

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

SEDE CUENCA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

*Tesis previa a la obtención del título de
Ingeniero en Contabilidad y Auditoría*

**“AUDITORÍA DE GESTIÓN Y EVALUACIÓN DEL RIESGO
OPERATIVO APLICADO AL ÁREA DE NEGOCIOS DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA LTDA., EN
EL PERIODO COMPRENDIDO DEL 1 DE ENERO Y EL 31
DICIEMBRE DE 2011”**

AUTORAS:

Guazhambo Inga Sandra Angela.

Jarama Peñaloza Emma Cecilia.

Vázquez Buñay Eugenia Gabriela.

DIRECTOR:

Ing. Felipe Erazo.

CUENCA - ECUADOR

2012

DECLARATORIA.

Nosotras Sandra Guazhambo Inga, Emma Jarama Peñaloza y Gabriela Vázquez Buñay, estudiantes egresadas de la carrera de Contabilidad y Auditoría, declaramos que los conceptos desarrollados, análisis realizados, conclusiones y recomendaciones del presente trabajo son de exclusividad de las autoras, y autorizamos a la Universidad Politécnica Salesiana el uso de la misma para fines académicos.

Cuenca, 6 de octubre de 2012.

Sandra Guazhambo Inga.

Emma Jarama Peñaloza.

Gabriela Vázquez Buñay.

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD

CERTIFICO, que bajo mi dirección y asesoría fueron desarrollados cada uno de los capítulos del trabajo de grado **“AUDITORÍA DE GESTIÓN Y EVALUACIÓN DEL RIEGO OPERATIVO APLICADO AL ÁREA DE NEGOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA LTDA., EN EL PERIODO COMPRENDIDO DEL 1 DE ENERO Y EL 31 DICIEMBRE DE 2011”** realizado por las estudiantes: Sandra Angela Guazhambo Inga, Emma Cecilia Jarama Peñaloza y Eugenia Gabriela Vázquez Buñay, obteniendo un producto que cumple con todos los requisitos estipulados por la Universidad Politécnica Salesiana para ser considerados como trabajo final de grado.

Ing. Felipe Erazo.
DIRECTOR DE TESIS.

DEDICATORIA

A Dios por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón y espíritu e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante toda mi vida estudiantil. A mis papis por haberme dado la vida, enseñarme buenos valores, pero sobre todo por el esfuerzo y amor que me dieron para hacerme una mujer luchadora, gracias por estar siempre en mi vida aunque no con su presencia física pero si con su espíritu. A mis hermanos y cuñados por estar conmigo y apoyarme siempre, haciendo las veces de mis papis, gracias por darme una carrera para mi futuro, todo esto se los debo a ustedes les quiero mucho. A mis sobrinos, para que vean en mí un ejemplo y sigan adelante con sus metas y sueños, les quiero mucho. A todos mis amigos, que tiene un lugar muy especial en mi corazón gracias por apoyarme y entenderme en todo los quiero mucho.

Sandra

A Dios por la vida concedida, a mi padre Cesar que con su iniciativa de superación y voluntad ha sabido guiarme y enseñarme el camino, a mi madre Rosa por su cariño y apoyo incondicional, a mis queridos hermanos Narcisa, Miguel, Fernando, Patricio, Miriam que me han sabido ayudar incondicionalmente, cuando más lo he necesitado a todos ellos este trabajo.

Emma

A Dios y a mis padres por darme la vida y forjarme para que sea una persona de bien, de manera especial a mi madre que me apoyó durante todo este camino. A todos mis hermanos por brindarme su ayuda, y comprensión cuando lo he requerido. A mi hijo por ser el motor de mi vida el que me impulsa e inspira para lograr y cumplir mis metas, sueños y anhelos. A mis compañeras de tesis y amigas por compartirme sus conocimientos y experiencias.

Gabriela

AGRADECIMIENTO

Un peldaño más de los tantos que se van a recorrer, querido Dios gracias por darnos la oportunidad de realizarnos como profesionales y como personas, gracias a nuestros padres y hermanos que con su apoyo, cariño, y amor incondicional, han sabido guiarnos y comprendernos durante este transcurso, a nuestros amigos que con su amistad nos han sabido ayudar de una u otra forma, a nuestros profesores que con sus consejos y sabiduría nos han aclarado dudas.

De manera especial agradecemos a nuestro director de tesis por su tiempo y comprensión en ciertos ámbitos, a todos ellos gracias.

Sandra, Emma, Gabriela

ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA.....	II
CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD	III
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
ÍNDICE GENERAL.....	VI
INTRODUCCIÓN.	IX
CAPÍTULO I.....	2
1. Cooperativa CREA Ltda.	2
1.1. Reseña Histórica.....	2
1.2. Productos y servicios.	3
1.3. Planificación Estratégica.....	4
1.4. Cobertura y Localización.	5
CAPITULO II.	12
2. Fundamento de la auditoría de gestión.	12
2.1. Definición.....	12
2.2. Alcance.....	12
2.3. Objetivo de la Auditoría.....	12
2.4. Control.	13
2.5. Indicadores de gestión.....	15
2.6. Riesgo de control.....	19
2.7. Fases de auditoría de gestión.	20
2.8. Riesgo Operativo Basilea II.	31
2.9. Marco regulatorio en el Ecuador. De la gestión integral y control de riesgos (Resolución No JB-2004-631).	32
2.10. Marco Regulatorio en el Ecuador. De la gestión del riesgo operativo (Resolución No JB-2005-834).	32
Capitulo III.....	41
Aplicación de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa CREA Ltda.....	41
3. Memorándum de planificación preliminar y específica.	41
3.1. Antecedentes.	41
3.2. Motivo	41
3.3. Objetivo.....	41

3.4.	Alcance.....	41
3.5.	Principales disposiciones legales.	42
3.6.	Estructura orgánica.....	43
3.7.	Misión y visión.....	43
3.8.	Objetivos.	44
3.9.	Principios fundamentales.	44
3.10.	Valores corporativos.	45
3.11.	Funcionarios principales.	45
3.12.	Recursos analizados.	46
3.13.	Identificación de los componentes importantes a ser examinados en la planificación específica.	46
3.14.	INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN	49
Capitulo IV.....		66
Evaluación del riesgo operativo al área de negocios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda.		66
4.	Levantamiento de procesos del área de negocios.	66
4.1.	Procesos de ejecución.	66
4.2.	Matriz de riesgo operativo de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda.” Matriz cuenca.	78
4.3.	Informe de la Matriz de Riesgo Operativo.....	79
Capitulo V.....		91
5. Conclusiones y Recomendaciones.		91
5.1.	CONCLUSIONES.	91
5.2.	RECOMENDACIONES.....	92
BIBLIOGRAFÍA		94
Anexos.....		100
1.1.	Organigrama estructural.....	100
1.2.	Organigrama (Área de negocios).	101
1.3.	Fases de la Auditoria de Gestión.....	102
1.4.	Planificación de tareas.....	103
1.5.	Cuestionario de Control Interno.....	108
1.6.	Ponderación del Control Interno	118
1.7.	Check list (Documentación básica para instrumentar un crédito) _ Microcrédito	121

1.8.	Ponderación Check list (Documentación básica para instrumentar un crédito) Microcrédito.	131
1.9.	Check list (Documentación básica para instrumentar un crédito) _ Vivienda	135
1.10.	Ponderación Check list (Documentación básica para instrumentar un crédito) _ Vivienda.....	145
1.11.	Check list (Documentación básica para instrumentar un crédito) Consumo	150
1.12.	Ponderación Check list (Documentación básica para instrumentar un crédito) Consumo	160
	El área de créditos no cuenta con indicadores de gestión	167
1.13.	Matriz de evaluación preliminar del riesgo de auditoría.....	167
1.14.	Indicadores de gestión.....	168
1.15.	Análisis de captaciones a la vista y plazo (anual y mensual) Balances Contables contra presupuesto 2011.....	171
1.16.	Análisis de colocación por crédito (anual y mensual) Balances Contables contra presupuesto 2011.....	172
1.17.	Análisis de cartera vencida por crédito (anual y mensual) Balances Contables contra presupuesto 2011.....	174
1.18.	Análisis de captaciones a la vista y plazo fijo (anual y mensual) Balances Contables 2010 contra 2011.	175
1.19.	Análisis de colocación por crédito (anual y mensual) Balances Contables 2010 contra 2011.....	176
1.20.	Análisis de cartera vencida por crédito (anual y mensual) Balances Contables 2010 contra 2011.....	177
1.21.	Análisis de recuperación de cartera anual.....	179
1.22.	Calculo de provisión	180

INTRODUCCIÓN.

El Sistema Financiero es uno de los factores más importantes dentro de la economía de un país, ya que este permite regularizar el ahorro hacia la inversión, y potencializar el crecimiento a los diferentes sectores existentes. En el Sistema Financiero se encuentran los Bancos, Mutualistas, y Cooperativas de Ahorro y Crédito, entre otras. El principal objetivo de una cooperativa es promover el desarrollo de las actividades productivas de las personas facilitando de esta manera recursos para poder solventar tal desarrollo.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda., fue creada por iniciativa de algunos de los trabajadores del Centro de Reversión Económico para el Azuay, Cañar y Morona Santiago (CREA) con la finalidad de disponer de servicios financieros con mayor facilidad, en sus inicios la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda., era exclusivamente para los trabajadores de la institución y sus familiares, luego de una Reforma Estatutaria General de socios, la Cooperativa abre sus puertas al público en general constituyéndose como una empresa social financiera privada. Actualmente la Cooperativa cuenta con 6000 socios, y brinda sus servicios al público en general.

La presente Auditoría de Gestión y Evaluación del Riesgo Operativo aplicada al área de negocios se encuentra desarrollada en cinco capítulos, los cuales mencionaremos a continuación:

En el Capítulo I, se tratan los aspectos generales de la organización, como: reseña histórica, objetivos, servicios, organigramas y su planificación estratégica.

En el Capítulo II, comprende todos los fundamentos teóricos de auditoría de gestión y evaluación del riesgo operativo los cuales son necesarios para facilitar la comprensión de los capítulos III, IV; en el mismo se tratan temas como: definición de auditoría de gestión, alcance, objetivo, control, indicadores de gestión, fases de

auditoría, definición de riesgo operativo, administración de procesos y administración del riesgo operativo.

El Capítulo III, se realiza la aplicación de la auditoría al área en mención, cuyo objetivo es determinar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y demás normas aplicables; así como la eficiencia, eficacia y economía en el cumplimiento de los objetivos planteados por la institución. Para ello se analiza y avalúa procesos y documentación necesaria del área auditada, emitiendo así como resultado el informe de auditoría el mismo que contendrá hallazgos, comentarios, conclusiones y recomendaciones debidamente respaldados.

El Capítulo IV, comprende la aplicación de la evaluación del riesgo operativo, el cual se desarrolla por medio del levantamiento de procesos por área, dando como resultado actividades específicas para construir la matriz de riesgos, la misma que contiene factores de riesgos que son mitigadas a través de acciones de control que son planteadas en el informe de la evaluación del riesgo.

Finalmente en el Capítulo V, se emiten las conclusiones y recomendaciones que a criterio nuestro servirán, para mejorar las operaciones de la institución.

CAPÍTULO I

**Cooperativa de Ahorro y
Crédito CREA Ltda.**

CAPÍTULO I.

1. Cooperativa CREA Ltda.

1.1. Reseña Histórica.

“La Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda., fue constituida el 31 de Diciembre de 1964 tras Acuerdo Ministerial N° 2876, surgiendo a partir del entorno estructural y organizativo del Centro de Reconversión Económico para el Azuay, Cañar y Morona Santiago (CREA), por la iniciativa de un grupo de empleados que deciden conformar una Cooperativa de Ahorro y Crédito que les permita disponer de servicios financieros con mayor facilidad.

El 10 de abril del 2008, a través de una Reforma Estatutaria de la Asamblea General de Socios, COAC-CREA abre sus servicios al público en general, constituyéndose en una empresa social financiera privada. Actualmente la institución se encuentra controlada por la DINACOOOP del MIES, y está adscrita a la Subdirección de Cooperativas del Austro.

Se encuentra conformada por la Asamblea General por Representantes, Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Comisión de Educación, Comisión de Compras y Adquisiciones, Comisión de Asuntos Sociales, Comité de Crédito y Personal Administrativo, para su buen funcionamiento. Al día COAC-CREA cuenta con más de 6000 socios, enfocándose en el crecimiento, aumentando constantemente su número, apoyada en alianzas estratégicas para su desarrollo. Se ha fortalecido la Imagen Institucional de la Cooperativa encaminándose en la confianza que tienen los socios en la misma y aplicando responsabilidad social.”¹

¹ Cooperativa CREA Ltda., Gerencia, 2012.

1.2. Productos y servicios.

1.2.1. Productos.

➤ **Ahorro.**

– ***“Ahorros a la vista.***

En la cuenta de ahorros a la vista, el titular o su representante legal podrán realizar depósitos y retiros tantas veces como desee.

– ***Ahorro a plazo fijo.***

El ahorro a plazo fijo consiste en valores que el socio deposita a un plazo determinado, siendo como mínimo 30 días.

– ***Ahorro programado.***

Se establece el sistema de ahorro programado, el mismo que consiste en depósitos mensuales y de igual valor, hasta llegar a conformar un monto determinado en el plazo estipulado del contrato.”²

➤ **Créditos.**

– **Ordinario.**

El crédito ordinario es otorgado con libre inversión (comercial, consumo, vivienda, microempresa, etc.) de acuerdo al cupo y capacidad de pago del socio.

– ***“Diferido.***

Constituye una prestación efectuada por la cooperativa, cuyo objetivo es facilitar la compra de diferentes productos o cubrir gastos emergentes al contado (salud, educación, accidentes, electrodomésticos y otros afines), valor que pagara el socio de manera diferida, mismo que se contabilizara como crédito de consumo, siempre supeditada a la capacidad de pago.

– ***Empresarial.***

Este crédito lo hace efectivo la cooperativa a favor de sus asociados, a través de proveedores y/o firmas comerciales con los cuales mantiene firmado convenios.”³

² Cooperativa CREA Ltda., *Reglamento para captaciones*, Cuenca, 31 de enero de 2011, p. 3, 4, 5.

³ Cooperativa CREA Ltda., *Manual de crédito*, Cuenca, 31 de enero de 2011, p. 4, 5.

1.2.2. Servicios.

“La cooperativa cuenta con una gama de servicios como:

- *Débitos automáticos desde su cuenta.*
- *Pagos de bono y prestaciones.*
- *Pagos de servicios básicos.*
- *Pagos de impuestos.*
- *Pagos de giros nacionales e internacionales.*
- *Pago de seguros.”*⁴

1.3. Planificación Estratégica.

1.3.1. Misión.

*“Somos una Cooperativa orientada al bienestar y desarrollo solidario de nuestros socios, a través de soluciones personalizadas en ahorro, crédito y servicios complementarios que se brindan con calidad y oportunidad.”*⁵

1.3.2. Visión.

*“Ser una Cooperativa líder en innovación de productos y servicios de ahorro y crédito en la Región Austral, para satisfacer las necesidades de sus socios, a través de una permanente gestión participativa, mejora tecnológica y solidez financiera.”*⁶

⁴ Cooperativa CREA Ltda., Gerencia, 2012.

⁵ Cooperativa CREA Ltda., *Planificación estratégica 2009-2013*, p.8.

⁶ Idem., p. 8.

