las cuotas y las fechas de pagos.

Recomendación:

El jefe de crédito debe realizar las tablas de amortización para los créditos aprobados, para que al momento de que se realice la entrega el asesor de crédito pueda entregar al socio deudor la misma.

2.2.2 Descuido del personal de Cobranzas al no notificar a los socios el vencimiento de sus pagos.

El 16% de los socios con cartera vencida no se le notificó oportunamente el estado de su deuda con la Cooperativa.

Se debe notificar a los socios inmediatamente el vencimiento de su cuota, para solicitarle que se acerque a pagar.

Si el socio no se acercó a pagar inmediatamente se realizan llamadas para comunicarles el vencimiento, si las llamadas no son contestadas se debe insistir, hasta que contesten. Si ya se incurre en cartera vencida se debe proceder a visitar a los socios en los domicilios para realizar los cobros.

Conclusión:

La notificación de cartera vencida no se realiza oportunamente a los socios, los cuales no se acercan a pagar porque aseguran que no han recibido un aviso previo, lo cual provoca en la Cooperativa que los cobros no se realicen a tiempo.

Recomendación:

El jefe de Cobranzas debe planificar su trabajo, indicando las actividades que deben cumplir cada persona que dependa de su área. Además debe solicitar reportes de cumplimiento de las notificaciones realizadas.

2.2.4 Planificación inadecuada del trabajo del área de Cobranzas

El área de cobranzas no tiene una planificación de trabajo bien elaborada, por lo que no se puede medir el nivel de cumplimiento de los objetivos.

El área de cobranzas debe planificar diariamente su trabajo para efectivizar la cartera vencida. Debe entregar la planificación a cada cobrador indicando el plazo de cumplimiento, también debe dividir el trabajo de los cobradores por zonas, para que las visitas a los socios deudores sean efectivas.

El jefe de área imprime los reportes de cartera y entrega a cada cobrador directamente las listas, pero no les entrega la planificación, es por esto que no se está cumpliendo con los objetivos del área, además los cobradores no están realizando los reportes de la gestión de cobranzas.

Conclusión:

El área de cobranzas no consta con una planificación adecuada para realizar la gestión de cobranzas, ya que no se ha dividido el trabajo por zonas, y los cobradores no están entregando los reportes de la gestión diaria porque el jefe no les ha exigido su elaboración.

Recomendación:

El jefe del área de cobranzas debe realizar una planificación, la cual debe constar con un cronograma de actividades y tiempos establecidos para el cumplimiento de las mismas, debe dividir el trabajo de los cobradores por zonas, y solicitarles que se realicen los reportes de la gestión realizada diariamente, para dejar constancia de los cobros realizados.

2.3 Área Contabilidad

2.3.1 Inadecuado manejo de cheques

El 30% de los cobros realizados con cheques no fueron efectivizados, porque estos fueron devueltos, por insuficiencia de fondos y firmas mal elaboradas.

Para realizar cobros con cheques se debe verificar que los mismos tengan fondos y que están con las firmas bien elaboradas.

Los cobradores realizan cobros fuera de la Cooperativa y luego los reportan en las cajas, las personas de cajas no verifican si los cheques cuentan con fondos suficientes, y los cobradores tampoco.

Conclusión:

Los cheques que ingresan a la Cooperativa por concepto de cobros no son averiguados por el personal de cajas, ni contabilidad, lo que ocasiona que los cobros se retrasen ya que no se pueden hacer efectivos por insuficiencia de fondos o porque no han estado bien elaborados.

Recomendación:

Los cobradores deben estar comunicados con la persona de contabilidad, para que inmediatamente reciban el cheque llamen a constatar si tiene fondos, y así no coger cheques sin fondos.

El Contador debe colaborar con los cobradores realizando las llamadas, y una vez que tenga la respuesta ésta debe ser comunicada al cobrador, con esto se evitan coger cheques sin fondos.

2.4 Área Calificación de Créditos

2.4.1 Incumplimiento en los criterios de análisis

Un 20% de los criterios de análisis no se cumplen, el analista no revisa que la documentación cumpla los requisitos necesarios para completar la calificación.

Existen criterios establecidos por la Cooperativa para evaluar los créditos. Los cuales deben ser cumplidos en la realización del estudio de crédito.

Por la falta de información proporcionada por los socios, el analista no ha podido evaluar adecuadamente el crédito.

Conclusión:

Por falta de documentación, el analista no realiza una buena calificación de créditos a las solicitudes ingresadas, ya que está limitado a lo que tiene en la carpeta.

Recomendación:

El analista, antes de aceptar las carpetas que le entrega el asesor debe revisar que estén completas y de no estar completas, debe rechazarlas inmediatamente.

2.4.2 Calificación exitosa de solicitudes de créditos incompletas

El 40% de las solicitudes analizadas no están completas, sin embargo han aprobado el análisis.

Para realizar el análisis de estudio se debe contar con la documentación, e información requerida.

Existen préstamos que se realizan a amigos de los funcionarios de la Cooperativa, los cuales manifestaron que ya van a solicitar que completen la documentación.

Conclusión:

La cooperativa realiza préstamos a amigos, conocidos, y demás; los cuales no cumplen con la documentación requerida, en unos casos ni traen la documentación, sin embargo constan como que han sido calificadas por la Cooperativa.

Recomendación:

A los Funcionarios de la Cooperativa, si van a realizar préstamos a personas conocidas soliciten que presenten la documentación, ya que este hecho atenta contra los intereses de los demás socios de la Cooperativa, porque pueden incurrir en el riesgo de no recuperar los montos prestados.

2.5 Área Legal

2.5.1 Falta de un manual de políticas y procedimientos

El área legal se encuentra desorganizada, no existe planificación de trabajos, no se cumple oportunamente con la recuperación de cartera.

Todas las áreas del Departamento de Créditos y Cobranzas deben tener un manual de procedimientos.

El encargado del área legal, no pasa mucho tiempo en la Cooperativa, y además ésta área fue creada recientemente.

Conclusión:

El área legal fue creada recientemente, por lo que no cuenta todavía con un manual de políticas y procedimientos que regulen las actividades realizadas en esta área, por lo mismo se encuentra desorganizada y no existe una planificación adecuada del trabajo.