1.3.3. Objetivos.

“La cooperativa tendrá por objeto:

- *Fomentar el ahorro.*
- *Otorgar préstamos a sus asociados.*
- *Brindar asistencia social a sus afiliados en caso de calamidad domestica comprobada.*
- *Contratar y/o prestar los servicios de seguro de vida y accidentes personales y otros que se consideren necesarios.*
- *Prestar ayuda económica mediante la implementación de servicios de fondo mortuario.*
- *Fomentar una adecuada educación cooperativista entre sus asociados.”⁷*

1.4. Cobertura y Localización.

“La Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda., cubre ciertos beneficios a sus socios:

- ❖ *Seguro de vida hasta 1,500.00 dólares.*
- ❖ *Seguro de invalidez hasta 1,500.00 dólares.*
- ❖ *Seguro de salud 300.00 dólares.*

Cada uno de los seguros mencionados deberá cumplir con los requisitos establecidos en el manual de asistencia social para ser desembolsados correctamente.”⁸

1.4.1. Valores Corporativos.

- *“Solidaridad.*
- *Compromiso.*
- *Calidad.*
- *Respeto.*
- *Responsabilidad Social.*

⁷ Cooperativa CREA Ltda., *Estatuto de la Cooperativa*, Cuenca, 5 de julio de 2012. p.1.

⁸ Cooperativa CREA Ltda., *Reglamento de Asistencia Social*, Cuenca, 5 de julio de 2007, p.3, 4, 5.

- *Liderazgo.*
- *Pro actividad.”*⁹

1.4.2. Organigrama estructural.

Ver anexo-cuadro 1.

1.4.2.1. Organigrama estructural del área de negocios.

Ver anexo-cuadro 2.

1.4.3. FODA General.

Fortalezas.

- ♣ La empresa tiene un plan estratégico.
- ♣ Los objetivos son debidamente comunicados.
- ♣ Tiene una buena estructura organizacional.
- ♣ Son confiables los canales de distribución.
- ♣ Es buena la calidad del producto así como el servicio al socio.
- ♣ Tiene liquidez para solventar sus deudas.

Debilidades.

- ♣ Los gerentes no planifican con eficacia.
- ♣ El gerente cumple varias funciones.

⁹ Cooperativa CREA Ltda., *Planificación estratégica 2009-2013*. Op. Cit. p.9.

- ♣ No se tiene una eficaz estrategia de promociones y publicidad.
- ♣ No están ubicadas las instalaciones estratégicamente.
- ♣ No tiene una buena segmentación de mercados.

Oportunidades.

- ♣ Crecimiento constante de las cooperativas.
- ♣ Buenas relaciones con los socios.
- ♣ Innovación en nuestros productos.
- ♣ Alianzas estratégicas con la Red Transaccional Conecta.

Amenazas.

- ♣ Aumento de cooperativas.
- ♣ Competencia poco perfecta.
- ♣ Desarrollo de tecnologías con una mayor capacidad.
- ♣ Competidores con ofertas más tentadoras.

1.4.3.1. FODA del área de negocios.

Fortalezas.

- ♣ Políticas, reglamentos y manuales establecidos para el otorgamiento de créditos.

- ♣ Clientes leales y permanente captación de nuevos socios.
- ♣ Convenios interinstitucionales.

Debilidades.

- ♣ No tiene una estrategia de promociones y publicidad.
- ♣ Poca participación en el mercado.
- ♣ Innovación en productos, servicios y herramientas.
- ♣ Bajo seguimiento al cliente para la recuperación del crédito.
- ♣ No está regulada por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Oportunidades.

- ♣ Buenas relaciones con nuestros clientes.
- ♣ El componente tecnológico que brinda el mercado; para agilizar los procesos, la comunicación y mejorar el servicio.
- ♣ Mercado regional poco cubierto.

Amenazas.

- ♣ Elevado número de competidores.
- ♣ Desarrollo de tecnologías con una mayor capacidad.
- ♣ Situación económica y política del país.

1.4.4. Base legal.

Principales disposiciones legales.

- **Generales.**
 - Ley orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del sector Financiero Popular y Solidario.
 - Reglamento General de la Ley de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

- **Específicos.**
 - Reglamento de Asistencia Social.
 - Reglamento de Elecciones.
 - Reglamento de Incentivos para Socios.
 - Manual de Roles, Atribuciones y Responsabilidades.
 - Normativo de Tasas de Interés.
 - Normativo de Comportamiento del Talento Humano.
 - Reglamento de Caja Chica.
 - Reglamento de Adquisiciones.
 - Manual de Políticas “Conozca a Nuestro Socio.”
 - Manual de Créditos.
 - Manual de Procedimiento Parlamentario.
 - Reglamento para Captaciones.

- Reglamento de Comunicación Interna y Externa.
- Manual Interno para la Prevención de Lavado de Activos.
- Reglamento Interno de Trabajo.

CAPÍTULO II

**Fundamento de la Auditoría de
Gestión y Evaluación del riesgo
operativo**

CAPITULO II.

2. Fundamento de la auditoría de gestión.

2.1. Definición.

“Podemos definirla como el examen que efectúa un auditor independiente de una entidad con el fin de emitir un informe profesional, referido a la evaluación de la economía y eficiencia de sus operaciones (productividad, auditoría de desempeño), la eficiencia en el cumplimiento de los objetivos establecidos por la dirección de la entidad.”¹⁰

2.2. Alcance.

La Auditoría de Gestión aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda., comprenderá el análisis, estudio, optimización y buen uso de los recursos en cada una de las operaciones realizadas en el área de negocios, en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2011.

2.3. Objetivo de la Auditoría.

Es establecer el nivel de cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y demás normas aplicables; así como la eficiencia, eficacia y economía en el cumplimiento de los objetivos planteados para la unidad de negocios.

2.3.1. Principios fundamentales.

“La Cooperativa regulará sus actividades, de conformidad con los siguientes principios universales del cooperativismo:

¹⁰ MELINI Ricardo, *Enfoque en la Auditoría de Estados Contables*, Centro de publicaciones secretaria de la extensión UNL, 2001.

- a) *Adhesión abierta y voluntaria.*
- b) *Control democrático de los socios miembros.*
- c) *Participación económica de los socios miembros.*
- d) *Autonomía e independencia.*
- e) *Educación, capacitación, formación e información.*
- f) *Cooperación entre cooperativas.*
- g) *Compromiso con la comunidad.”*¹¹

2.4.Control.

El control nos ayuda a verificar si todo se está ejecutando de conformidad con lo planeado, las instrucciones emitidas y con los principios establecidos. Tiene como finalidad señalar las debilidades y errores para poder rectificarlos y prevenir que se produzcan nuevamente.

2.4.1. Control de Gestión.

Concepto.- El control de gestión es un examen de economía, efectividad y eficiencia a la organización sujeta a la auditoría, utilizando indicadores de rentabilidad y desempeño para medir su excedente o decremento.

Objetivo.- Medir la economía, efectividad y eficiencia de las actividades, a través de la evaluación de métodos que la institución establezca de forma periódica y sistemática cumpliendo con las normas legales, el buen uso y protección de los recursos, cumplimiento de las responsabilidades de cada funcionario para el mejoramiento continuo.

2.4.2. Instrumentos para el control de gestión.

“El control de gestión contiene algunos instrumentos que nos ayudaran a entender, manejar y evaluar, estos son:

- ***Índices:*** *permite detectar variaciones con relación a metas y normas.*

¹¹ Cooperativa CREA Ltda., Estatuto de la Cooperativa, Op. Cit. p.3.

- **Indicadores:** *son los cocientes y parámetros que permite analizar rendimientos.*
- **Cuadros de mando:** *permite la dirección y enfoque hacia los objetivos.*
- **Graficas:** *representación de información (variaciones y tendencias).*
- **Control integral:** *participación sintomática de cada área organizacional en el logro de los objetivos.*
- **Flujo-gramas:** *representación simbólica o pictórica de un procedimiento administrativo.”¹²*

2.4.3. Actividad.

Según las SAS 78: “las actividades de control las constituyen las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directrices de la gerencia sean llevados a cabo.”

Las actividades de control son todas aquellas políticas y procedimientos que sirven para asegurar que se cumplan las normas de la dirección y se tomen las medidas necesarias para afrontar el riesgo que puede intervenir en el cumplimiento de los objetivos. Estas actividades se pueden aplicar en cualquier parte de la organización, es decir, en todos los niveles.

Los elementos conformantes de las actividades de control de gestión son:

- ✓ Políticas para el logro de los objetivos.
- ✓ Coordinación entre las dependencias de la entidad.
- ✓ Diseño de las actividades de control.

¹² Contraloría General del Estado, *Manual de Auditoría de Gestión*, 22 de noviembre del 2001, p. 19, 20.

2.4.4. Tipos de actividades de control.

- **“Análisis efectuados por la dirección:** es comparar los resultados obtenidos con los presupuestos, las provisiones, los resultados de ejercicios anteriores y de entidades similares, con la finalidad de verificar el alcance de los objetivos.
- **Gestión directa de funciones por actividades:** los responsables son los encargados de informar sobre las diversas actividades y sus resultados obtenidos.
- **Proceso de información:** se realizaran algunos controles para comprobar la exactitud y totalidad de las transacciones.
- **Controles físicos:** esto es de mucha utilidad porque tanto los activos fijos y las inversiones son objeto de protección ya que periódicamente se someten a constatación física.
- **Indicadores de rendimientos:** es una combinación de diferentes datos operativos con la puesta en marcha de acciones correctivas, para constituir las actividades de control.
- **Segregación de funciones:** con esto pretendemos disminuir el riesgo de que se cometan errores en las tareas que desempeñan cada uno de los empleados”.¹³

2.5.Indicadores de gestión.

2.5.1. Concepto.

Los indicadores son instrumentos que nos permiten medir, evaluar y comprobar, cuantitativamente las variables asociadas a las metas y objetivos, en el tiempo, su propio comportamiento y su posición relativa a sus similares de otras realidades.

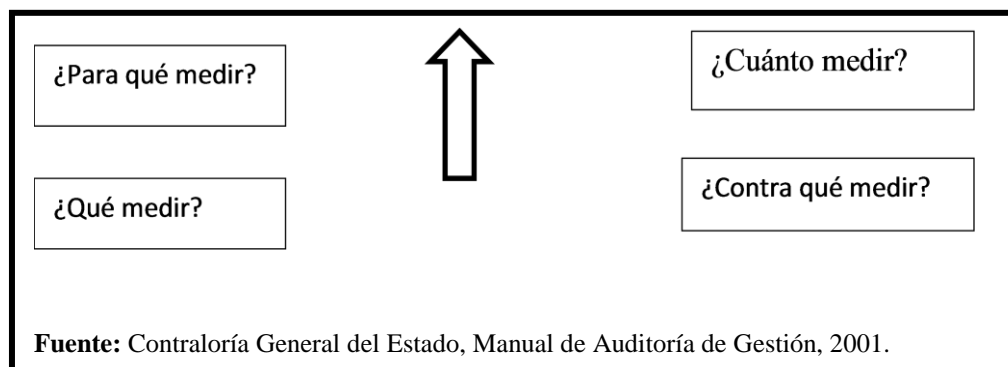
2.5.2. Objetivo.

Los indicadores de gestión se utilizan para evaluar la entidad en su totalidad o también cada una de sus actividades y funciones.

¹³ Contraloría General del Estado, *Manual de Auditoría de Gestión*. Op. Cit. p. 50,51.

Logrando así medir la eficiencia, economía, eficacia, ética e impacto ambiental además de evaluar la gestión operativa.

Para medir una actividad de una empresa se debe tener en cuenta:



Todas estas medidas deben relacionarse con la MISIÓN de la organización.

2.5.3. Uso de indicadores.

“El uso de indicadores en la auditoría, nos permite medir:

- ✓ *La eficiencia y economía en el manejo de los recursos.*
- ✓ *Las cualidades y características de los bienes producidos o servicios prestados (Eficacia).*
- ✓ *El grado de satisfacción de las necesidades de los usuarios o clientes a quienes van dirigidos (Calidad).*
- ✓ *Todos estos puntos debemos medirlos teniendo en cuenta la relación con la misión, los objetivos y las metas planteadas por la institución.”¹⁴*

Entonces podemos decir que los indicadores son la referencia numérica que se genera a partir de una o varias variables, que nos demuestran aspectos del desempeño de la unidad auditada. La referencia al ser comparada con un valor estándar ya sea interno o externo a la organización, nos dará posibles indicaciones con respecto a las cuales la administración deberá tomar decisiones.

¹⁴ Contraloría General del Estado, *Manual de Auditoría de Gestión*. Op. Cit. p. 83.

Al evaluar o elaborar los indicadores es importante verificar que la información sea confiable y oportuna, que nos permita realizar comparaciones entre la realidad y lo histórico. Los indicadores deben ser evaluados constantemente para llevarlos a la realidad cambiante de la institución.

Los indicadores de gestión se utilizan de acuerdo a la necesidad de la institución, es decir en base a lo que se quiere medir, analizar, observar o corregir.

2.5.4. Clasificación de los indicadores de gestión:

“Los indicadores se clasifican de la siguiente manera:

✓ **Cuantitativos y Cualitativos.**

Estos indicadores son de dos tipos:

- a. **Indicadores cuantitativos:** son instrumentos básicos, se establecen periódicamente de acuerdo a los resultados obtenidos de las operaciones representados en valores o cifras.*
- b. **Indicadores cualitativos:** nos permiten tener muy en cuenta la complejidad, las amenazas y oportunidades del entorno de la empresa, a más que nos permite evaluar, con una dirección de planeación estratégica la capacidad de gestión de la dirección y los demás niveles funcionales.*

✓ **De uso universal.**

Los indicadores de uso universal son utilizados para medir la eficiencia, la eficacia, las metas, los objetivos y en general el cumplimiento de la misión institucional, se clasifican así:

- a. **Indicadores de resultados por área y desarrollo de información:**
*Estos indicadores muestran la capacidad administrativa de la institución para observar, evaluar y medir aspectos tales como: organización de los sistemas de información, la calidad, oportunidad y disponibilidad de la información así como arreglos para la retroalimentación y mejoramiento continuo.**
- b. **Indicadores Estructurales:***

Este indicador nos permite identificar los niveles de dirección y mando, así como, su nivel de responsabilidad en la administración institucional.

Sirven para establecer y medir los siguientes aspectos:

- *Participación de los grupos de conducción institucional frente a los demás grupos de servicios, operativos y productivos.*
- *A las unidades organizacionales formales e informales participantes en la misión de la empresa.*
- *Las unidades administrativas, económicas, productivas y demás que permitan el desenvolvimiento eficiente hacia objetivos establecidos en la organización.*

c. Indicadores de recurso.

Hay una relación entre la planificación de las metas y objetivos, considerando que para los planes se cuentan con recursos. Miden y evalúan lo siguiente:

- *Planificación de metas y grado de cumplimiento de los planes establecidos.*
- *Formulación de presupuestos, metas y resultados del logro.*
- *Presupuesto de grado corriente, en comparación con el presupuesto de inversión y otros.*
- *Recaudación y administración de la cartera.*
- *Administración de los recursos logísticos.*

✓ **Globales, Funcionales y Específicos.**

Estos indicadores son aplicables a las entidades públicas, lo cual es necesario conocer la misión, los objetivos que nos orienta establecer sus propias metas de productividad y gestión.

a. Indicadores globales.

Miden el resultado del ámbito institucional y la calidad del servicio que presta a cada uno de los usuarios. Ejemplos:

- *Tiempo de respuesta frente a los trámites o requerimientos solicitados.*
- *Tiempo de cumplimientos de los programas o proyectos con relación a lo establecido.*
- *Ejecución presupuestaria con relación al presupuesto asignado.*

b. Indicadores funcionales o particulares.

Cada función o actividad, debe ser medida de acuerdo a sus propias características, teniendo en cuenta la entidad a la que se trata, es decir, los mismos indicadores globales deben ser adoptados a las funciones o actividades específicas.

c. Indicadores específicos.

*Se refieren a los mismos aspectos indicados en los indicadores globales, con el distintivo que se refiere a un área o función específica particular”.*¹⁵

2.6. Riesgo de control.

2.6.1. Concepto.

Es la probabilidad de que la información pueda estar distorsionada en forma importante, a pesar de los controles existentes, debido a que estos no se han podido prevenir, detectar y corregir las deficiencias existentes.

Si los controles aplicados a la organización no son capaces de detectar los errores se pueden duplicar, afectando el desenvolvimiento normal de las operaciones de la organización.

Para determinar el riesgo de control se realiza una evaluación del control interno mediante la aplicación de un cuestionario; al tabular los resultados establecemos la confianza de los controles y su riesgo.

¹⁵ Contraloría General del Estado, *Manual de Auditoría de Gestión*. Op. Cit. p. 84-91.

Respecto al riesgo de control el auditor no puede hacer nada más que evaluarlo y calificarlo para tener una orientación sobre qué tan profundas deben ser sus pruebas a ser aplicadas en la ejecución del trabajo.

2.6.2. Fórmula del Riesgo de Control.

$$\text{“Riesgo de Control (RC) = Puntaje Óptimo – Puntaje Obtenido”}^{16}$$

2.7. Fases de auditoría de gestión.

2.7.1. Fases del proceso de auditoría.

Ver anexo-cuadro 3.

2.7.1.1. FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR.

2.7.1.1.1. Objetivo.

Conocer integralmente la entidad a ser auditada y el objeto de la misma, de esta forma se realiza un reconocimiento o investigación preliminar, es así, que esta fase implica la necesidad de revisar la literatura técnica y legal; información del campo de trabajo y todos los documentos relacionados con los factores predeterminados, prácticamente es como el primer contacto con la realidad, lo cual nos permitirá una adecuada planificación, ejecución y consecución de los resultados de la auditoría.

2.7.1.1.2. Actividades

-
- ¹⁶ FREIRE, Miguel, *Auditoría de gestión aplicada a los procesos de las áreas de captación, colocación y recaudación de la cooperativa de ahorro y Crédito Puéllaro Ltda. Ubicada en la Parroquia Puéllaro, Cantón Quito, provincia de Pichincha*, Tesis de la Escuela Politécnica del Ejército Departamento de Ciencias Económicas Administrativas y de Comercio, Sangolquí, Marzo 2011.

1. Visitar la institución, empresa u organización a ser auditada, para observar el desarrollo de las actividades y operaciones para presenciar directamente su funcionamiento.
2. Revisión del archivo corriente y permanente, papeles de trabajo de auditorías anteriores, recopilación de información, documentación actualizada de la entidad y propósitos estratégicos que se encuentran dentro del proceso administrativo, a través de la instrumentación de la recopilación de información en sus diferentes etapas.

a) Instrumentación

Se aplican las técnicas de recolección más viables, manejo de los papeles de trabajo y evidencia, y la supervisión necesaria para mantener una coordinación eficaz.

b) Recopilación de información

La recopilación de la información se enfoca en el registro de todo tipo de hallazgos y evidencia que haga posible su examen objetivo, pues de otra manera se puede incurrir en errores de interpretación, que causen retraso u obliguen a recapturar la información, reprogramar la auditoría o, en su caso, suspenderla.

3. Determinar los criterios y parámetros que constituyen puntos de referencia, que permitan posteriormente compararlos con resultados reales de sus operaciones, determinar si estos resultados son iguales, similares o diferentes a las expectativas establecidas. Si la entidad no dispone de indicadores o bien tratándose de una primera auditoría, el equipo en conjunto con la entidad desarrollaran indicadores.

“Los indicadores son un elemento estratégico del proceso de evaluación de la forma de gestión organizacional, ya que permiten ordenar las acciones en relación con los resultados que se pretenden alcanzar, convirtiéndose en el marco de referencia para definir la jerarquía de los aspectos a auditar,

establecer las prioridades de las acciones a analizar y precisar el valor de las cifras y comportamiento que se obtenga”¹⁷.

4. Realizar un análisis FODA para detectar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que tiene la institución auditada, a su vez establecer acciones correctivas para sus debilidades y amenazas.

5. Evaluar la Estructura de Control Interno que permite acumular información sobre los funcionamientos de los controles existentes y de la misma forma identificar los componentes relevantes para la evaluación del control interno que en las siguientes fases serán sometidas a pruebas y procedimientos de las áreas, actividades, rubros, cuentas, etc.

6. Definición del objetivo y estrategia general de la auditoría a realizarse para lo cual se debe plantear un diagnostico preliminar.

2.7.1.1.3. Diagnostico preliminar.

“En el diagnostico preliminar se debe preparar un marco de referencia que fundamente la razón por la que surge la necesidad de auditar. Para ello se debe considerar los siguientes elementos:

- *Génesis de la organización.*
 - *Creación de la organización.*
 - *Cambios en su forma jurídica.*
 - *Conversión del objeto en estrategias.*
 - *Manejo de la delegación de facultades.*

- *Infraestructura.*
 - *Esquema de operación (procesos / funciones).*
 - *Modificaciones en la estructura organizacional.*
 - *Programación institucional.*
 - *Nivel de desarrollo tecnológico.*

- *Forma de operación.*

¹⁷FRANKLIN F., Enrique Benjamín, Auditoría Administrativa, *Gestión Estratégica del Cambio* 2^{da} edición, Pearson Educación, México, 2007, p.87.

- *Desempeño registrado.*
 - *Logros alcanzados.*
 - *Expectativas no cumplidas.*
 - *Proceso de toma de decisiones.*
- *Posición competitiva.*
 - *Naturaleza, dimensión, sector y giro del negocio.*
 - *Competencias centrales.*
 - *Clientes, proveedores y competidores”*.¹⁸

2.7.1.1.4. Productos.

- ✚ Archivo permanente actualizado de papeles de trabajo.
- ✚ Documentación e información útil para la planificación.
- ✚ Objetivo y estrategia general de la auditoría.

2.7.1.2. FASE II: PLANIFICACIÓN.

2.7.1.2.1. Objetivos.

Revisar los objetivos formulados para los cuales debe establecer los pasos, procesos y actividades a desarrollar en la presente fase. La planificación contiene los objetivos específicos y el alcance de trabajo a ejecutarse, considerando entre otros elementos, los parámetros e indicadores de gestión de la entidad, la elaboración de programas de auditoría por cada componente ya sea: áreas, procesos o departamentos; los procedimientos de auditoría, los responsables, y las fechas de realización del examen debe tener los recursos necesarios como son: personas, tiempo y costos estimados.

2.7.1.2.2. Actividades.

Las tareas a seguir en esta fase son:

¹⁸ FRANKLIN F., Enrique Benjamín. Op. Cit. p. 82.

- 1.** Revisar y analizar la información y documentación obtenida en la fase anterior, para conocer el objeto de la entidad, su actividad principal, y sus elementos necesarios para la evaluación del control interno y la planificación de la auditoría de gestión.

- 2.** Evaluar el Control Interno relacionado con el área o componente que va a ser objeto de estudio, permitirá almacenar información de manera oportuna y adecuada sobre el cumplimiento de los objetivos operacionales, para identificar los asuntos que requieren atención, tiempo y esfuerzo adicionales en la fase de “Ejecución” a base de los resultados de esta evaluación se determinará la naturaleza y alcance del examen, y de la misma forma la estimación de requerimiento de personal, plazo para la conclusión de la auditoría y la presentación del informe para obtener información suficiente y pertinente sobre el Ambiente de Control.

La evaluación implica la calificación de los riesgos de auditoría que son:

- a)** Inherentes (posibilidad de errores e irregularidades).

- b)** De control (procedimientos de control y auditoría que no prevenga o detecte).

- c)** De detección (procedimientos de auditoría no suficientes para cubrirlos).

- d)** Otra clase de riesgo, en sus diferentes áreas u operaciones a las que está expuesta la entidad.

Los resultados obtenidos servirán para:

- a)** Planificar la auditoría de gestión.

- b)** Preparar un informe sobre control interno.

3. En base de las actividades descritas anteriormente, el equipo multidisciplinario de auditoría prepararan un Memorando de Planificación.

4. Elaboración de programas detallados y flexibles, específicamente de acuerdo a los objetivos trazados, que den respuesta a la comprobación de las 5 “E” (Economía, Eficiencia, Eficacia, Ética y Ecología), por cada proyecto o actividad a examinarse.

2.7.1.2.3. Productos.

- ❖ Memorando de planificación.

- ❖ Programa de auditoría por cada componente.

2.7.1.3. FASE III: EJECUCIÓN.

2.7.1.3.1. Objetivos.

En esta etapa se ejecuta propiamente la auditoría, pues en esta instancia se desarrolla los hallazgos y se obtienen toda la evidencia necesaria en cantidad y calidad (suficiente, competente, pertinente y relevante), basada en los criterios de auditoría y procedimientos definidos en cada programa, que sustentan las conclusiones y recomendaciones de los informes.

2.7.1.3.2. Actividades

Las tareas típicas de esta fase son:

- a) Aplicación de los programas detallados y específicos para cada componente significativo y seleccionado para examinarse, que comprende la aplicación de las técnicas de auditoría tradicionales, tales como: inspección física,

observación, cálculo, indagación, análisis, etc.; adicional se utilizara: estadísticas de las operaciones como base para detectar tendencias, variaciones extraordinarias y otras situaciones, que por su importancia ameriten investigarse. Parámetros e indicadores de economía, eficiencia y eficacia, tanto reales como estándar, que pueden obtenerse de colegios profesionales, publicaciones especializados, entidades similares, organismos internacionales y otros.

- b) Preparación de los papeles de trabajo, que junto a la documentación relativa a la planificación y aplicación de los programas, contienen la evidencia suficiente, competente, pertinente y relevante.
- c) Elaboración de hojas resumen, de hallazgos significativos por cada componente examinado, expresados en los comentarios.
- d) Definir la estructura del informe de auditoría, con las referencias necesarias de los papeles de trabajo y a la hoja resumen de comentarios, conclusiones y recomendaciones.

En esta fase es muy importante, tener presente que la auditoría debe realizarse conforme a los objetivos de la planeación, además es necesario, que el auditor que ejerce la jefatura del equipo o grupo, oriente y revise el trabajo para asegurar el cumplimiento de los programas y objetivos trazados: igualmente se requiere que el trabajo sea supervisado adecuadamente por el auditor más experimentado.

2.7.1.3.3. Productos.

- ✓ Papeles de trabajo.
- ✓ Hojas resumen de hallazgos significativos por cada componente.

2.7.1.4. FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

2.7.1.4.1. Objetivos

“En esta etapa a más de los informes que son emitidos parcialmente durante la auditoría realizada, se prepara un informe final que contendrá los hallazgos positivos, las conclusiones de forma resumida, el incumplimiento con su efectivo económico, causas y condiciones para el cumplimiento de la eficiencia, eficacia, y economía en la gestión y uso de recursos de la entidad auditada.”¹⁹

2.7.1.4.2. Actividades

Dentro de las actividades que se llevan a cabo en esta etapa son:

- Redactar el informe final de manera conjunta entre el grupo de trabajo, y personal de la entidad auditada en el tema que se considere necesario.

- La comunicación de resultados, se realiza durante todo el proceso de la auditoría, para de esta manera corregir acciones de inmediato. Es necesario que el borrador del informe antes de su emisión deba ser discutido en una conferencia final, con los responsables de la gestión y funcionarios de más alto nivel relacionados con el examen; esto permitirá reforzar comentarios, conclusiones y recomendaciones.

2.7.1.4.3. Producto.

Informe de auditoría.

“Estructura del informe.

Carátula.

¹⁹ Contraloría general del Estado, *Manual de Auditoría de Gestión*. Op. Cit. p .155.

Índice, Siglas.

Carta de Presentación.

CAPITULO I.- Enfoque de la auditoría.

Motivo.

Objetivo.

Alcance.

Componentes auditados.

Indicadores utilizados.

CAPITULO II.- Información de la entidad.

Misión.

Visión.

Fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

Base Legal.

Estructura Orgánica.

Objetivo.

Recursos analizados.

Funcionarios Principales.

CAPITULO III.- Resultados Generales.

Comentarios, Conclusiones y Recomendaciones sobre la entidad, relacionado con la evaluación de la Estructura de Control Interno del cumplimiento de objetivos y metas institucionales.”²⁰

²⁰ Contraloría general del Estado, *Manual de Auditoría de gestión*. Op. Cit. p. 187, 188.

2.7.1.4.4. FASE V: SEGUIMIENTO.

2.7.1.4.4.1. Objetivo.

“Con posterioridad y como consecuencia de la auditoría de gestión realizada, los auditores internos y en su ausencia los auditores externos que ejecutaron la auditoría, deberían realizar el seguimiento correspondiente”.²¹

Esta fase consiste en dar el adecuado seguimiento a los hallazgos y recomendaciones determinados al término de la auditoría con la adecuada comprobación, después del tiempo establecido para el mejoramiento y la prosperidad de la institución.

2.7.1.4.4.2. Actividades

En esta etapa las observaciones detectadas como resultado de la auditoría, se someterán a un estricto seguimiento respectivo con la finalidad de corregir las fallas detectadas y evitar irregularidades.

- a) Para comprobar hasta qué punto la administración fue receptiva sobre los comentarios (hallazgos), conclusiones y las recomendaciones presentadas en el informe, se efectúa el seguimiento inmediato a la terminación de la auditoría, después de uno o dos meses de haber recibido la entidad auditada el informe aprobado.
- b) De acuerdo al grado de deterioro de las 5 “E” y de la importancia de los resultados presentados en el informe de la auditoría, debe realizar una recomprobación luego de transcurrir un años de haberse concluido la auditoría.
- c) Determinación de responsabilidades por los daños materiales y perjuicio económico causado y, comprobación de su resarcimiento, reparación o recuperación de los activos.”

²¹ Idem., p. 240.

2.7.1.4.4.3. Producto.

- ✓ Realizar un cronograma para el cumplimiento, el cual conste de fechas de inicio y terminación de la ejecución de las recomendaciones.
- ✓ Encuesta del servicio de la auditoría.
- ✓ Constancia del seguimiento realizado.
- ✓ Papeles de trabajo relativos a la fase de seguimiento.

2.7.1.4.4.4. Resultados.

Como resultado del seguimiento podemos decir que no es limitarse a determinar observaciones o deficiencias, sino al contrario, nos ayuda aportando elementos de crecimiento para la organización, lo que nos permite:

- Verificar que las acciones propuestas como resultado de las observaciones se llevan a la práctica en los términos y fechas establecidos conjuntamente con los responsables del área, función, proceso, programa, equipo, proyecto o recurso revisado, a fin de alcanzar los resultados esperados.
- Facilitar al titular de la organización en la toma de decisiones.
- Constatar las acciones que se llevaron a cabo para implementar las recomendaciones. Al finalizar la revisión, rendir un nuevo informe referente al grado y forma como se atendieron.

Riesgo operativo.

2.8. Riesgo Operativo Basilea II.

2.8.1. Definición de Riesgo Operativo.

Es el riesgo que se da debido a falta o fallas en los procesos, el personal y los sistemas internos o acontecimientos externos.

Basilea II, es un estándar que mide la suficiencia del capital bancario para cubrir los riesgos de crédito, operativo y de liquidez. Aquí podemos encontrar técnicas aplicadas a la industria bancaria que las transforma en regulación, ofreciendo una gran gama de opciones para la aplicación desde metodologías muy simples hasta complejas.

Para un mayor entendimiento mencionaremos algunos conceptos básicos.