Recomendación:

Elaborar cuanto antes el manual de políticas y procedimientos para el área legal, el mismo que debe contener toda la normativa legal de lo que puede o no hacerse en esta área.

2.5.2 Desconocimiento de cartera vencida

El 71% de la cartera vencida no fue comunicada con oportunidad, el abogado no tenía conocimiento de que existía cartera vencida en la Cooperativa.

El jefe de cobranzas es el encargado de reportar la cartera vencida al área legal, lo cual debe hacerse oportunamente y por escrito, pero no lo ha hecho porque el asesor legal no pasa mucho tiempo en las instalaciones de la Cooperativa.

Por otro lado el área de cobranzas, estaba notificando a los socios, y en conjunto con los cobradores estaban realizando la gestión de cobranzas, la cual no tuvo éxito. Y generó la acumulación de los cobros, incurriendo a un porcentaje más elevado en la cartera vencida.

Conclusión:

El área legal, al no estar bien constituida no genera confianza en las personas que intervienen en el área de cobranzas, por lo que no se ha notificado oportunamente la cartera vencida.

Recomendación:

El asesor legal debe permanecer más tiempo en las instalaciones de la Cooperativa, para que así se entere como está la situación en la misma, y si se ha generado cartera vencida.

CAPITULO III

3. Indicadores de Gestión

3.1 Indicadores de Gestión Área Créditos

3.2 Indicadores de Gestión Área Cobranzas

No	INDICADOR	FORMULA	APLICACIÓN	RESULTADO	INTERPRETACIÓN
1	Análisis de solicitudes	$\frac{\text{Total - solicitudes - analizada}}{\text{total - solicitudes}}$	$\frac{16}{20} = 0.80$	80%	De las solicitudes que ingresan a la Cooperativa mensualmente, se analiza un 80%
2	Documentación Completa	$\frac{\text{Carpetas - completas}}{\text{total - carpetas}}$	$\frac{14}{20} = 0.70$	70%	De un total de carpetas ingresadas, sólo el 70% cuenta con la documentación requerida
3	Cumplimiento de Criterios	$\frac{\text{Carpetas con - Criterios cumplido}}{\text{total - carpetas}}$	$\frac{15}{20} = 0.75$	75%	Del total de las carpetas analizadas, el 75% cumple con los criterios de evaluación
4	Créditos aprobados	$\frac{\text{Solicitudes - aprobadas}}{\text{total - solicitudes}}$	$\frac{15}{20} = 0.75$	75%	Del total de créditos solicitados se aprueba el 75%

No	INDICADOR	FORMULA	APLICACIÓN	RESULTADO	INTERPRETACIÓN
1	Cartera Vencida	$\frac{\text{Total - cartera - vencida}}{\text{total - cartera}}$	$\frac{195.505}{1.980.000} = 0.10$	10%	De la totalidad de cartera por cobrar el 10% esta vencida.
2	Efectividad de la cartera	$\frac{\text{Cobros - plazos establecidos}}{\text{Total Cobros}}$	$\frac{456}{600} = 0.76$	76%	El 76% de la cartera se hace efectiva a tiempo, es decir en los plazos establecidos.
3	Eficiencia en los cobros	$\frac{\text{Cobros - realizados}}{\text{cobros - planificados}}$	$\frac{16}{20} = 0.80$	80%	el 80% de los cobros planificados se realizan diariamente en la Cooperativa.
4	Notificación oportuna a socios	$\frac{\text{Socios - notificados}}{\text{total - socios}}$	$\frac{17}{20} = 0.85$	85%	Del total de los socios con cartera por vencer se logra notificar a un 85% oportunamente

5.4.2 Carta para convocar a la lectura del informe

Sangolquí, 27 de febrero de 2009

Señores:

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”

Presente

De nuestras consideraciones

Mediante la presente, nos complace informarles que la Auditoría de Gestión al Área de Créditos y Cobranzas de la Cooperativa ha llegado a su fin, por lo cual la lectura del informe será el día 2 de marzo del 2009, en la sala de conferencias de las instalaciones de la Cooperativa, ubicada en el Barrio Rumiloma, en la Parroquia San Pedro de Taboada. Este acto empezará a las 5:00 pm. Rogamos puntual asistencia.

Atentamente,

Magdalena Marcillo

Auditor Jefe

ACTA FINAL DE LA CONFERENCIA DE AUDITORIA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ESPERANZA Y PROGRESO DEL VALLE”

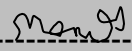
La conferencia de Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos y Cobranzas para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”, realizada por Marcillo & Auditores Asociados, dando lugar a la petición formulada por el Equipo de Auditores el día 2 de marzo del 2009 se realizó en la sala de conferencias de la Cooperativa ubicada en el barrio Rumiloma en Sangolquí.


En la Conferencia participaron:


- ❖ Gerente General
- ❖ Jefe del Departamento de Créditos y Cobranzas y los jefes de las áreas que componen el departamento
- ❖ Consejo de Vigilancia
- ❖ Comité de Crédito
- ❖ Consejo de Administración


La Conferencia aprobó el informe borrador de la Auditoría realizada, para dejar constancia de esto se procede a firmar el acta:

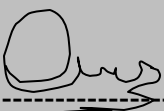
FIRMAS:
















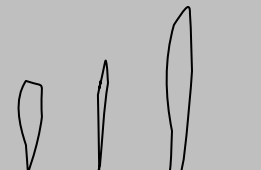


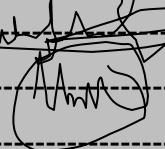


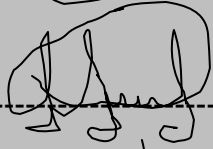


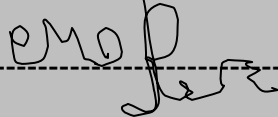












Marcillo & Asociados
Audidores

INFORME DE AUDITORIA

**AUDITORIA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE
CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CRÉDITO “ESPERANZA Y
PROGRESO DEL VALLE”**

SANGOLQUÍ, 5 DE MARZO DE 2009

Sangolquí, 5 de marzo del 2009

Señores.