***Riesgo.-** Es la posibilidad de que se produzca un hecho generador de pérdidas que afecten el valor económico de las instituciones.*

***Riesgo operativo.-** Es la posibilidad de que se produzcan pérdidas debido a eventos originados en fallas o insuficiencia de procesos, personas, sistemas internos, tecnología, y en la presencia de eventos externos imprevistos.*

***Riesgo legal.-** Es la probabilidad de que una institución del sistema financiero sufra pérdidas directas o indirectas, así como de instrucciones de carácter general o particular emanadas de los organismos de control, dentro de sus respectivas competencias; o, en sentencias o resoluciones jurisdiccionales o administrativas adversas; o de la deficiente redacción de los textos, formalización o ejecución de actos, contratos o transacciones, inclusive distintos a los de su giro ordinario de negocio, o porque los derechos de las partes contratantes no han sido claramente estipuladas; (sustituido con resolución No. JB-2008-1202 de 23 de octubre del 2008)*

***Riesgo de reputación.-** Es la posibilidad de afectación del prestigio de una institución del sistema financiero por cualquier evento externo, fallas*

*internas hechas públicas, o al estar involucrada en transacciones o relaciones con negocios ilícitos, que puedan generar pérdidas y ocasionar un deterioro de la situación de la entidad”.*²²

2.9. Marco regulatorio en el Ecuador. De la gestión integral y control de riesgos (Resolución No JB-2004-631).

Se toma a la administración de riesgos integral como parte de la estrategia de cada una de las instituciones y como parte del proceso de la toma de decisiones.

Cada una de las instituciones del sistema financiero será responsable de manejar o desarrollar metodologías propias para la correcta administración del riesgo integral de la entidad. La identificación de los riesgos son procesos continuos y tiende a dirigirse a reconocer y entender los riesgos de cada una de las operaciones que se realizan, así también de los negocios nuevos que surgen.

La institución debe plantear políticas y estrategias para determinar el nivel de riesgo aceptable. Los límites pueden ajustarse si cambian condiciones o las tolerancias de riesgo. Cada una de las instituciones debe contar con procedimientos para autorizar cambios a los límites de riesgo, cuando este sea necesario.

*“Una vez identificados los riesgos deben ser cuantificados o medidos con el objeto de determinar el cumplimiento de las políticas, los límites fijados y el impacto económico en la organización, permitiendo a la administración disponer los controles o correctivos necesarios.”*²³

2.10. Marco Regulatorio en el Ecuador. De la gestión del riesgo operativo (Resolución No JB-2005-834).

Con el fin de obtener en mayor medida la solidez y estabilidad de los sistemas financieros, recomienda a las entidades la adopción de prácticas adecuadas para la gestión de los riesgos y a los supervisores bancarios la necesidad de exigir y vigilar su cumplimiento.

²² Superintendencia de Bancos y Seguros, *De la Gestión Integral y Control de Riesgos*, Quito, 1 de junio del 2011, p. 203, 204.

²³ Idem., p. 205

“Para el efecto la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, emite la Resolución No. JB-2004-631 del 22 de enero del 2004, “La gestión integral y control de riesgos”, que propugna que las instituciones financieras administren adecuadamente todos los riesgos inherentes al giro del negocio al que están expuestas, incluyendo el riesgo operativo, a través de un proceso formal que permita su identificación, medición, control y monitoreo.

Con este antecedente, la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, emitió el 20 de octubre del 2005 la Resolución No. JB-2005-834 que contiene la norma “GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO”, cuyo objetivo es el contribuir a la solidez y seguridad del sistema financiero mediante una administración adecuada del riesgo operativo que deben llevar a cabo las instituciones controladas.²⁴

En consecuencia la norma impartida sobre riesgo operativo considera tres aspectos fundamentales:

- ✚ Identificar el riesgo operativo y sus requerimientos mínimos que las entidades financieras deben cumplir con respecto a sus factores.
- ✚ Contar con un esquema de administración del riesgo.
- ✚ Asignación de responsabilidades en la administración del riesgo de operativo.

2.10.1. Definición de Riesgo Operativo.

El riesgo es considerado como un suceso en el cual se ocasionen pérdidas financieras dentro de una institución, ya sea este causado por hechos que son derivados de errores o insuficiencia en cada uno de los procesos (actividades a la que se dedica la entidad), personas, tecnología información y por sucesos externos.

Como se puede apreciar de los antecedentes citados en este documento, el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, con el fin de obtener en mayor medida la solidez y

²⁴ FLORES, Mauricio, “Administración de Riesgo Operativo en las operaciones de crédito de primer piso instrumentadas por la Corporación Financiera Nacional”, Maestría: Finanzas y Gestión de Riesgos de la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, 2008.

estabilidad de los sistemas financieros, recomienda a las entidades la adopción de prácticas adecuadas para la gestión de los riesgos y a los supervisores bancarios la necesidad de exigir y vigilar su cumplimiento.

2.10.2. Administración de Procesos

La optimización de recursos en cada una de las áreas de una institución, así mismo la estandarización de las diferentes actividades, para un potencial desarrollo deben estar totalmente ligadas con las estrategias planteadas, y con las políticas que desarrolla en el reglamento, la institución regulatoria establece que deben estar agrupados los procesos de tal manera que estos ayuden en su desempeño.

❖ Gobernantes o estratégicos

Estos son direccionados por la alta gerencia, se relacionan con lineamientos que están establecidos en el plan estratégico de la institución, y proporcionan directrices al resto de procesos.

❖ Fundamentales, productivos, de negocio u operativos

*“Son los procesos esenciales de la entidad destinados a llevar a cabo las actividades que permitan ejecutar efectivamente las políticas y estrategias relacionadas con la calidad de los productos o servicios que ofrecen a sus clientes”.*²⁵

❖ Habilitantes, de soporte o de apoyo

*“Son aquellos que apoyan a los procesos gobernantes y productivos, se encargan de proporcionar personal competente, reducir los riesgos del trabajo, preservar la calidad de los materiales, equipos y herramientas, mantener las condiciones de operatividad y funcionamiento, coordinar y controlar la eficacia del desempeño administrativo y la optimización de los recursos”.*²⁶

²⁵ Superintendencia de Bancos y Seguros, *De la Gestión de Riesgo Operativo*, Quito, 16 de mayo de 2012, p. 253.

²⁶ Ídem., p. 253.

Teniendo en cuenta ya cada uno de los procesos de la institución y, agrupados de tal manera que sean verificables inmediatamente, se lograra implementar tanto actividades o alternativas que nos permitan poner en riesgo la continuidad del negocio como de sus operaciones diarias.

2.10.3. Administración del Recurso Humano

La institución debe tener políticas totalmente vinculadas con lo relacionado al capital humano, tal es el motivo del cumplimiento o desarrollo de las políticas, procesos y procedimientos que de ellas dependerá el desarrollo eficaz y eficiente tanto de la institución como de cada una de las personas que están dentro de la institución. La identificación de posibles fallas dependerá de cuan eficiente se está manejando esta área.

Dentro de la entidad regulatoria que se está tomando en consideración para el desarrollo de este documento, menciona aspectos que han sido incluidos en tres grupos:

- ✓ Incorporación.

- ✓ Permanencia.

- ✓ Desvinculación.

Los procesos mencionados deben ser sobrellevados técnicamente, así mismo ajustados a las disposiciones legales y transparentes para de esta manera garantizar condiciones laborales idóneas.

2.10.4. Administración de la Tecnología de Información

La Expectativa dentro de este punto es que la información manejada por las instituciones garantice tanto la captura, procesamiento, almacenamiento y transmisión de la información de manera oportuna y confiable. Tomando en cuenta que la información no sea divulgada para que sea confidencial y de uso único de la entidad para una adecuada toma de decisiones.

El objetivo de administrar y garantizar la tecnología de información de manera adecuada termina basándose en requerimientos que son:

- Establecer el apoyo y compromiso generalmente de un directorio de alto mando.
- Tener alineados los planes del área de tecnología de información con el plan estratégico de la institución para que de esta manera se puedan cumplir con los objetivos propuestos por el área.
- Tener una tecnología acorde a las actividades de la institución y a su crecimiento.
- Asignar a una persona que esté a cargo de definir y autorizar de manera sensata las aplicaciones; así mismo dar seguimiento para el cumplimiento de controles establecidos.
- *“Políticas, procesos y procedimientos de tecnología de información definidos bajo estándares de general aceptación que garanticen la ejecución de los criterios de control interno de eficacia, eficiencia y cumplimiento, debidamente aprobados por el directorio u organismo que haga sus veces, alineados a los objetivos y actividades de la institución”.*²⁷

²⁷ Superintendencia de Bancos y Seguros, *De la Gestión del Riesgo Operativo*. Op. Cit. p. 255.

- Difusión de las políticas, procedimientos, procesos a todo el personal que está involucrado, para que de esta manera se ponga en ejecución.
- Entrenamiento y capacitación técnica a todo el personal del área y también a los usuarios de la misma.

2.10.5. Administración de Eventos Externos

En cuanto a la administración de riesgo operativo se debe tomar en cuenta la ocurrencia de posibles fallas o pérdidas que pueden ocurrir por eventos que son ajenos a su control; llegando a alterar el progreso de las actividades normales. Para mitigar tales efectos que no están totalmente ligados a la institución se deben desarrollar planes de contingencia para la continuidad del negocio.

2.10.6. Administración del Riesgo Operativo

No administrar los riesgos puede afectar en el cumplimiento de objetivos, así mismo con la continuidad del negocio.

“El diseño del proceso de administración de riesgo operativo deberá permitir a las instituciones controladas identificar, medir, controlar/mitigar y monitorear sus exposiciones a este riesgo al que se encuentran expuestas en el desarrollo de sus negocios y operaciones.”²⁸

Cada una de las instituciones desarrollara técnicas o esquemas que estén de acuerdo a las necesidades de la institución.

Para una adecuada administración del riesgo operativo y su control, se establece que se agrupen los procesos por línea de negocio, teniendo en cuenta lineamientos como:

²⁸ Superintendencia de Bancos y Seguros, *De la Gestión del Riesgo Operativo*. Op. Cit. p. 265.2.

- Cada proceso productivo debe ser alineado de acuerdo a los productos y servicios que generan de tal manera que los procesos correspondan a una sola línea de negocio y que ninguno se quede sin asignarse.
- Deben agruparse procesos gobernantes y procesos habilitantes que intervienen en las mismas líneas de negocios para que de esta manera la entidad utilice un criterio de asignación objetivo.

Las instituciones controladas deberán identificar, por línea de negocio, los eventos de riesgo operativo, agrupados por tipo de evento, y, las fallas o insuficiencias en los procesos, las personas, la tecnología de información y los eventos externos.

Los tipos de eventos son los siguientes:

- *“Fraude interno.*
- *Fraude externo.*
- *Prácticas laborales y seguridad del ambiente de trabajo.*
- *Prácticas relacionadas con los clientes, los productos y el negocio.*
- *Daños a los activos físicos.*
- *Interrupción del negocio por fallas en la tecnología de información.*
- *Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.”*²⁹

2.10.7. Responsabilidades en la Administración de Riesgo Operativo

El directorio u organismo que esté a cargo de la administración del riesgo operativo tendrá las siguientes responsabilidades:

²⁹ Superintendencia de Bancos y Seguros, *De la Gestión del Riesgo Operativo*. Op. Cit. p. 265.2, 265.3.

- Crear una cultura organizacional que contenga tanto políticas como valores dentro de la institución para que se priorice de manera eficaz la gestión del riesgo operativo.
- Además se estima que se debe aprobar políticas, procedimientos y planes de contingencia para un mejor desempeño en cuanto a la administración del riesgo operativo.

En definitiva lo que establecen las resoluciones mencionadas son directrices que plantean claramente cuáles son las responsabilidades que se deben tener en cuenta para el manejo adecuado de la administración de riesgo operativo, estableciendo al mismo tiempo una coordinación para el correcto planteamiento, desarrollo, y monitoreo de las actividades que se desarrollan.

CAPÍTULO III

**Aplicación de la Auditoría de
Gestión a la Cooperativa CREA
Ltda.**

Capítulo III

Aplicación de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa CREA Ltda.

3. Memorándum de planificación preliminar y específica.

3.1. Antecedentes.

En la cooperativa de ahorro y crédito CREA Ltda., hasta la fecha no se han realizado auditorías de gestión, ya que no cuenta con informes y/o registros de la misma.

3.2. Motivo

El motivo de la Auditoría efectuada a la Cooperativa CREA Ltda., es con la finalidad de obtener el título de tercer nivel de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría.

3.3. Objetivo

Determinar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y demás normas aplicables; así como la eficiencia, eficacia y economía en el cumplimiento de los objetivos planteados por la institución.

3.4. Alcance

Comprende el análisis, estudio, optimización y buen uso de recursos en cada una de las operaciones realizadas en el área de negocios en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2011.

3.5. Principales disposiciones legales.

3.5.1. Generales.

- ✓ Ley orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del sector Financiero Popular y Solidario.
- ✓ Reglamento General de la Ley de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

3.5.2. Específicos

- ✓ Reglamento de Asistencia Social.
- ✓ Reglamento de Elecciones.
- ✓ Reglamento de Incentivos para Socios.
- ✓ Manual de Roles, Atribuciones y Responsabilidades.
- ✓ Normativo de Tasas de Interés.
- ✓ Normativo de Comportamiento del Talento Humano.
- ✓ Reglamento de Caja Chica.
- ✓ Reglamento de Adquisiciones.
- ✓ Manual de Políticas “Conozca a Nuestro Socio”.
- ✓ Manual de Créditos.
- ✓ Manual de Procedimiento Parlamentario.
- ✓ Reglamento para Captaciones.

- ✓ Reglamento de Comunicación Interna y Externa.
- ✓ Manual Interno para la Prevención de Lavado de Activos.
- ✓ Reglamento Interno de Trabajo.

3.6. Estructura orgánica.

Ver anexo-cuadro 1.

3.7. Misión y visión.

3.7.1. Misión.

*“Somos una Cooperativa orientada al bienestar y desarrollo solidario de nuestros socios, a través de soluciones personalizadas en ahorro, crédito y servicios complementarios que se brindan con calidad y oportunidad”.*³⁰

3.7.2. Visión

*“Ser una Cooperativa líder en innovación de productos y servicios de ahorro y crédito en la Región Austral, para satisfacer las necesidades de sus socios, a través de una permanente gestión participativa, mejora tecnológica y solidez financiera.”*³¹

³⁰ Cooperativa CREA Ltda., *Planificación estratégica 2009-2013*, p. 8.

³¹ Idem., p. 8.

3.8. Objetivos.

- *“Fomentar el ahorro.*
- *Otorgar préstamos a sus asociados.*
- *Brindar asistencia social a sus afiliados en caso de calamidad doméstica comprobada.*
- *Contratar y/o prestar los servicios de seguro de vida, accidentes personales y otros que se consideren necesarios.*
- *Prestar ayuda económica mediante la implementación de servicios de fondo mortuario.*
- *Fomentar una adecuada educación cooperativista entre sus asociados”.*³²

3.9. Principios fundamentales.

“La Cooperativa regulará sus actividades, de conformidad con los siguientes principios universales del cooperativismo:

- a) Adhesión abierta y voluntaria.*
- b) Control democrático de los socios miembros.*
- c) Participación económica de los socios miembros.*
- d) Autonomía e independencia.*
- e) Educación, capacitación, formación e información.*
- f) Cooperación entre cooperativas.*
- g) Compromiso con la comunidad.”*³³

³² Cooperativa CREA Ltda., *Estatuto de la Cooperativa. Op. Cit.* p. 1.

³³ *Idem.*, p. 1.

3.10. Valores corporativos.

- ✓ *“Solidaridad.*
- ✓ *Compromiso.*
- ✓ *Calidad.*
- ✓ *Respeto.*
- ✓ *Responsabilidad Social.*
- ✓ *Liderazgo.*
- ✓ *Pro actividad.”*.³⁴

3.11. Funcionarios principales.

Cargo.
Jefe de negocios.
Analista.
Oficial de captaciones.
Oficial de negocios.
Verificador.
Oficial de cobranzas.

Fuente: Base de datos empleados, Contabilidad, 2012.

³⁴ Cooperativa CREA Ltda., *Planificación estratégica 2009-2013*. Op.Cit. p. 9.

3.12. Recursos analizados.

Los recursos analizados en el período del 2011 en cuanto a la cartera de crédito nos dan un valor de:

TIPO DE CRÉDITO.	MONTO USD.
MICROEMPRESA	4'183.146,01
CONSUMO	3'918.071,58
VIVIENDA	1'056.460,65

TOTAL	9'157.678,24
--------------	--------------

Fuente: Estados Financieros 2011, Contabilidad 2012.

3.13. Identificación de los componentes importantes a ser examinados en la planificación específica.

3.13.1. Planificación de tareas.

Ver anexo-cuadro 4.

3.13.2. Cuestionario de control interno.

Ver anexo-cuadro 5.

3.13.3. Ponderación del cuestionario del control interno.

Ver anexo-cuadro 6.

3.13.4. Check list crédito microcrédito.

Ver anexo-cuadro 7.

3.13.5. Ponderación check list microcrédito.

Ver anexo-cuadro 8.

3.13.6. Check list crédito de vivienda.

Ver anexo-cuadro 9.

3.13.7. Ponderación check list vivienda.

Ver anexo-cuadro 10.

3.13.8. Check list crédito de consumo.

Ver anexo-cuadro 11.

3.13.9. Ponderación check list consumo.

Ver anexo-cuadro 12.

3.13.10. Matriz de evaluación preliminar del riesgo de auditoría.

Ver anexo-cuadro 13.

3.13.11. Indicadores de gestión.

Ver anexo-cuadro 14.

3.13.11.1. Análisis para la elaboración de los indicadores de gestión.

1. Análisis de captaciones a la vista y plazo (anual y mensual) Balances Contables contra presupuesto 2011.

Ver anexo-cuadro 15.

2. Análisis de colocación por crédito (anual y mensual) Balances Contables contra presupuesto 2011.

Ver anexo-cuadro 16.

3. Análisis de cartera vencida por crédito (anual y mensual) Balances Contables contra presupuesto 2011.

Ver anexo-cuadro 17.

4. Análisis de captaciones a la vista y plazo (anual y mensual) Balances Contables 2010 contra 2011.

Ver anexo-cuadro 18.

5. Análisis de colocación por crédito (anual y mensual) Balances Contables 2010 contra 2011.

Ver anexo-cuadro 19.

6. Análisis de cartera vencida por crédito (anual y mensual) Balances Contables 2010 contra 2011.

Ver anexo-cuadro 20.

7. Análisis de recuperación de cartera anual.

Ver anexo-cuadro 21.

8. Calculo de provisión.

Ver anexo-cuadro 22.

3.14. INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN



**AUDITORÍA DE GESTIÓN APLICADA AL ÁREA DE NEGOCIOS DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA LTDA.**

PERIODO 1 DE ENERO Y EL 31 DE DICIEMBRE DE 2011.

INFORME

ÍNDICE

INFORME DE AUDITORIA DE GESTIÓN

CAPITULO I.....	52
1. ENFOQUE DE LA AUDITORÍA.....	52
1.1. Motivo.....	52
1.2. Objetivo	52
1.3. Alcance	52
1.4. Limitación.....	52
1.5. Componentes auditados	53
1.6. Indicadores de gestión	53
1.7. Misión.....	55
1.8. Visión.....	55
1.9. FODA del área de negocios	55
1.10. Base Legal.....	56
1.11. Estructura orgánica del área de crédito.....	57
1.12. Objetivo	57
1.13. Recursos Analizados.....	57
1.14. Funcionarios principales	58
CAPITULO II	58
2. Resultados de la auditoría.....	58
Carpetas de los socios de la cooperativa CREA Ltda., con documentación incompleta.	58
Déficit en el cálculo de la provisión de la cartera de crédito	61
El área de créditos no cuenta con la determinación porcentual de los indicadores de gestión.....	63

Cuenca, agosto 30 de 2012.

Ingeniero.

Patricio Barzallo Mendieta.

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA LTDA.

Ciudad.

De mis consideraciones:

Hemos efectuado la Auditoría de Gestión al Área de Negocios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda., en el periodo comprendido del 1 de enero y el 31 diciembre de 2011.

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

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

Con la finalidad de mejorar el sistema de control interno y la eficiencia en el uso de los recursos, las recomendaciones deben ser aplicadas de manera inmediata.

Atentamente,

Sandra Guazhambo Inga.

Jefe de equipo.

CAPITULO I.

1. ENFOQUE DE LA AUDITORÍA.

1.1. Motivo.

Auditoría de gestión aplicada a la Cooperativa CREA Ltda., para determinar la eficiencia, eficacia y economía de la gestión del área de negocios.

1.2. Objetivo.

El Objetivo General de realizar la auditoría de gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda., es establecer el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y demás normas aplicables; también determinar la eficiencia, eficacia y economía en el cumplimiento de los objetivos planteados por la institución.

1.3. Alcance.

La Auditoría de Gestión aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda., comprenderá el análisis, estudio, optimización y buen uso de recursos en cada una de las operaciones realizadas en el área de negocios en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2011.

1.4. Limitación.

En la base de datos proporcionada por la Cooperativa no se encuentra nombres y apellidos lo que nos limita el cruce de información para la determinación de créditos vinculados.

1.5.Componentes auditados.

- ✓ Carpetas de los socios de la cooperativa CREA Ltda.
- ✓ Provisión de la cartera de crédito.
- ✓ Apreciación de indicadores de gestión.
- ✓ Cartera de crédito (captaciones, colocaciones y recuperación).

1.6.Indicadores de gestión.

Componente.	Indicador.	Objetivo.	Meta.	Interpretación.
Porcentaje de provisión requerida por el número de créditos efectuados.	(cartera Total)*(% de provisión).	Determinar el porcentaje de provisión que realiza la cooperativa.	275.929,71 USD.	El valor de provisión que actualmente se establece, es un valor que no está de acuerdo con el porcentaje que debería tener la cooperativa. El porcentaje mínimo que debería considerar en su cuenta como provisión tiene un déficit de 13.929,73 USD.
Crecimiento de captación a la vista.	((año2011 - año2010)) / (año2010)	Determinar cuál es el crecimiento de captaciones a la vista.	9.50%	El incremento en el porcentaje de captación a la vista es cumplido de manera eficaz ya que sobrepasa la meta planteada.

Crecimiento de captación a plazo.	((año2011 - año2010)) / (año2010)	Determinar cuál es el crecimiento de captaciones a plazos.	46.37%	Igualmente el porcentaje de crecimiento de captación a plazo es cumplido de manera eficaz ya que sobrepasa lo previsto en el año anterior.
Colocación crédito vivienda.	((año2011 - año2010)) / (año2010)	Determinar porcentaje de colocación en el crédito de vivienda	37,81%	Crecimiento de colocación cumplida de manera eficaz.
Colocación crédito vencido-consumo.	((año2011 - año2010)) / (año2010)	Determinar cuál ha sido el porcentaje de créditos vencidos	-11,91%	El porcentaje que muestra el indicador es menor a la meta establecida, es decir, este no cumple con su objetivo.
Carpetas de socios seleccionadas aleatoriamente.	Número de carpetas seleccionadas aleatoriamente/número de carpetas totales.	Determinar cuál es el control interno que se mantiene en cuanto a la documentación requerida.	15	El número de carpetas seleccionadas como muestra fueron verificadas de manera prevista para determinar el nivel de control interno que posee.

Fuente: Las Autoras.

1.7. Misión.

“Somos una Cooperativa orientada al bienestar y desarrollo solidario de nuestros socios, a través de soluciones personalizadas en ahorro, crédito y servicios complementarios que se brindan con calidad y oportunidad.”³⁵.

1.8. Visión.

“Ser una Cooperativa líder en innovación de productos y servicios de ahorro y crédito en la Región Austral, para satisfacer las necesidades de sus socios, a través de una permanente gestión participativa, mejora tecnológica y solidez financiera”³⁶.

1.9. FODA del área de negocios.

Fortalezas.

- ♣ Políticas, reglamentos y manuales establecidos para el otorgamiento de créditos.
- ♣ Socios leales y permanente captación de nuevos socios.
- ♣ Convenios interinstitucionales.

Debilidades.

- ♣ No tiene una estrategia de promociones y publicidad.
- ♣ Poca participación en el mercado.
- ♣ Innovación en productos, servicios y herramientas.
- ♣ Bajo seguimiento al cliente para la recuperación del crédito.

³⁵ Cooperativa CREA Ltda., *Planificación estratégica 2009-2013*, p.8.

³⁶ Idem., p. 8.

- ♣ No está regulada por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Oportunidades.

- ♣ Buenas relaciones con nuestros socios.
- ♣ El componente tecnológico que brinda el mercado; para agilizar los procesos, la comunicación y mejorar el servicio.
- ♣ Mercado regional poco cubierto.

Amenazas.

- ♣ Elevado número de competidores.
- ♣ Desarrollo de tecnologías con una mayor capacidad.
- ♣ Cartera vencida.
- ♣ Situación económica y política del país.

1.10. Base Legal.

“La Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda., fue constituida el 31 de Diciembre de 1964 tras Acuerdo Ministerial N° 2876, surgiendo a partir del entorno estructural y organizativo del Centro de Reconversión Económico para el Azuay, Cañar y Morona Santiago (CREA), por la iniciativa de un grupo de empleados que deciden conformar una Cooperativa de Ahorro y Crédito que les permita disponer de servicios financieros con mayor facilidad. El 10 de abril del 2008, a través de una reforma estatutaria de la Asamblea General de Socios, COAC-CREA abre sus servicios al público en general, constituyéndose en una empresa social financiera privada. Actualmente la institución se encuentra controlada por la DINACOOOP del MIES, y está adscrita a la Subdirección de Cooperativas del Austro. La COAC-CREA cuenta con más de 6000 socios,

enfocándose en el crecimiento, aumentando constantemente su número, apoyada en alianzas estratégicas para su desarrollo.”³⁷

1.11. Estructura orgánica del área de crédito.

Ver anexo-cuadro 2.

1.12. Objetivo.

- ✓ *“Fomentar el ahorro.*
- ✓ *Otorgar préstamos a sus asociados.*
- ✓ *Brindar asistencia social a sus afiliados en caso de calamidad doméstica comprobada.*
- ✓ *Contratar y/o prestar los servicios de seguro de vida y accidentes personales y otros que se consideren necesarios.*
- ✓ *Prestar ayuda económica mediante la implementación de servicios de fondo mortuario.*
- ✓ *Fomentar una adecuada educación cooperativista entre sus asociados.*”³⁸

1.13. Recursos Analizados.

TIPO DE CRÉDITO.	MONTO USD.
MICROEMPRESA.	4'183.146,01
CONSUMO.	3'918.071,58
VIVIENDA.	1'056.460,65
TOTAL	9'157.678,24

Fuente: Estados Financieros 2011, Contabilidad, 2012.

³⁷ Cooperativa CREA Ltda., Gerencia, 2012.

³⁸ Cooperativa CREA Ltda., *Estatuto de la Cooperativa*. Op. Cit. p.1.

1.14. Funcionarios principales.

Cargo.
Jefe de negocios.
Analista.
Oficial de captaciones.
Oficial de negocios.
Verificador.
Oficial de cobranzas.

Fuente: Base de datos empleados, Contabilidad 2012.

CAPITULO II.

2. Resultados de la auditoría.

Carpetas de los socios de la cooperativa CREA Ltda., con documentación incompleta.

De las quince carpetas seleccionadas aleatoriamente de la base de datos de cartera se observó la ausencia de algunos documentos relevantes cuyo detalle es el siguiente:

Requisitos.	Número de carpetas en las que no se encuentra.
Check list.	15
Informe básico.	7
Autorización de débito.	1
Justificación de ingresos actualizado (personas naturales).	6
Concentración de créditos.	4
Declaración de licitud de fondos.	15
Tasa de interés.	6
Firma del oficial de créditos.	2
Aprobación del nivel respectivo	1
Respaldo Patrimonial (personas naturales)	4
Carta al cliente de aprobación o negación del crédito	14

Fuente: Las Autoras.

Situación que se presenta debido a que los oficiales de crédito incumplieron con lo establecido en el Manual del Créditos, versión 006-2011 del 31 de enero de 2011, Capítulo II, Artículo 16, Título “ Requisitos para solicitar y acceder a un crédito”, que establece :

- a) *“Copia de cédula de ciudadanía y certificado de votación del último proceso electoral.*
- b) *Copia de escrituras de bienes muebles y/o del pago de predio actualizados.*
- c) *Copia de matrícula de vehículo actualizado.*
- d) *Copias del último pago de agua, luz y/o teléfono.*
- e) *Certificado actualizado de remuneración y/o fuente de ingresos.*
- f) *Llenar debidamente el formulario de Solicitud de Crédito, el que tendrá carácter de declaración jurada.*
- g) *No tener pendiente operaciones morosas, acciones judiciales y/o penales, (central de riesgos con calificación “D” y “E”) así mismo*

de su cónyuge. Si estas operaciones han sido regularizadas y/o finiquitadas, deberá presentar la documentación de respaldo.

- h) Los profesionales y comerciantes independientes acompañarán copia de RUC, las tres últimas declaraciones del I.V.A., patente profesional o comercial e Impuesto a la Renta.*
- i) Para socios con actividades económicas informales adjuntarán una declaración juramentada respecto a sus ingresos, misma que será verificada por el Jefe de Negocios.”³⁹*

A su vez, no se requirió la información básica y necesaria para un adecuado análisis del sujeto de crédito; al respecto considerando como buenas prácticas administrativas, de acuerdo a lo estipulado en la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros, en su Libro I, Título IX, Anexo I:

“Las instituciones del sistema financiero mantendrán expedientes individuales para cada uno de sus sujetos de crédito, clasificados como cartera comercial (corporativos, empresarial y pymes) con la documentación e información suficiente para el adecuado manejo de la cartera y para respaldar el proceso de calificación y control de los activos de riesgo, los que deberán ser actualizados por lo menos semestralmente.”⁴⁰

Ocasionando que el análisis y evaluación del otorgamiento de los créditos no se realice de forma eficaz y eficiente y que se asegure adecuadamente el retorno de los fondos colocados, incrementando el riesgo de recuperación.

Conclusión.

No todas las carpetas cuentan con la información básica, necesaria y actualizada, que permita conocer en forma adecuada la situación social y económica de los sujetos de crédito previo su otorgamiento.

³⁹ COOPERATIVA CREA LTDA., *Manual de créditos*. Op. Cit. p. 3,4.

⁴⁰ Superintendencia de Bancos y Seguros, *Calificación de activos de riesgo y constitución de provisiones por parte de las Instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros*, Quito, 9 de octubre de 2012, p. 183.40.

Recomendación.

Al Jefe de Negocios.

Dispondrá a los Oficiales de Crédito, solicitar todos los documentos requeridos previos al otorgamiento de un crédito, así como también semestralmente realizar una actualización de las carpetas existentes.

Déficit en el cálculo de la provisión de la cartera de crédito

El área contable de la cooperativa presentó los estados financieros cortados al 31 de diciembre de 2011, con un rubro de provisión de 144 999,98 USD; sin embargo se determinó que de acuerdo a la madurez de la cartera de créditos otorgados por la cooperativa presentan un déficit bajo el siguiente esquema:

Tipo de crédito.	Provisión según EE.FF. USD.	Provisión según auditoría. USD.	Diferencia. USD.
Microcrédito.	144 999,98	104 954,42	-130 929,738
Consumo.		165 693,00	
Vivienda.		5 282,30	
Total.		275 929,72	

Fuente: Las autoras.

Situación que se presenta debido a que los oficiales de crédito realizan el cálculo de la provisión para la cartera de crédito de manera tentativa como un rubro global, lo cual ocasionó un déficit de 130 929,738 USD.

Al respecto, considerando como buenas prácticas administrativas lo estipulado en la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros, en su Libro I, Título IX, Capítulo II, Sección III, Artículo 6, Numeral 6.1 con título:

“SEGÚN LA CALIFICACIÓN OTORGADA.- La administración de cada entidad controlada, deberá proceder a constituir provisiones, cuyos porcentajes mínimos y máximos serán: (sustituido con resolución No. JB-2008-1050 de 10 de enero del 2008)⁴¹

CATEGORIA	PORCENTAJE DE PROVISIONES	
	MINIMO	MAXIMO
Riesgo normal “A”	1	4
Riesgo potencial “B”	5	19
Deficiente “C”	20	49
Dudoso recaudo “D”	50	99
Pérdida “E”		100

Conclusión.