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”

Presente

De nuestras consideraciones

Hemos realizado una Auditoría de Gestión a la Cooperativa con el objeto de evaluar: La eficiencia, la eficacia y la economía en que se maneja las operaciones, y la observancia de disposiciones éticas por el personal.

Nuestro examen se realizó de acuerdo con las Normas para el ejercicio profesional de Auditoría, en consecuencia incluyó las técnicas y procedimientos de Auditoría que consideramos necesarios en las circunstancias.

Para la evaluación de la Gestión utilizamos parámetros propios de la empresa a aquellos que se aplican dentro de una administración eficiente y honesta.

Orientamos nuestra Auditoría al Departamento de Créditos y Cobranzas.

Nuestro informe contiene comentarios, conclusiones y recomendaciones para mejoras reales y potenciales.

Las recomendaciones han sido discutidas y aceptadas por el Jefe de área con quienes hemos desarrollado un plan estratégico para monitorear la implantación.

Reiteramos nuestro compromiso de asesorar a la administración para contribuir al desarrollo de la Cooperativa. A la vez dejamos constancia de nuestro reconocimiento por la total colaboración que hemos recibido en nuestro trabajo.

Atentamente

Magdalena Marcillo

Auditor jefe

ÍNDICE

CAPITULO I

4. Antecedentes

- 4.1 Motivo del examen
- 4.2 Objetivos del examen
- 4.3 Alcance del examen
- 4.4 Base Legal
- 4.5 Elaboración del trabajo y tiempos estimados
- 4.6 Funcionarios involucrados

CAPITULO II

5. Resultados de la Auditoría

5.1 Área Créditos

- 5.1.1 Créditos concedidos sin cumplir Requisitos
- 5.1.2 Aprobación de créditos sin cumplir criterios de análisis
- 5.1.3 Falta de planificación de visitas a los negocios de los socios
- 5.1.4 Archivo con faltante de contratos crediticios, contratos sin firmas
- 5.1.5 Documentación soporte incompleta
- 5.1.6 Incumplimiento de los límites de créditos

2.2 Área Cobranzas

- 2.2.1 Incumplimiento en los plazos y cobros del crédito
- 2.2.2 Descuido del personal de Cobranzas al no notificar a los socios el vencimiento de sus pagos
- 2.3.3 Planificación inadecuada del trabajo del área de Cobranzas

2.3 Área Contabilidad

2.5.3 Inadecuado manejo de cheques

2.4 Área Calificación de Créditos

2.4.1 Incumplimiento en los criterios de análisis

2.4.2 Calificación exitosa de solicitudes de créditos incompletas

2.6 Área Legal

2.6.1 Falta de un manual de políticas y procedimientos

2.6.2 Desconocimiento de cartera vencida

CAPITULO III

3.Indicadores de Gestión

3.1 Indicadores Área de créditos

3.2 Indicadores Área Cobranzas

CAPITULO I

1.1 Antecedentes

1.2 Motivos del Examen

La Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”, se la realiza debido a que se necesita conocer si se están otorgando los créditos adecuadamente, y además si la cartera se está recuperando oportunamente. Es por todo esto, que el Auditor General de Marcillo & Asociados dispone revisar los procesos que se siguen para identificar los fallos existentes, según memorando N°. 2008-001-KA, de fecha enero 2009.

1.3 Objetivos del Examen

- ❖ Determinar los niveles de eficiencia, efectividad y economía en la gestión de los procesos del Departamento de Crédito y Cobranza.
- ❖ Establecer el nivel de cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas.
- ❖ Verificar la existencia de indicadores de gestión para evaluar el nivel de efectividad en la ejecución de los procedimientos.
- ❖ Examinar el grado de eficiencia y economía en la utilización y aprovechamiento de los recursos en el área de trabajo.
- ❖ Verificar la existencia de controles y su adecuado cumplimiento.

1.4 Alcance del Examen

Este examen cubrirá el período comprendido del 1 de enero de 2008 al 31 de diciembre del 2008, tiempo durante el cual se realizaron las actividades de la Cooperativa de manera normal y en orden cronológico de la siguiente manera DCC-01-2008 y DCC –12-2008.

1.5 Base Legal

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “ESPERANZA Y PROGRESO DEL VALLE” fue constituida mediante ACUERDO MINISTERIAL No. 0623, de Enero 03 del 2006, e inscrita en el Registro General de Cooperativas con Número de Orden 6828, del 13 de Enero del 2006.

Las Disposiciones Legales que servirán como criterio profesional en el desarrollo del presente examen es la siguiente:

- ❖ Dirección Nacional de Cooperativas
- ❖ La Ley de Cooperativas
- ❖ Reglamento General de Cooperativas
- ❖ Estatutos de la Cooperativa
- ❖ Código de trabajo
- ❖ Leyes de Seguridad Social
- ❖ Ley de Régimen Tributario
- ❖ Reglamento de Régimen Tributario

1.6 Elaboración del Trabajo y Tiempos Estimados

La auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito, se realizará con el siguiente equipo de trabajo:

Auditor Jefe del Equipo	Magdalena Marcillo Delgado
Auditor Operativo	Omar Santillana
Asesor Técnico	Luis Rodríguez

El tiempo para cumplir con la auditoría de gestión se ha estimado en 30 días laborables, distribuidos de la siguiente manera:

Fases	Días
Planificación Preliminar	2
Planificación Específica	4
Ejecución del Trabajo	21
Comunicación de Resultados	3
Total	30

1.7 Funcionarios Involucrados

Nombre	Cargo
Gerente General	Fabián Gualotuña
Jefe área de créditos	Mariela Reinoso
Jefe Cobranzas	Mario Reyes
Analista de crédito	José Vizcaíno
Contador	Mauricio Ortiz
Asesor Legal	Javier Mantilla

CAPITULO II

2 RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

2.1 Área Créditos

2.1.1 *Créditos concedidos sin cumplir requisitos*

El 25% de las carpetas que contienen la información de los socios no cumplen con los requisitos establecidos para cada tipo de crédito.