La cooperativa en sus estados financieros cortados al 31 de diciembre de 2011, presentó en la cuenta de provisiones un déficit de 130.929,738 USD.

Recomendación.

Al Jefe de Crédito.

Dispondrá a los oficiales de créditos que realicen el cálculo de las provisiones, considerando al tipo de crédito, días de vencimiento y su riesgo de recuperación; de acuerdo a lo establecido en la Superintendencia de Bancos y Seguros.

⁴¹ Superintendencia de Bancos y Seguros, *Calificación de activos de riesgo y Constitución de provisiones por parte de las Instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros*, Quito, 10 de enero de 2008, p. 183.7, 183.14.

El área de créditos no cuenta con porcentajes establecidos en las metas e indicadores de gestión del área de negocios.

La cooperativa cuenta con un Plan Operativo Anual, en el cual no se encuentra estipulado un porcentaje específico que nos ayude a medir tanto objetivos y metas de crecimiento del área.

De acuerdo al Plan Operativo Anual 2011, Numeral 6.1, Mejoramiento Continuo de Indicadores de Gestión, literal 6.3 Incremento de Captaciones y literal 6.4 Incremento de Captaciones:

Existe un cuadro donde se establecen: las actividades, campos con los determinados meses, fechas, responsables de la ejecución, metas e indicadores de captación y colocación establecidos cualitativamente, sin embargo en la misma no se establecen los porcentajes que se deberán alcanzar anualmente.

Situación que se presenta debido a que el Gerente no ha establecido porcentualmente las metas e indicadores a cumplir.

Al respecto, considerando como buenas prácticas administrativas se plantea aplicar lo estipulado en la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros, en su Libro II, Título IX, Capítulo II, Sección III, Artículo 8:

“Un buen gobierno deberá conformarse sobre la base de un conjunto sistemático de políticas y procesos sometidos a mejora continua, acompañados de información estructurada que permita revelar:

8.3 Los indicadores que expresen los resultados alcanzados.

El propósito del buen gobierno corporativo es que tanto las actividades, mecanismos, contenidos de información e indicadores de seguimiento se gestionen como un proceso formalizado e integrado, sujeto a definiciones en las instancias de gobierno de la entidad y evolución de su eficacia y eficiencia.”⁴²

⁴² Superintendencia de Bancos y Seguros, *Principios de un Buen Gobierno Corporativo*, Quito, 28 de agosto de 2012, p. 68.16, 68.17.

También los indicadores de gestión se debe construir teniendo presente para que medir, que medir, cuanto medir y contra que medir, ya que se utilizan de acuerdo a la necesidad de la institución, es decir en base a lo que se quiere medir, analizar, observar o corregir.

Afectando al área de negocios ya que no existe un estándar mínimo aceptable para mediar o evaluar de manera eficiente y eficaz el cumplimiento de las metas y objetivos anuales, para determinar el crecimiento del área se realizó evaluaciones basándose en el presupuesto establecido para el año relacionado con los estados financieros de la cooperativa del mismo año.

Conclusión.

La cooperativa no ha establecido porcentajes de las metas e indicadores de gestión, como una herramienta que le permita evaluar el crecimiento y desempeño del área de negocios.

Recomendación.

Al Gerente.

Establecerá los porcentajes de las metas e indicadores de gestión específicos para el área de negocios.

CAPÍTULO IV

Evaluación del Riesgo Operativo

Capítulo IV.

Evaluación del riesgo operativo al área de negocios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda.

4. Levantamiento de procesos del área de negocios.

El levantamiento de procesos es una actividad a la cual se le debe prestar cuidado, porque es la descripción de los pasos que el personal de las instituciones cumple día a día en determinados procesos, tiene como finalidad determinar el cumplimiento de manuales y reglamentos generales.

En el caso de realizar el levantamiento de procesos de instituciones que cuentan con varias sucursales, es importante consolidar el mismo con las distintas matrices, teniendo como finalidad determinar riesgos y sus respectivas acciones de control que abarque tanto la matriz principal como sus distintas sucursales.

4.1. Procesos de ejecución.

4.1.1. Ahorro y crédito.

4.1.1.1. Ahorro.

4.1.1.1.1. Ahorro a la vista.

4.1.1.1.1.1. Definición.

Es un fondo que tiene un socio, del cual se puede disponer de manera inmediata a través de ventanillas o ATM.

4.1.1.1.1.2. Proceso.

- 1) El futuro socio solicita la información para la apertura de cuenta en servicios complementarios.
- 2) El futuro socio entrega la copia de cédula de identidad o pasaporte a la persona encargada de servicios complementarios.
- 3) El futuro socio entrega la copia de certificado de votación si ciudadano ecuatoriano a la persona encargada de servicios complementarios.

- 4) La persona encargada de servicios complementarios procede a la verificación de requisitos entregada por el futuro socio.
- 5) Ingreso de datos al sistema por la persona encargada de servicios complementarios.
- 6) El futuro socio firma la solicitud de apertura de cuenta.
- 7) Llenado de tarjeta de enrolamiento de asistencia social por parte del futuro socio.
- 8) Firma en la tarjeta de verificación de firmas por el futuro socio.
- 9) La persona encargada de servicios complementarios le entrega un código al futuro socio para la cancelación en ventanilla.
- 10) El futuro socio realiza el depósito mínimo en ventanilla por la apertura de cuenta.
- 11) La persona encargada de caja entrega la libreta de ahorros al socio.

4.1.1.1.2. Ahorro Programado.

4.1.1.1.2.1. Definición.

*“Consiste en depósitos mensuales de igual valor, hasta llegar a conformar un monto determinado en el plazo estipulado en el contrato”.*⁴³

4.1.1.1.2.2. Proceso

- 1) La persona interesada del producto solicita la información en el departamento de inversiones para constituir el ahorro programado.
- 2) En caso de que la persona no sea socio de la cooperativa, procederá a realizar el proceso de apertura de cuenta; para que de esta manera pueda acceder a los productos de la cooperativa.

⁴³ Cooperativa CREA Ltda., *Reglamento para captaciones*. Op. Cit. p.5.

- 3) Explicación de los beneficios y negociación del ahorro programado por la persona encargada de inversiones y el socio.
- 4) La persona encargada de inversiones llena el contrato de ahorro programado.
- 5) Impresión del contrato.
- 6) Revisión del contrato por parte del socio para constatar lo pactado con la persona de inversiones.
- 7) Firma del contrato realizado por parte del socio
- 8) Firma del contrato por parte de la persona encargada de inversiones.
- 9) Entrega del contrato al socio.
- 10) En el caso de que los depósitos pactados con el socio no se realicen a la fecha estipulada, la persona encargada de inversiones penalizara (prolongara) el ahorro programado hasta que se cumpla con lo establecido en el contrato firmado.

4.1.1.1.3. Ahorro a plazo fijo.

4.1.1.1.3.1. Definición.

*“El ahorro a plazo fijo consiste en valores que el socio deposita a un plazo determinado, siendo como mínimo 30 días”.*⁴⁴

4.1.1.1.3.2. Proceso

- 1) La persona interesada del producto solicita la información en el departamento de inversiones para constituir el ahorro a plazo fijo.
- 2) En caso de que la persona no sea socio de la cooperativa procederá a realizar el proceso de apertura de cuenta para poder constituir el ahorro a plazo fijo.
- 3) La persona encargada de inversiones negocia con el socio la tasa de interés y tiempo que tendrá el ahorro a plazo fijo.

⁴⁴ Cooperativa CREA Ltda., *Reglamento para captaciones*. Op. Cit. p. 4.

- 4) En caso de que el dinero a depositarse a plazo fijo no esté en la cuenta se realizara el depósito por parte del socio en la ventanilla de la institución.
- 5) La persona encarga de inversiones verifica del dinero en la cuenta de ahorros del socio.
- 6) Llenado de la información del socio para constituir el ahorro programado en el sistema financiero de la cooperativa.
- 7) Impresión del contrato.
- 8) Revisión del contrato por parte del socio.
- 9) El socio firma el contrato establecido.
- 10) Firma de la persona encargada de inversiones.
- 11) Entrega del contrato de ahorros a plazo fijo al socio.
- 12) En el caso de renovación del ahorro a plazo fijo el encargado de inversiones realiza el día de vencimiento una llamada telefónica al socio indicándole el vencimiento de su contrato.
- 13) El socio autoriza la renovación del contrato.
- 14) El socio se acerca a inversiones para firmar su contrato de renovación.
- 15) Entrega del contrato renovado al socio.
- 16) La persona encarga de inversiones entrega los contratos realizados y renovados al jefe de negocios para su custodia.

4.1.1.2. Crédito.

4.1.1.2.1. Procesos generales para la otorgación de créditos.

4.1.1.2.1.1. Recepción y verificación de documentación básica.

- 1) La persona interesada del producto de la cooperativa solicita información sobre los créditos que brinda la cooperativa, al oficial de créditos.
- 2) El oficial de crédito informa los tipos de crédito y requisitos que se requieren para solicitar.
- 3) El oficial de crédito entrega formato de solicitud de crédito y hoja de ubicación de domicilio al oficial de crédito.
- 4) En caso de que la persona interesada no sea socio de la cooperativa debe realizar el proceso de apertura de cuenta.
- 5) El socio realiza en ventanilla el depósito del dinero mínimo que requiere para el crédito.
- 6) El socio entrega la solicitud de crédito
- 7) El socio y garante entrega la copia de cédula de identidad al oficial de crédito.
- 8) El socio y garante entrega la copia de certificado de votación al oficial de crédito.
- 9) Entrega de planilla de un servicio básico (agua, luz o teléfono).
- 10) Entrega de rol de pagos o certificado de trabajo.
- 11) Entrega de facturas de compra y venta.
- 12) Entrega de declaraciones mensuales del Impuesto al Valor Agregado.
- 13) Entrega de títulos de propiedad (para sustentar la propiedad sobre inmuebles y/o vehículos).

- 14) Entrega de la copia de escritura del terreno a nombre del deudor, en caso de que el dueño este en el exterior se pedirá un poder.
- 15) Entrega de planos del bien a construir o a remodelar.
- 16) Entrega del avalúo del bien realizado por el perito de la cooperativa.
- 17) Entrega del pago de predio urbano del terreno.
- 18) Presentación de garantes por parte del socio.
- 19) Presentación de hipotecas por parte del socio.
- 20) El oficial de crédito verifica el correcto llenado de la solicitud de crédito presentada por el socio.
- 21) El oficial de crédito verifica que la documentación presentada por el socio sea la correcta y completa.
- 22) El oficial de crédito envía la orden de inspección a la persona encargada de verificación, para que se constate que la información presentada por el socio sea la correcta.
- 23) La persona encargada de verificación emite un informe de inspección al oficial de crédito.
- 24) El oficial de crédito ingresa la información presentada al sistema financiero de la cooperativa.

4.1.1.2.2. Proceso de análisis y evaluación específica para crédito de consumo.

- 1) Evaluación de la solicitud de crédito entregada por el sujeto de crédito.
- 2) Evaluación del certificado de trabajo o rol de pagos presentados por el sujeto de crédito para verificar su fuente de ingresos.

- 3) Evaluación de facturas de compra y venta presentadas por el sujeto de crédito para verificar su fuente de ingreso.
- 4) Evaluación de las declaraciones de Impuesto al Valor Agregado presentados por el sujeto de crédito, para verificar su fuente de ingreso.
- 5) Evaluación de títulos de propiedad presentadas por el sujeto de crédito para determinar su nivel patrimonial.
- 6) Evaluación del historial crediticio del sujeto de crédito.
- 7) Evaluación de la central de riesgos del sujeto de crédito.
- 8) Evaluación del certificado de trabajo o rol de pagos del garante presentado por el sujeto de crédito, para verificar su fuente de ingresos.
- 9) Evaluación de facturas de compra y venta del garante presentado por el sujeto de crédito, para verificar su fuente de ingreso.
- 10) Evaluación de las declaraciones de Impuesto al Valor Agregado del garante presentado por el sujeto de crédito, para verificar su fuente de ingreso.
- 11) Evaluación de títulos de propiedad del garante presentado por el sujeto de crédito para determinar su nivel patrimonial.
- 12) Evaluación del historial crediticio del garante presentado por el sujeto de crédito.
- 13) Evaluación de la central de riesgos del garante presentado por el sujeto de crédito.
- 14) Evaluación de la calificación de la cartera de crédito del garante presentado por el sujeto de crédito.

- 15) Si el crédito va de 3 000,00-15 000,00 dólares el oficial de crédito evalúa que uno de los dos garantes presentados por el sujeto de crédito cuente con estabilidad laboral mínimo de un año.
- 16) Si el crédito va de 3 000,00-15 000,00 dólares el oficial de crédito evalúa que uno de los dos garantes presentados por el sujeto de crédito posea como mínimo una garantía real.
- 17) Si el crédito va de 15 000,00-45 000,00 dólares el sujeto de crédito deberá presentar como mínimo una garantía real, y que esta sea igual o superior al 130% del monto solicitado.
- 18) El oficial de crédito verifica que adjunto a la solicitud de crédito se encuentre el informe de la inspección respecto al domicilio y lugar de trabajo del sujeto de crédito.
- 19) Confirmación del destino del crédito.
- 20) El oficial de crédito elabora un informe en base a la evaluación de ingresos, patrimonio y garantes presentados por el sujeto de crédito.
- 21) Envío del informe al jefe de negocios.

4.1.1.2.3. Proceso de análisis y evaluación específica para microcrédito.

- 1) Evaluación de la solicitud de crédito entregada por el sujeto de crédito.
- 2) Evaluación de facturas de compra y venta presentadas por el sujeto de crédito para verificar su fuente de ingreso.
- 3) Evaluación de las declaraciones de Impuesto al Valor Agregado presentados por el sujeto de crédito, para verificar su fuente de ingreso.
- 4) Evaluación de títulos de propiedad presentadas por el sujeto de crédito para determinar su nivel patrimonial.

- 5) Evaluación del historial crediticio del sujeto de crédito.
- 6) Evaluación de la central de riesgos del sujeto de crédito.
- 7) Evaluación del certificado de trabajo o rol de pagos del garante presentado por el sujeto de crédito, para verificar su fuente de ingreso.
- 8) Evaluación de facturas del garante presentado por el sujeto de crédito, para verificar su fuente ingreso.
- 9) Evaluación de las declaraciones de Impuesto al Valor Agregado del garante presentado por el sujeto de crédito, para verificar su fuente de ingreso.
- 10) Evaluación de títulos de propiedad del garante presentado por el sujeto de crédito para determinar su nivel patrimonial.
- 11) Evaluación del historial crediticio del garante presentado por el sujeto de crédito.
- 12) Evaluación de la central de riesgos del garante presentado por el sujeto de crédito.
- 13) El oficial de crédito verifica que adjunto a la solicitud de crédito se encuentre el informe de la inspección, que contenga información respecto al domicilio y lugar de trabajo del sujeto de crédito.
- 14) El oficial de crédito verifica que adjunto a la solicitud de crédito se encuentre el informe de la inspección, que contenga información respecto a la concurrencia de clientes al negocio del sujeto de crédito.
- 15) El oficial de crédito verifica que adjunto a la solicitud de crédito se encuentre el informe de la inspección respecto al mercado al que pertenece el negocio del sujeto de crédito.

- 16) El oficial de crédito verifica que adjunto a la solicitud de crédito se encuentre el informe de la inspección, que contenga información respecto al domicilio y lugar de trabajo del garante.
- 17) Confirmación del destino del crédito.
- 18) Ingresar datos al sistema.
- 19) El oficial de crédito elabora un informe en base a la evaluación de ingresos, patrimonio y garantes presentados por el sujeto de crédito.
- 20) Envío del informe al jefe de negocios.

4.1.1.2.4. Proceso de análisis y evaluación específica para crédito de vivienda.

- 1) Evaluación de la solicitud de crédito entregada por el sujeto de crédito.
- 2) Evaluación del certificado de trabajo o rol de pagos presentados por el sujeto de crédito para verificar su fuente de ingreso.
- 3) Evaluación de facturas de compra y venta presentadas por el sujeto de crédito para verificar su fuente ingreso.
- 4) Evaluación de las declaraciones de Impuesto al Valor Agregado presentados por el sujeto de crédito, para verificar su fuente de ingreso.
- 5) Evaluación de títulos de propiedad presentados por el sujeto de crédito para determinar su nivel patrimonial.
- 6) Evaluación del avalúo del bien presentado por el socio.
- 7) Evaluación de los planos del bien a construir o a remodelar.
- 8) Evaluación del historial crediticio del sujeto de crédito.
- 9) Evaluación de la central de riesgos del sujeto de crédito.

- 10) Evaluación del certificado de trabajo o rol de pagos del garante presentado por el sujeto de crédito, para verificar su fuente de ingreso.
- 11) Evaluación de facturas de compra y venta del garante presentado por el sujeto de crédito, para verificar su fuente de ingreso.
- 12) Evaluación de las declaraciones de Impuesto al Valor Agregado del garante presentado por el sujeto de crédito, para verificar su fuente de ingreso.
- 13) Evaluación de títulos de propiedad del garante presentado por el sujeto de crédito para determinar su nivel patrimonial.
- 14) Evaluación del historial crediticio del garante presentado por el sujeto de crédito.
- 15) Evaluación de la central de riesgos del garante presentado por el sujeto de crédito.
- 16) El oficial de crédito verifica que adjunto a la solicitud de crédito se encuentre el informe de la inspección respecto al domicilio y lugar de trabajo del sujeto de crédito y garante.
- 17) Confirmación del destino del crédito.
- 18) Ingresar datos al sistema.
- 19) El oficial de crédito elabora un informe en base a la evaluación de ingresos, patrimonio y garantes presentados por el sujeto de crédito.
- 20) Envío del informe al jefe de negocios.

4.1.1.2.5. Proceso de aprobación general de crédito.

- 1) Cuando un crédito va de 1,00-5 000,00 dólares, el jefe de negocios aprueba el crédito en base al informe del oficial de crédito.

- 2) Cuando un crédito va de 1,00-5 000,00 dólares, el jefe de negocios aprueba el crédito en base a la evaluación del historial crediticio del sujeto de crédito.
- 3) Cuando un crédito va de 1,00-5 000,00 dólares, el jefe de negocios aprueba el crédito en base a la evaluación de la capacidad de pago del sujeto de crédito.
- 4) Cuando un crédito va de 1,00-5 000,00 dólares, el jefe de negocios aprueba el crédito en base a la evaluación del historial crediticio del sujeto de crédito.
- 5) Cuando un crédito va de 1,00-5 000,00 dólares, el jefe de negocios aprueba el crédito en base a la evaluación del patrimonio del sujeto de crédito.
- 6) Cuando un crédito va de 5 001,00-45 000,00 dólares el comité de crédito aprueba el crédito en base al informe emitido por el oficial de crédito y el jefe de negocios.
- 7) En el caso de la aprobación por parte del Comité de Crédito la aprobación o negación se asentara en actas de sesión.
- 8) El oficial de crédito llamara al socio para informar si su crédito fue aprobado o negado.
- 9) En caso de que el crédito haya sido aprobado socio y sus garantes firman un pagare para el respaldo del crédito
- 10) Remisión del pagare para custodia.
- 11) Envío de la documentación a cartera para el desembolso del dinero.

4.1.1.2.6. Proceso general para la recuperación de créditos.

- 1) Constitución de provisiones.
- 2) Verificación en el sistema de los créditos vencidos de acuerdo a los días de vencimiento.

- 3) De 1 a 14 días de mora se realizara llamadas constantes al socio.
- 4) De 6 a 14 días de mora se realizara llamadas constantes al garante del deudor.
- 5) De 15 a 45 días de mora se envía comunicación escrita al deudor y garante.
- 6) El oficial de crédito emite un informe en donde consta el no pago de las cuotas del crédito al jefe de negocios y gerencia.
- 7) Más de los 90 días de mora la cooperativa, en base a un informe entrega las cuentas incobrables a un abogado.
- 8) El abogado emitirá mensualmente un informe de las cuentas incobrables a la cooperativa.

4.1.1.2.7. Proceso general para la calificación de la cartera de crédito.

- 1) Análisis de la situación económica financiera.
- 2) Capacidad y record de pagos.

4.2. Matriz de riesgo operativo de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda.” Matriz cuenca.

4.3. Informe de la Matriz de Riesgo Operativo.

ANÁLISIS DEL RIESGO OPERATIVO ÁREA DE NEGOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA LTAD. MATRIZ CUENCA.

Cuenca, 26 de Octubre de 2012.

Ing. Patricio Barzallo Mendieta.

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA LTAD.

Se ha realizado un análisis de RIESGO OPERATIVO a las actividades efectuadas por el personal en el Área de Negocios durante el primer semestre del año 2012.

Este análisis se realizó de acuerdo a los manuales, reglamentos generales y al levantamiento de procesos.

Al realizar el análisis respectivo a los procesos del Área de Negocios en los siguientes departamentos: tecnología, seguridad, proceso de captación, colocación y recuperación de recursos, se identificó la existencia de riesgos operativos, los mismos que serán mitigados, a través de acciones de control que permita minimizar, reducir y controlar su probabilidad de ocurrencia y su impacto.

En forma resumida los porcentajes de participación según la gravedad de los riesgos en los procesos del Área de Negocios son: mínima 6%, leve 69%, severa 23%, grave 1% y muy grave 0%.

A continuación se describe los riesgos con mayor peso, es decir, con una calificación de gravedad severa en adelante y la respectiva prioridad para aplicar las acciones de control.

1) Tecnológico

En la fase correspondiente a la tecnología se identificó principalmente dos riesgos con gravedad severa:

✓ Desconocimiento del Sistema.

El desconocimiento del sistema por parte del personal de la institución genera errores, pérdida de tiempo y molestias tanto para el socio como para la cooperativa, al momento de verificar la información, transacciones y cuentas del socio. El riesgo se puede evitar si se implementa como política la siguiente acción de control: realizar evaluaciones a todo el personal, constatar nivel de conocimientos y establecer la periodicidad con la cual la comisión de educación realizara capacitaciones informáticas al personal.

✓ Fallas en el Sistema

Las fallas en los sistemas que maneja la cooperativa se presenta, por no ser un sistema propio de la institución, ya que este servicio es contratado, los mismo que provoca complicaciones al momento de verificar los montos de las cuentas de los socios y los créditos vencidos; el no registro de la renovación de los contratos en el sistema, perdida de información, alteración en la base de datos y retraso en las actividades de trabajo. El riesgo se puede evitar si se implementa como política la siguiente acción de control: la persona encargada del área tecnológica realizara evaluaciones a los sistemas para determinar el funcionamiento, desempeño y manejo de los mismos, con la finalidad de realizar los correctivos y mantener un adecuado control y si es el caso recomendará la adquisición o desarrollo de un sistema propio acorde a la naturaleza de la entidad.

2) Seguridad.

En la fase correspondiente a la seguridad de la documentación se identificó principalmente un riesgo con gravedad severa:

- ✓ Custodia de pagarés y contratos con gravedad severa: acceso de personal no autorizado al área de custodia. El riesgo se puede evitar si se implementa como política la siguiente acción de control: la persona encargada del área tecnológica delimitara las calves de bóveda al personal encargado de la custodia de los documentos.

3) Captación de Recursos

En la fase correspondiente a captación de recursos se han identificado los siguientes riesgos:

a. Bridar información y llenado de la tarjeta de enrollamiento.

El personal de la institución al bridar información incorrecta y desactualizada, genera reclamos futuros por parte del socio y desprestigio de la institución. Lo que genera una gravedad severa. Se podría reducir la materialización de estos riesgos con la implementación de la siguiente acción de control: realizar evaluaciones a todo el personal, constatar nivel de conocimientos y establecer la periodicidad con la cual la comisión de educación realizara capacitaciones al personal.

b. Apertura de cuenta.

Cuando un socio desea poner su dinero a plazo fijo necesariamente debe realizar la apertura de cuenta, lo que representa gravedad severa; genera molestias al socio y decisiones de buscar nuevas instituciones para la inversión de su dinero. Se podría reducir la materialización de este riesgo con la implementación de la siguiente acción de control: El Gerente dispondrá al área de negocios que no sea requisito fundamental la apertura de cuenta para que el socio deposite su dinero a plazo fijo.

c. Ingresar datos al sistema,

Al ingresar datos del socio al sistema siendo la información preestablecida desactualizada, representa una gravedad severa la cual ocasiona confusiones y errores. Se podría reducir la materialización de estos riesgos con la implementación de la siguiente acción de control: el

área de negocios debe actualizar los datos de los socios en la base de datos por lo menos dos veces al año.

d. Llamar al socio indicando la fecha de vencimiento de su contrato.

Que el socio no conteste la llamada, que el número registrado no corresponda al socio, representa una gravedad severa, esto es producto de la desactualización de la base de datos y fallas en el sistema, por lo tanto se debe recurrir a realizar llamadas a los relacionados con el socio para actualizar su información. Se podría reducir la materialización de estos riesgos con la implementación de la siguiente acción de control: el área de créditos debe actualizar los datos de los socios en la base de datos por lo menos dos veces al año.

e. Depósitos pactados.

Que los socios no realicen los depósitos continuos del ahorro programado, se producen por no realizan llamadas telefónicas, la falta de supervisión y seguimiento al socio, lo cual representa un nivel grave. Se podría reducir la materialización de este riesgo con la siguiente acción de control: la gerencia de la cooperativa considerara la implementación del área de revisoría y control para dar seguimiento a las actividades que realiza el personal del área de negocios, el mismo deberá emitir informes semanales.

4) Colocación de Créditos

En la fase correspondiente a colocación de recursos se han identificado riesgos en: recepción y verificación de documentación básica general:

- a) Entrega de justificación de ingresos (rol de pagos, facturas, declaración del Impuesto al Valor Agregado), títulos de propiedad, pago del predio urbano e hipotecas y elaboración del informe básico del sujeto de crédito y garante, representa una gravedad severa, estos riesgos son: que no sea actualizada, no se elabora el informe básico y no se verifica la documentación presentada. Se podría reducir la materialización de estos

riesgos con la implementación de la siguiente acción de control: la gerencia de la cooperativa considerará la implementación del área de revisoría y control para que verifique las carpetas de los socios con la documentación completa previo al desembolso del dinero.

En la fase correspondiente a colocación de recursos se han identificado riesgos en el proceso de análisis y evaluación.

a) Evaluación de justificación de ingresos presentados por el sujeto de crédito y garante (rol de pagos, facturas, declaraciones del Impuesto al Valor Agregado).

Que se realice un inadecuado análisis para la determinación de la capacidad de pago, representa una gravedad severa, ocasiona que se le niegue un crédito a un sujeto de crédito apto o que se le apruebe sin tener ingresos suficientes. Se podría reducir la materialización de estos riesgos con la implementación de la siguiente acción de control: realizar evaluaciones a todo el personal, constatar nivel de conocimientos y establecer la periodicidad con la cual la comisión de educación realizara capacitaciones al personal.

b) Verificación que adjunte a la solicitud de crédito el informe de la inspección respecto al domicilio y lugar de trabajo del sujeto de crédito y garante.

Que el informe no exista, representa una gravedad severa. Se podría reducir la materialización de estos riesgos con la implementación de la siguiente acción de control: la gerencia de la cooperativa considerará la implementación del área de revisoría y control para que verifique las carpetas de los socios con la documentación completa previo al desembolso del dinero.

c) Verificación que adjunte a la solicitud de crédito el informe respecto a la concurrencia de clientes al negocio.

Que el informe no exista, representa una gravedad severa. Se podría reducir la materialización de estos riesgos con la implementación de la

siguiente acción de control: la gerencia de la cooperativa considerará la implementación del área de revisoría y control para que verifique las carpetas de los socios con la documentación completa previo al desembolso del dinero.

d) Elaboración del informe básico.

Que no se elabore el informe, representa una gravedad severa. Se podría reducir la materialización de estos riesgos con la implementación de la siguiente acción de control: la gerencia de la cooperativa considerará la implementación del área de revisoría y control para que verifique las carpetas de los socios con la documentación completa previo al desembolso del dinero.

5) Aprobación general de créditos.

En la fase correspondiente a la aprobación general de créditos se han identificado principalmente cinco riesgos:

✓ **Confirmación del destino del crédito.**

Que no se pueda confirmar el destino de crédito y que no sea para el destino solicitado, representa una gravedad severa, sucede específicamente en el microcrédito debido a que es un crédito con altos costos, por eso se le debe dar un exhaustivo seguimiento. Se podría reducir la materialización de estos riesgos con la implementación de la siguiente acción de control: la gerencia de la cooperativa considerara la implementación del área de revisoría y control para dar seguimiento a las actividades que realiza el personal del área de negocios, el mismo deberá emitir informes semanales.

✓ **Cuando un crédito va de 1,00- 5 000,00 dólares,** el Jefe de Negocios aprueba de acuerdo: al análisis del informe emitido por el oficial de crédito, capacidad de pago y patrimonio del sujeto de crédito, representa una gravedad severa, los riesgos que pueden suceder son: que no exista el informe de inspección. Se podría reducir la materialización de estos riesgos con la

implementación de la siguiente acción de control: la gerencia de la cooperativa considerará la implementación del área de revisoría y control para que verifique las carpetas de los socios con la documentación completa previo al desembolso del dinero.

- ✓ **Para la aprobación de un crédito de 5 001,00-45 000,00 dólares,** se elabora actas de sesión, representa una gravedad severa, los riesgos son: que no se elaboren las actas. Se podría reducir la materialización de estos riesgos con la implementación de la siguiente acción de control: la gerencia de la cooperativa considerará la implementación del área de revisoría y control para que verifique las carpetas de los socios con la documentación completa previo al desembolso del dinero.

- ✓ **Llamar al socio para indicar el estado de su crédito.**

Que el socio no conteste la llamada, que el número registrado no corresponda al socio, representa una gravedad severa, esto es producto de la desactualización de la base de datos y fallas en el sistema, por lo tanto se debe recurrir a realizar llamadas a los relacionados con el socio para actualizar su información. Se podría reducir la materialización de estos riesgos con la implementación de la siguiente acción de control: el área de créditos debe actualizar los datos de los socios en la base de datos por lo menos dos veces al año.

6) Recuperación de Cartera

En la fase correspondiente a la maduración y seguimiento de los créditos de este proceso, se identificó principalmente cuatro riesgos:

a) Constitución de provisiones.

Que no se constituyan las provisiones adecuadas, representa un nivel grave, se realizó un análisis a la base de datos de cartera, donde como carencia de control se determinó un déficit de 130 929,738 dólares, que representa el 47,54% con relación al 100% de la provisión que debió constituirse. Como buenas prácticas administrativas la gerencia dispondrá al jefe de negocios que

realice el cálculo de provisiones de acuerdo a lo establecido en la Superintendencia de Bancos y Seguros.

b) De 1 a 14 días de mora se realizará llamadas constantes al socio y garante.

Que el socio no conteste la llamada, que el número registrado no corresponda al socio, que el número registrado este suspendido, representa una gravedad severa, esto es producto de la desactualización de la base de datos y fallas en el sistema, por lo tanto se debe recurrir a realizar llamadas a los relacionados con el socio para actualizar su información. Se podría reducir la materialización de estos riesgos con la implementación de la siguiente acción de control: el área de créditos debe actualizar los datos de los socios en la base de datos por lo menos dos veces al año.

c) De 15 a 44 días de mora se envía comunicación escrita al deudor y garante.