Entre los parámetros que tiene la Cooperativa para realizar la aprobación de créditos a un socio, es que reúnan los requisitos necesarios para cada tipo de crédito.

El analista realizó la calificación y pasó el reporte al jefe de créditos para que este sea analizado. Con el comité de Crédito, a pesar de eso no se detectó que faltaban requisitos. Al no reunir los socios todos los requisitos se podrá estar otorgando créditos de manera indebida es decir; prestar más dinero de lo que el socio podrá pagar, lo que provocará que la cooperativa incurra en cartera vencida.

Conclusiones:

Las personas que toman la decisión final al momento de otorgar los créditos no le ponen la debida seriedad, ya que al no pedir todos los requisitos el estudio del

solicitante de crédito no es suficiente, y no se sabría a ciencia cierta si ese socio pagará el crédito, esto perjudica los intereses de los demás socios de la Cooperativa.

Recomendaciones:

El jefe del área de créditos debe solicitar al asesor de crédito que reúna los requisitos que faltan de los socios y los adjunte a las carpetas que están archivadas en la Cooperativa.

2.1.2 Aprobación de créditos sin cumplir criterios de análisis

Los créditos concedidos en la Cooperativa no están cumpliendo los criterios de evaluación en un 78%.

La Cooperativa cuenta con manuales de políticas y procedimientos, donde se establece claramente que los créditos deben evaluarse de acuerdo a criterios establecidos, los cuales van a asegurar que los créditos otorgados van a ser recuperados.

Conclusión:

Los criterios de evaluación son muy importantes, ya que no aseguran la recuperación del crédito, pero al cumplirlos se está estudiando minuciosamente al solicitante y se está eliminando el riesgo de incurrir en pérdidas para la Cooperativa.

Recomendación:

Crear una vacante para el área de calificación ya que el analista no puede sólo con el trabajo y es por eso que en algunos casos no está realizando adecuadamente su trabajo. También el jefe de área de créditos debe insistir al asesor de créditos que revise que los solicitantes cumplan con los requisitos solicitados, para así evitar inconsistencias en la evaluación.

2.1.3 Falta de planificación de visitas a los negocios de los socios

No se realizan visitas a los negocios de los socios solicitantes al microcrédito.

En el manual de procedimientos de la Cooperativa se establece que para otorgar un microcrédito se debe realizar una visita previa para conocer como es el negocio, y así determinar el monto que se puede dar.

La mala planificación y falta de personal en el área de calificación no ha permitido que se desarrolle esta actividad.

Conclusión:

Las visitas son importante, porque dan una perspectiva global del negocio, ya que se puede conocer la experiencia del socio en el negocio, y la infraestructura del mismo, así se podrá determinar si es conveniente o no otorgar el crédito por la suma solicitada.

Recomendación:

El jefe de área de créditos debe solicitar se cree una vacante para que una persona se encargue exclusivamente de realizar las visitas.

2.1.4 Archivo con faltante de contratos crediticios, contratos sin firmas

El 21% de contratos de créditos otorgados no están en el archivo, y un 16% de contratos no contienen las firmas de responsabilidad de los Garantes.

La Cooperativa establece, que para cada crédito otorgado se realiza un contrato los cuales deben estar archivados debidamente.

Todos los contratos deben estar debidamente firmados por los socios deudores y por sus garantes, ya que esto sirve para respaldar legalmente a la Cooperativa ante la presentación de impagos en las cuotas del crédito.

Conclusión:

Los contratos de créditos deben estar debidamente firmados ya que es lo que respalda legalmente a la Cooperativa ante algún incumplimiento de los socios, además deben estar guardados en los archivos de la Cooperativa, ya que sin estos no se podrá ejercer efecto legal.

Recomendación:

El Asesor de Créditos debe llamar a los socios a firmar los contratos junto con sus garantes antes de realizar la entrega del crédito, a la vez debe archivar las carpetas para así evitar pérdidas.

2.1.5 Documentación incompleta

La Cooperativa tiene la documentación que respalda el crédito, pero un 40% no está completa es decir que le falta un documento.

La Documentación de las carpetas de créditos, debe estar completa, y la misma debe contener los documentos del socio y el garante.

Por agilizar los trámites y por pedido de los socios, el asesor de crédito recepta las carpetas con algún faltante, comprometiéndose a traerlas después y completar la documentación.

Conclusión:

El personal de las áreas que intervienen en el otorgamiento de créditos y que atiende a los socios, no cumple con lo dispuesto en los manuales, esto no es correcto ya que juega con el prestigio de la Cooperativa.

Recomendación:

El asesor de créditos debe pasar las carpetas a calificación únicamente cuando reúna todos los requisitos y documentos requeridos, mientras tanto no.

2.1.6 Incumplimiento de los límites de créditos

A pesar de que la Cooperativa tiene límites preestablecidos para los créditos el 20% de los mismos han excedido en sus montos.

La Cooperativa tiene preestablecidos los montos máximos a otorgarse en cada tipo de crédito, los cuales no deben ser excedidos por ninguna causa.

Estos créditos que se han excedido fueron por petición del presidente de la Cooperativa ya que eran para amigos.

Al tener conocimiento de esto los empleados de la Cooperativa van a dejar de respetar lo preestablecido por la misma y comenzar a entregar montos excesivos en los créditos.

Conclusión:

Los directivos de la Cooperativa se valen de sus cargos para no respetar lo establecido por la Cooperativa, imponiendo la aprobación de préstamos por encima de lo permitido.

Recomendación:

El jefe de área de créditos no debe dejarse intimidar por nadie ya que su deber es realizar su trabajo basándose en los manuales de procedimientos y debe respetar los límites establecidos para los tipos de créditos.

2.2 Área Cobranzas

2.2.1 Incumplimiento en los plazos y cobros del crédito

El 30% de los socios no realizan los pagos, ni respetan los plazos establecidos por la Cooperativa.

La Cooperativa debe entregar a los socios la tabla de amortización, donde conste el número de cuotas, los valores a pagar y la fecha de pago.

La falta de notificación para recordar el vencimiento de las cuotas hace que los socios no realicen los pagos oportunamente. Lo que provoca la existencia de cartera vencida.

Conclusión:

El incumplimiento de los pagos y plazos por parte de los socios se da, porque no se entrega oportunamente las tablas de amortización lo cual no les permite saber a ciencia cierta el valor de las cuotas y las fechas de pagos.

Recomendación:

El jefe de crédito debe realizar las tablas de amortización para los créditos aprobados, para que al momento de que se realice la entrega el asesor de crédito pueda entregar al socio deudor la misma.

2.2.2 Descuido del personal de Cobranzas al no notificar a los socios el vencimiento de sus pagos.

El 16% de los socios con cartera vencida no se le notificó oportunamente el estado de su deuda con la Cooperativa.

Se debe notificar a los socios inmediatamente el vencimiento de su cuota, para solicitarle que se acerque a pagar.

Si el socio no se acercó a pagar inmediatamente se realizan llamadas para comunicarles el vencimiento, si las llamadas no son contestadas se debe insistir, hasta que contesten. Si ya se incurre en cartera vencida se debe proceder a visitar a los socios en los domicilios para realizar los cobros.

Conclusión:

La notificación de cartera vencida no se realiza oportunamente a los socios, los cuales no se acercan a pagar porque aseguran que no han recibido un aviso previo, lo cual provoca en la Cooperativa que los cobros no se realicen a tiempo.

Recomendación:

El jefe de Cobranzas debe planificar su trabajo, indicando las actividades que deben cumplir cada persona que dependa de su área. Además debe solicitar reportes de cumplimiento de las notificaciones realizadas.

2.3.4 Planificación inadecuada del trabajo del área de Cobranzas

El área de cobranzas no tiene una planificación de trabajo bien elaborada, por lo que no se puede medir el nivel de cumplimiento de los objetivos.

El área de cobranzas debe planificar diariamente su trabajo para efectivizar la cartera vencida. Debe entregar la planificación a cada cobrador indicando el plazo de cumplimiento, también debe dividir el trabajo de los cobradores por zonas, para que las visitas a los socios deudores sean efectivas.

El jefe de área imprime los reportes de cartera y entrega a cada cobrador directamente las listas, pero no les entrega la planificación, es por esto que no se está cumpliendo con los objetivos del área, además los cobradores no están realizando los reportes de la gestión de cobranzas.

Conclusión:

El área de cobranzas no consta con una planificación adecuada para realizar la gestión de cobranzas, ya que no se ha dividido el trabajo por zonas, y los cobradores no están entregando los reportes de la gestión diaria porque el jefe no les ha exigido su elaboración.

Recomendación:

El jefe del área de cobranzas debe realizar una planificación, la cual debe constar con un cronograma de actividades y tiempos establecidos para el cumplimiento de las mismas, debe dividir el trabajo de los cobradores por zonas, y solicitarles que se realicen los reportes de la gestión realizada diariamente, para dejar constancia de los cobros realizados.

2.4 Área Contabilidad

2.4.2 Inadecuado manejo de cheques

El 30% de los cobros realizados con cheque no fueron realizados porque estos fueron devueltos, por insuficiencia de fondos y firmas mal elaboradas.

Para realizar cobros con cheques se debe verificar que los mismos tengan fondos y que están con las firmas bien elaboradas.

Los cobradores realizan cobros fuera de la Cooperativa y luego los reportan en las cajas, las personas de cajas no verifican si los cheques cuentan con fondos suficientes, y los cobradores tampoco.

Conclusión:

Los cheques que ingresan a la Cooperativa por concepto de cobros no son averiguados por el personal de cajas, ni contabilidad, lo que ocasiona que los cobros se retrasen ya que no se pueden hacer efectivos por insuficiencia de fondos o porque no han estado bien elaborados.

Recomendación:

Los cobradores deben estar comunicados con la persona de contabilidad para que inmediatamente reciban el cheque llamen a constatar si tiene fondos, y así no coger cheques sin fondos.

El Contador debe colaborar con los cobradores realizando las llamadas, y una vez que tenga la respuesta ésta debe ser comunicada al cobrador, con esto se evitan coger cheques sin fondos.

2.5 Área Calificación de Créditos

2.5.1 Incumplimiento en los criterios de análisis

Un 20% de los criterios de análisis no se cumplen, el analista no revisa que la documentación cumpla los requisitos necesarios para completar la calificación.

Existen criterios establecidos por la Cooperativa para evaluar los créditos. Los cuales deben ser cumplidos en la realización del estudio de crédito.

Por la falta de información proporcionada por los socios el analista no ha podido evaluar adecuadamente el crédito.

Conclusión:

Por falta de documentación, el analista no realiza una buena calificación de créditos a las solicitudes ingresadas, ya que está limitado a lo que tiene en la carpeta.

Recomendación:

El analista antes de aceptar las carpetas que le entrega el asesor debe revisar que estén completas y de no estar completas, debe rechazarlas inmediatamente.

2.4.2 Calificación exitosa de solicitudes de créditos incompletas

El 40% de las solicitudes analizadas no están completas, sin embargo han aprobado el análisis.

Para realizar el análisis de estudio se debe contar con la documentación, e información requerida.

Existen préstamos que se realizan a amigos de los funcionarios de la Cooperativa, los cuales manifestaron que ya van a solicitar que completen la documentación.

Conclusión:

La cooperativa realiza préstamos a amigos, conocidos, y demás; los cuales no cumplen con la documentación requerida, en unos casos ni traen la documentación, sin embargo constan como que han sido calificadas por la Cooperativa.

Recomendación:

A los Funcionarios de la Cooperativa, si van a realizar préstamos a personas conocidas soliciten que presenten la documentación, ya que este hecho atenta contra los intereses de los demás socios de la Cooperativa porque pueden incurrir en el riesgo de no recuperar los montos prestados.

2.2 Área Legal

2.2.1 Falta de un manual de políticas y procedimientos

El área legal se encuentra desorganizada, no existe planificación de trabajos, no se cumple oportunamente con la recuperación de cartera.

Todas las áreas del Departamento de Créditos y Cobranzas deben tener un manual de procedimientos.

El encargado del área legal no pasa mucho tiempo en la Cooperativa, y además ésta área fue creada recientemente.

Conclusión:

El área legal fue creada recientemente, por lo que no cuenta todavía con un manual de políticas y procedimientos que regulen las actividades realizadas en esta área, por lo mismo se encuentra desorganizada y no existe una planificación adecuada del trabajo.

Recomendación:

Elaborar cuanto antes el manual de políticas y procedimientos para el área legal, el cual debe ser elaborado por un asesor técnico que conozca de la materia e incluya toda la normativa legal de lo que se puede o no hacer en esta área.

2.2.2 Desconocimiento de cartera vencida

El 71% de la cartera vencida no fue comunicada con oportunidad, el abogado no tenía conocimiento de que existía cartera vencida en la Cooperativa.

El jefe de cobranzas es el encargado de reportar la cartera vencida al área legal, lo cual debe hacerse oportunamente y por escrito, pero no lo ha hecho porque el asesor legal no pasa mucho tiempo en las instalaciones de la Cooperativa.

Por otro lado el área de cobranzas, estaba notificando a los socios, y en conjunto con los cobradores estaban realizando la gestión de cobranzas, la cual no tuvo éxito. Y generó la acumulación de los cobros, incurriendo a un porcentaje más elevado en la cartera vencida.

Conclusión:

El área legal al no estar bien constituida no genera confianza en las personas que intervienen en el área de cobranzas, por lo que no se ha notificado oportunamente la cartera vencida.

Recomendación:

El asesor legal debe permanecer más tiempo en las instalaciones de la Cooperativa, para que así se entere como está la situación en la misma, y si se ha generado cartera vencida.

CAPITULO III

4. Indicadores de Gestión

4.1 Indicadores de Gestión Área Créditos

4.2 Indicadores de Gestión Área Cobranzas

No	INDICADOR	FORMULA	APLICACIÓN	RESULTADO	INTERPRETACIÓN
1	Análisis de solicitudes	$\frac{\text{Total - solicitudes - analizada}}{\text{total - solicitudes}}$	$\frac{16}{20} = 0.80$	80%	De las solicitudes que ingresan a la Cooperativa mensualmente, se analiza un 80%
2	Documentación Completa	$\frac{\text{Carpetas - completas}}{\text{total - carpetas}}$	$\frac{14}{20} = 0.70$	70%	De un total de carpetas ingresadas, sólo el 70% cuenta con la documentación requerida
3	Cumplimiento de Criterios	$\frac{\text{Carpetas con - Criterios cumplido}}{\text{total - carpetas}}$	$\frac{15}{20} = 0.75$	75%	Del total de las carpetas analizadas, el 75% cumple con los criterios de evaluación
4	Créditos aprobados	$\frac{\text{Solicitudes - aprobadas}}{\text{total - solicitudes}}$	$\frac{15}{20} = 0.75$	75%	Del total de créditos solicitados se aprueba el 75%

No	INDICADOR	FORMULA	APLICACIÓN	RESULTADO	INTERPRETACIÓN
1	Cartera Vencida	$\frac{\text{Total - cartera - vencida}}{\text{total - cartera}}$	$\frac{195.505}{1.980.000} = 0.10$	10%	De la totalidad de cartera por cobrar el 10% esta vencida.
2	Efectividad de la cartera	$\frac{\text{Cobros - plazos establecidos}}{\text{Total Cobros}}$	$\frac{456}{600} = 0.76$	76%	El 76% de la cartera se hace efectiva a tiempo, es decir en los plazos establecidos.
3	Eficiencia en los cobros	$\frac{\text{Cobros - realizados}}{\text{cobros - planificados}}$	$\frac{16}{20} = 0.80$	80%	el 80% de los cobros planificados se realizan diariamente en la Cooperativa.
4	Notificación oportuna a socios	$\frac{\text{Socios - notificados}}{\text{total - socios}}$	$\frac{17}{20} = 0.85$	85%	Del total de los socios con cartera por vencer se logra notificar a un 85% oportunamente

5.5. Fase V: Seguimiento y Evaluación de Recomendaciones

Marcelo & Asociados Audidores		Cooperativa de Ahorro y Crédito "Esperanza y Progreso del Valle" AUDITORIA DE GESTION CRONOGRAMA DE CUMPLIMIENTO DE RECONENDACIONES ÁREA: CRÉDITOS Y COBRANZAS del 1 de enero al 31 de diciembre del 2008		
		P/T:	CR.1 (1 de 4)	
		Auditor:	M.M	
		Fecha:	06/03/2009	
No	Recomendaciones	Responsable de la Implementación	Actividades a realizarse para cumplir la recomendación	Fecha tope de realización
1	El jefe del área de créditos debe solicitar al asesor de crédito que reúna los requisitos que faltan de los socios y los adjunte a las carpetas que están archivadas en la Cooperativa.	Presidente	Realizar llamadas a los socios para solicitarles presenten los requisitos que faltan	30 de marzo
2	Crear una vacante para el área de calificación ya que el analista no puede sólo con el trabajo y es por eso que en algunos casos no está realizando adecuadamente su trabajo. También el jefe de área de créditos debe insistir al asesor de créditos que revise que los solicitantes cumplan con los requisitos solicitados, para así evitar inconsistencias en la evaluación.	Presidente	Crear la Vacante, y contratar a una persona capacitada.	30 de marzo
3	El jefe de área de créditos debe solicitar se cree una vacante para que una persona se encargue exclusivamente de realizar las visitas.	Presidente	Crear la Vacante, y contratar a una persona capacitada.	30 de marzo

Cooperativa de Ahorro y Crédito "Esperanza y Progreso del Valle"
AUDITORIA DE GESTION
CRONOGRAMA DE CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES
ÁREA: CRÉDITOS Y COBRANZAS
del 1 de enero al 31 de diciembre del 2008

No	Recomendaciones	Responsable de la Implementación	Actividades a realizarse para cumplir la recomendación	Fecha tope de realización
4	El Asesor de Créditos debe llamar a los socios a firmar los contratos junto con sus garantes antes de realizar la entrega del crédito, a la vez debe archivar las carpetas para así evitar pérdidas.	Presidente	Realizar llamadas a los socios para solicitarles presenten a firmar los contratos.	30 de marzo
5	El asesor de créditos debe pasar las carpetas a calificación únicamente cuando reúna todos los requisitos y documentos necesarios, mientras tanto no.	Presidente	Realizar un memorando dirigido al asesor de créditos donde se indique los requisitos necesarios.	16 de marzo
6	El jefe de área de créditos debe respetar los límites establecidos para los tipos de créditos.	Presidente	Revisar los manuales de políticas y procedimientos, realizar una tabla que indique los límites establecidos para cada tipo de crédito, y tenerla a la mano al momento del análisis.	16 de marzo
7	El jefe de crédito debe realizar las tablas de amortización para los créditos aprobados, para que al momento de que se realice la entrega el asesor de crédito pueda entregar al socio deudor la misma.	Presidente	Realizar las tablas de amortización de los créditos concedidos y enviarlas a los socios deudores	30 de marzo

Cooperativa de Ahorro y Crédito "Esperanza y Progreso del Valle"
AUDITORIA DE GESTION
CRONOGRAMA DE CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES
ÁREA: CRÉDITOS Y COBRANZAS
del 1 de enero al 31 de diciembre del 2008

No	Recomendaciones	Responsable de la Implementación	Actividades a realizarse para cumplir la recomendación	Fecha tope de realización
8	El jefe de Cobranzas debe planificar su trabajo, indicando las actividades que deben cumplir cada persona que dependa de su área. Además debe solicitar reportes de cumplimiento de las notificaciones realizadas.	Presidente	Elaborar un modelo de planificación, el cual será aplicado por todo el área de cobranzas	16 de marzo
9	El jefe del área de cobranzas debe realizar un cronograma de actividades y tiempos establecidos, para el cumplimiento de las mismas, debe dividir el trabajo de los cobradores por zonas, y solicitarles que se realicen los reportes de la gestión realizada diariamente, para dejar constancia de los cobros realizados.	Presidente	Elaborar un modelo de cronograma de trabajo, realizar la división del trabajo por zonas.	16 de marzo
10	Los cobradores deben estar comunicados con la persona de contabilidad, para que inmediatamente cuando reciban el cheque llamen a constatar si tiene fondos, y así no coger cheques sin fondos.	Presidente	entregar un celular a cada cobrador y al contador para que se mantengan comunicados.	16 de marzo

Cooperativa de Ahorro y Crédito "Esperanza y Progreso del Valle"
AUDITORIA DE GESTION
CRONOGRAMA DE CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES
ÁREA: CRÉDITOS Y COBRANZAS
del 1 de enero al 31 de diciembre del 2008

No	Recomendaciones	Responsable de la Implementación	Actividades a realizarse para cumplir la recomendación	Fecha tope de realización
11	El analista antes de receptar las carpetas que el asesor le entrega, debe revisar que estén completas y de no estar completas, debe rechazarlas inmediatamente.	Presidente	Elaborar un memorando dirigido al analista, donde se indique la documentación que debe tener la carpeta de los socios solicitantes.	16 de marzo
12	Los Funcionarios de la Cooperativa que hayan intercedido por un tercero, para otorgarle un crédito, solicitarles que completen la documentación	Presidente	Realizar llamadas a los socios deudores, para solicitarles que completen la documentación	30 de marzo
13	Elaborar cuanto antes el manual de políticas y procedimientos para el área legal.	Presidente	Solicitar, los servicios profesionales de un asesor técnico para la creación del manual.	30 de abril
14	El asesor legal debe permanecer más tiempo en las instalaciones de la Cooperativa, para que así se entere como está la situación en la misma, y si se ha generado cartera vencida.	Presidente	Dotar al área legal con la infraestructura necesaria, que permita al asesor legal la ejecución de su trabajo.	30 de abril.

5.5.1 Reporte de Avance de Actividades

Sangolquí, 17 de marzo de 2009

Sr.

Jefe del Departamento de Créditos y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Esperanza y Progreso del Valle"

Presente

De mi consideración

Se le reporta que en la semana del 9 al 16 del marzo de 2009 se realizaron las actividades comprendidas para este periodo; por lo tanto de las 14 recomendaciones, se han cumplido 6, y quedan pendiente 8. Acompaño anexo.

Atentamente

Auditor Jefe

Cooperativa de Ahorro y Crédito "Esperanza y Progreso del Valle"
AUDITORIA DE GESTION
CRONOGRAMA DE CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES
ÁREA: CRÉDITOS
del 1 de enero al 31 de diciembre del 2008

No	Recomendaciones	Responsable de la Implementación	Actividades a realizarse para cumplir la recomendación	Fecha tope de realización
1	El jefe del área de créditos debe solicitar al asesor de crédito que reúna los requisitos que faltan de los socios y los adjunte a las carpetas que están archivadas en la Cooperativa.	Presidente	Realizar llamadas a los socios para solicitarles presenten los requisitos que faltan	30 de marzo
2	Crear una vacante para el área de calificación ya que el analista no puede sólo con el trabajo y es por eso que en algunos casos no está realizando adecuadamente su trabajo. También el jefe de área de créditos debe insistir al asesor de créditos que revise que los solicitantes cumplan con los requisitos solicitados, para así evitar inconsistencias en la evaluación.	Presidente	Crear la Vacante, y contratar a una persona capacitada.	30 de marzo
3	El jefe de área de créditos debe solicitar se cree una vacante para que una persona se encargue exclusivamente de realizar las visitas.	Presidente	Crear la Vacante, y contratar a una persona capacitada.	30 de marzo

Cooperativa de Ahorro y Crédito "Esperanza y Progreso del Valle"
AUDITORIA DE GESTION
CRONOGRAMA DE CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES
ÁREA: CRÉDITOS Y COBRANZAS
del 1 de enero al 31 de diciembre del 2008

No	Recomendaciones	Responsable de la Implementación	Actividades a realizarse para cumplir la recomendación	Fecha tope de realización
4	El Asesor de Créditos debe llamar a los socios a firmar los contratos junto con sus garantes antes de realizar la entrega del crédito, a la vez debe archivar las carpetas para así evitar pérdidas.	Presidente	Realizar llamadas a los socios para solicitarles presenten a firmar los contratos.	30 de marzo
7	El jefe de crédito debe realizar las tablas de amortización para los créditos aprobados, para que al momento de que se realice la entrega el asesor de crédito pueda entregar al socio deudor la misma.	Presidente	Realizar las tablas de amortización de los créditos concedidos y enviarlas a los socios deudores	30 de marzo
12	Los Funcionarios de la Cooperativa que hayan intercedido por un tercero, para otorgarle un crédito, solicitarles que completen la documentación	Presidente	Realizar llamadas a los socios deudores, para solicitarles que completen la documentación	30 de marzo
13	Elaborar cuanto antes el manual de políticas y procedimientos para el área legal.	Presidente	Solicitar, los servicios profesionales de un asesor técnico para la creación del manual.	30 de abril
14	El asesor legal debe permanecer más tiempo en las instalaciones de la Cooperativa, para que así se entere como está la situación en la misma, y si se ha generado cartera vencida.	Presidente	Dotar al área legal con la infraestructura necesaria, que permita al asesor legal la ejecución de su trabajo.	30 de abril.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Del desarrollo de la tesis para la aplicación de la auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Esperanza y Progreso del Valle”, en el área de Crédito y Cobranzas, surgen las conclusiones y recomendaciones dadas a continuación, a las que se ha llegado luego del análisis realizado a través de este documento.

ESPACIO LIBRE

6.1 Conclusiones

- 6.1.1 No existen procedimientos de control interno que se tomen en consideración para realizar el análisis de créditos, esto implica que muchas veces existan carpetas que no reúnan los requisitos establecidos.
- 6.1.2 Otro de los aspectos relevantes dentro del Área de Créditos, es que la Cooperativa no mantiene en sus archivos la documentación completa de los socios que han solicitado créditos.
- 6.1.3 La falta de revisión, por parte de los encargados de realizar la recepción de la documentación de los socios solicitantes de créditos, conlleva a que el analista de créditos no realice un buen estudio crediticio.
- 6.1.4 La Cooperativa, no mantiene en sus archivos los contratos crediticios originados para cada socio, esto podría afectar a la misma en caso de que el socio no pague el crédito, ya que no existiría un documento que respalde la transacción.
- 6.1.5 Los contratos crediticios analizados, no cuentan con firma de responsabilidad de sus garantes, esto afecta a la Cooperativa porque sus créditos, no tienen el respaldo de una garantía ante un posible impago.
- 6.1.6 La falta de información proporcionada por los solicitantes de créditos, conlleva al analista a no aplicar todos los criterios de evaluación de créditos.

- 6.1.7 No existen procedimientos de control interno que se tomen en consideración para realizar la gestión de cobranzas, esto implica que muchas veces los socios no paguen sus deudas con la Cooperativa.
- 6.1.8 El Área de Cobranzas no tiene criterios de cobranzas bien fundados, lo que implica que el personal no realicen adecuadamente su gestión de cobranza.
- 6.1.9 Los encargados de realizar las notificaciones a los socios, que las deudas que mantienen con la Cooperativa se han vencido, no las realizan oportunamente, lo que ha ocasionado cartera vencida.
- 6.1.10 La inexistencia de un manual de políticas y procedimientos para el Área Legal, ocasiona que el Abogado no realice adecuadamente su trabajo en lo referente a las cobranzas.
- 6.1.11 El Área de Cobranzas no reporta oportunamente la cartera vencida al asesor legal, lo que ha ocasionado que los trámites de cobranzas se realicen tardíamente.

6.2 Recomendaciones

- 6.2.1 Establecer políticas y normas de control interno que permitan elaborar adecuadamente el análisis de créditos, evitando así un estudio inadecuado del socio.
- 6.2.2 Actualizar el archivo de la Cooperativa, para esto deben completar la documentación de los socios.
- 6.2.3 Los encargados de la recepción de la documentación de los solicitantes de créditos, deben realizar entrevistas previas con los socios para indicar la documentación requerida que deben adjuntar a las carpetas.
- 6.2.4 Actualizar el archivo de contratos crediticios que mantiene la Cooperativa, para esto deben solicitar a los socios deudores que se acerquen a las instalaciones de la Cooperativa junto con su garante, para que firmen los contratos.
- 6.2.5 Solicitar a los socios que se acerquen a la Cooperativa con sus garantes para que los mismos realicen las firmas que faltan en los contratos.
- 6.2.6 Para realizar el análisis de créditos se debe contar con carpetas completas, mientras tanto no se podrá realizar el mismo.
- 6.2.7 Establecer políticas y normas de Control interno que permitan realizar adecuadamente la gestión de cobranzas.

- 6.2.8 Capacitar al personal de cobranzas para que tenga conocimiento de cómo realizar la gestión de cobranzas, para que realicen su trabajo oportunamente.
- 6.2.9 Mantener un registro de los socios deudores; en el que se indique si la notificación al socio fue exitosa o no.
- 6.2.10 Elaborar un manual de políticas y procedimientos que regule el trabajo del asesor legal.
- 6.2.11 Notificar oportunamente la cartera vencida, para evitar que los cobros se realicen tardíamente.

BIBLIOGRAFÍA

- BLANCO LUNA, YANEL; Normas y procedimientos de la Auditoría Integral
- CATACTORA FERNANDO, Sistemas y Procedimientos Contables, McGrawHill, Ira. Edición
- CHIAVENATO IDALBERTO, Administración en los Nuevos Tiempos, McGrawHill.
- BADILLO JORGE, Auditoría de Gestión
- BURBANO, JORGE; Auditoría Personal
- FRANKLIN, Benjamín; Auditoría Administrativa, 1ª edición; McGraw – Hill Interamericana s.a.; 2001, 568 p.
- Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa
- Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado
- SANTILLANA GONZALEZ, Juan ramón, Auditoría Interna Integral
- WHITTINGTON, Ray y Pany, Kart; Auditoría Un Enfoque Integral
- [www. google.com](http://www.google.com)