Que no se entregue la comunicación debido a que la dirección sea la incorrecta, representa una gravedad severa, producto de la desactualización de la base de datos y fallas en el sistema, por lo tanto se debe recurrir a realizar llamadas a los relacionados con el socio para actualizar su información. Se podría reducir la materialización de estos riesgos con la implementación de la siguiente acción de control: el área de créditos debe actualizar los datos de los socios en la base de datos por lo menos dos veces al año.

Existen riesgos que forman parte de los procesos con calificación de gravedad mínima y leve, que en caso de materializarse la probabilidad, podría cambiar la gravedad, por lo que es importante que se considere las actividades de control planteadas en las matrices de riesgo.

En los procesos correspondientes a la colocación de recursos se ha detectado mayor cantidad de riesgos calificados con gravedad severa, lo que implica adicionar al proceso las acciones de control, descritas anteriormente.

Conclusión:

Los procesos desarrollados por el personal paralelo a las necesidades, presentan riesgos moderados, que son contrarrestados mediante la responsabilidad de las partes intervinientes en los distintos procesos, sin embargo es necesario crear políticas e incrementar pasos en los procesos, en caso de que los riesgos identificados en el análisis de los procesos se llegaran a materializar y así, disminuir de esta manera la gravedad y obtener como resultado procesos eficientes.

Recomendaciones:

- 1) Se evaluará la posibilidad de implementar el área de revisoría y control, que constate en las carpetas y verifique si existe la documentación, los informes requeridos y la documentación actualizada previa al desembolso del dinero.
- 2) Como buenas prácticas administrativas el gerente dispondrá al jefe de negocios que realice el cálculo de provisiones de acuerdo a lo establecido en la Superintendencia de Bancos y Seguros.
- 3) Se valorará la posibilidad de crear su propio sistema informático para mayor seguridad y eficiencia en cada una de sus actividades.
- 4) Se deberá analizar la posibilidad de implementar el departamento Legal.
- 5) Considerar las siguientes políticas dentro de los manuales existentes y que se vayan desarrollar en el futuro.
 - a. Captación de Recursos.
 - La comisión de educación deberá realizar evaluaciones a todo el personal, constatar nivel de conocimientos y capacitar al personal previo desenvolvimiento en el área de trabajo.

- En el ahorro programado analizar la posibilidad de enviar mensajes de texto o realizar llamadas telefónicas recordando a los socios el depósito pactado previo a la fecha de su depósito.
- Todas las carpetas de los socios que tengas ahorro programado y ahorro a plazo fijo deberán contener una copia del contrato.

b. Colocación de Créditos

- En el caso de que la carpeta del socio es incompleta el verificador deberá rechazarla y comunicar por escrito al socio, así como al comité de crédito para su conocimiento.
- El comité de crédito no aceptara la carpeta, si en esta no consta toda la documentación pertinente.
- Todos los documentos que debe contener una carpeta de crédito deben ser ordenada y actualizada.
- Todas las observaciones y recomendaciones adjuntadas en los distintos niveles de aprobación a las carpetas de crédito deberán ser cumplidas en su totalidad caso contrario el proceso se detendrá.
- Los créditos aprobados o negados en ausencia de uno de los miembros del comité no tendrá validez.
- La firma de los pagarés deben ser realizados dentro de la institución en presencia del oficial de crédito
- Los trámites legales relacionados con la inscripción y levantamiento de las hipotecas y prendas deberán ser realizados por el oficial de crédito y el socio.

- El departamento de archivo conjuntamente con el jefe de negocios, periódicamente realizarán muestreos de las carpetas aprobadas para comprobar que se encuentre la documentación pertinente.

a. Recuperación de Cartera.

- Los trámites legales relacionados con la inscripción y levantamiento de las hipotecas o prendas, deberán ser realizados por el oficial de crédito y el socio.

Atentamente,

Sandra Guazhambo Inga.
Jefe de Equipo

CAPÍTULO V

Conclusiones y Recomendaciones

Capítulo V.

5. Conclusiones y Recomendaciones.

5.1. CONCLUSIONES.

Todas las entidades sin importar su naturaleza o tamaño deberían someterse a auditorías con la finalidad de que se evalúe su gestión y permita identificar el grado de cumplimiento de sus metas determinando cuán eficientes y confiables son las mismas.

El objetivo principal para desarrollar el presente trabajo fue, determinar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y demás normas aplicables; así como la eficiencia, eficacia y economía en el cumplimiento de los objetivos planteados por el área de negocios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda. Se pudo determinar que el Sistema de Control Interno del área mencionada tiene un riesgo de control moderado, debido a la falta de revisión y cumplimiento de los procesos establecidos por parte de los directivos y el personal del área.

La Auditoría de Gestión se desarrolló a través de la aplicación de las fases de auditoría dando como producto el informe final, el mismo que contiene comentarios, conclusiones y recomendaciones, estas van dirigidas a los directivos y personal de la Cooperativa.

De igual manera la Evaluación del Riesgo Operativo, se realizó mediante un levantamiento de procesos del área de negocios, para luego construir la matriz de riesgo, la misma que describe cada una de las actividades específicas de los procesos del área, dando como resultado factores de riesgo que serán mitigados a través de actividades de control. Como producto final de esta evaluación se elabora un informe final con las actividades de mayor peso de gravedad, su respectiva acción de control, sus recomendaciones y conclusiones del caso.

El área de negocios tiene deficiencia en la ejecución de sus actividades, lo que ha provocado el incorrecto desarrollo de la gestión. Las principales causas son: la falta de difusión de los procedimientos y capacitación al personal. Las medidas correctivas para optimizar la gestión del área de negocios, establece en el contenido de los informes expuestos.

5.2. RECOMENDACIONES.

Es importante que la cooperativa ejecute las recomendaciones de cada uno de los informes emitidos, ya que ha realizado para la mejora de los procesos y actividades del área.

También mencionamos que se analice la posibilidad de diseñar e implementar un Sistema de Control Interno, para motivar y comprometer al personal con la institución, a través de capacitaciones permanentes e incentivos, obteniendo como resultado el cumplimiento y logro de los objetivos planteados por la institución de manera eficiente.

Como buenas prácticas administrativas, realizar evaluaciones al personal sobre su desempeño según el área en que se encuentren, de igual manera crear un espacio de comunicación que integre el personal, para de esta manera desarrollar actividades fundamentales que lleve al éxito profesional y laboral; así mismo realizar cálculos y evaluaciones utilizando mecanismos establecidos dentro de la Superintendencia de Bancos y Seguros, para su mejor manejo.

Tener una Planificación Estratégica en la cual se encuentren plasmadas de manera cuantitativa y cualitativa las metas y objetivos planteadas por la institución y cada una de las áreas existentes para tener un diagnóstico claro y preciso con el fin de tener un conocimiento amplio para su gestión efectiva.

Actualizar permanentemente y de manera oportuna la normativa interna y el manual de crédito, teniendo en cuenta las variaciones vigentes y actualizaciones.

La Cooperativa debe establecer el desarrollo de actividades de supervisión y monitoreo por áreas, las cuales guiaran el cumplimiento de objetivos de corto plazo, específicos y generales de la cooperativa.

BIBLIOGRAFÍA

Libros.

- FRANKLIN F., Enrique Benjamín, *Auditoría Administrativa, Gestión Estratégica del Cambio-2^{da}*. Edición, Editorial Pearson Educación, México, 2007.
- MELINI, Ricardo, *Enfoque en la Auditoría de Estados Contables*, Centro de publicaciones, Secretaria de la extensión UNL, 2001.
- ARENS, Alvin A, *Auditoría: Un Enfoque Integral- 6^{ta}*. Edición, Editorial Prentice Hall, México, 2007.
- MARIN, Salvador, *Contabilidad Bancaria: financiera, de gestión y auditoría*, Ediciones Pirámide, España 2008.
- ARTER, Dennis R, *Auditorías de la calidad para mejorar su comportamiento- 3^{ra}*. Edición, Ediciones de Díaz de Santos S.A., Madrid-España, 2004.
- FERNANDEZ, Ana, *La gestión del riesgo operacional: de la teoría a su aplicación*, Ediciones 2010, Madrid, 2007.
- LARA, Alfonso, *Medición y control de riesgos financieros: incluye riesgo de mercado y de crédito, 3^{ra}*. Edición, Editorial Limusa S.A., México, 2005.

Tesis

- RIVADENEIRA, María, *Diseño de un sistema de gestión y mitigación del riesgo operacional en el proceso de crédito y cobranzas de la cooperativa de ahorro y crédito "Cámara de Comercio de Quito Ltda."*, Programa de

Maestría en Dirección de Empresas, Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador, Quito, junio 2007.

- MARCILLO, Isidra, *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*, Tesis de la Escuela Politécnica del Ejército Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio. Sangolquí, Marzo 2009.
- FREIRE, Miguel, *Auditoría de gestión aplicada a los procesos de las áreas de captación, colocación y recaudación de la cooperativa de ahorro y Crédito Puéllaro Ltda. Ubicada en la Parroquia Puéllaro, Cantón Quito, provincia de Pichincha*, Tesis de la Escuela Politécnica del Ejército Departamento de Ciencias Económicas Administrativas y de Comercio, Sangolquí, Marzo 2011.
- FLORES, Mauricio, “Administración de Riesgo Operativo en las operaciones de crédito de primer piso instrumentadas por la Corporación Financiera Nacional”, Maestría: Finanzas y Gestión de Riesgos de la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, 2008.

Documentos Institucionales

- Cooperativa CREA Ltda., Planificación estratégica 2009-2013.
- Cooperativa CREA Ltda., *Reglamento para captaciones*, Cuenca, 31 de enero de 2011.
- Cooperativa CREA Ltda., *Manual de crédito*, Cuenca, 31 de enero de 2011.
- Cooperativa CREA Ltda., *Estatuto de la Cooperativa*, Cuenca, 5 de julio de 2012.

- Cooperativa CREA Ltda., *Reglamento de Asistencia Social*, Cuenca, 5 de julio de 2007.
- Contraloría General del Estado, *Manual de Auditoría de Gestión*, 22 de noviembre de 2001.

Páginas web

Cooperativa de ahorro y crédito CREA Ltda.

<http://crea.fin.ec/productos-y-servicios/ahorros/> (Consultado el 10 de abril de 2012)

<http://crea.fin.ec/productos-y-servicios/creditos/> (Consultado el 10 de abril de 2012)

<http://crea.fin.ec/red-de-socios/agencia/> (Consultado el 28 de septiembre de 2012)

<http://crea.fin.ec/nosotros/historia/> (Consultado el 28 de septiembre de 2012)

Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador

http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/nueva_codigo/ificacion/todos/L1_X_cap_I.pdf (Consultado el 15 de mayo de 2012)

http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/nueva_codigo/ificacion/todos/L1_X_cap_V.pdf (Consultado el 15 de mayo de 2012)

http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/nueva_codigo/ificacion/todos/L1_IX_cap_III.pdf (Consultado el 4 de junio de 2012)

http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/nueva_codigo/ificacion/todos/L1_IX_cap_II-1.pdf (Consultado el 14 de junio de 2012)

http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/nueva_codigo/todos/L2_IX_cap_II.pdf (Consultado el 30 de septiembre de 2012)

Evaluación del riesgo operativo

http://www.riesgooperacional.com/docs/18%20%20EL_RIESGO_OPERACIONAL.pdf (Consultado el 5 de junio de 2012)

http://www.riesgooperacional.com/docs/18%20%20EL_RIESGO_OPERACIONAL.pdf (Consultado el 14 de junio de 2012)

<http://www.latindex.ucr.ac.cr/econ-29-1/economicas-29-1-29.pdf> (Consultado el 14 de junio de 2012)

http://www.cpcecr.com/presentaciones/el_riesgo_operativo_en_entidades_financieras_carlos_palma.pdf(Consultado el 14 de junio de 2012)

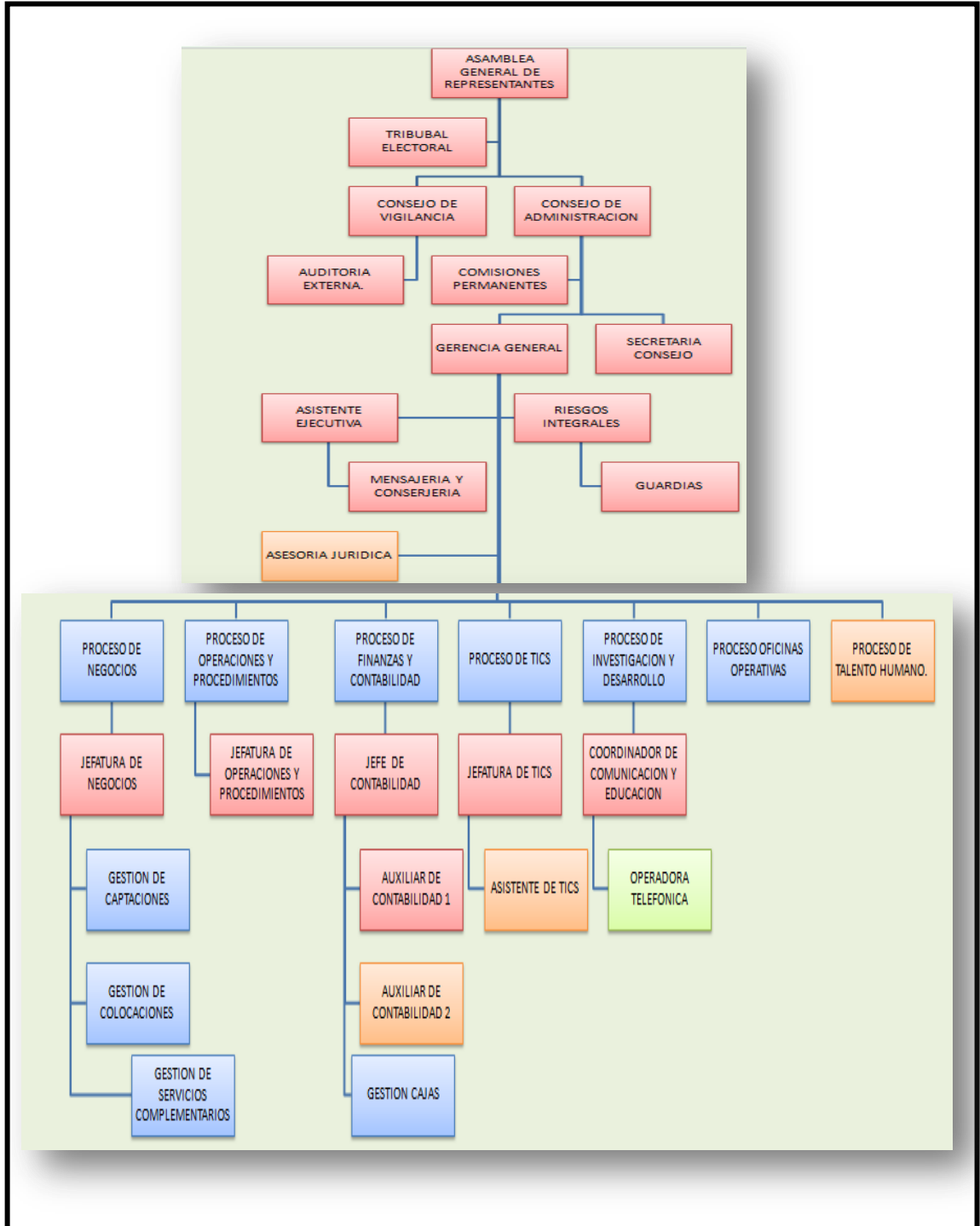
<http://www.pwc.com.ar/es/publicaciones/assets/ceo-riesgooperacional02.pdf>(Consultado el 14 de junio de 2012)

Anexos

Anexos.

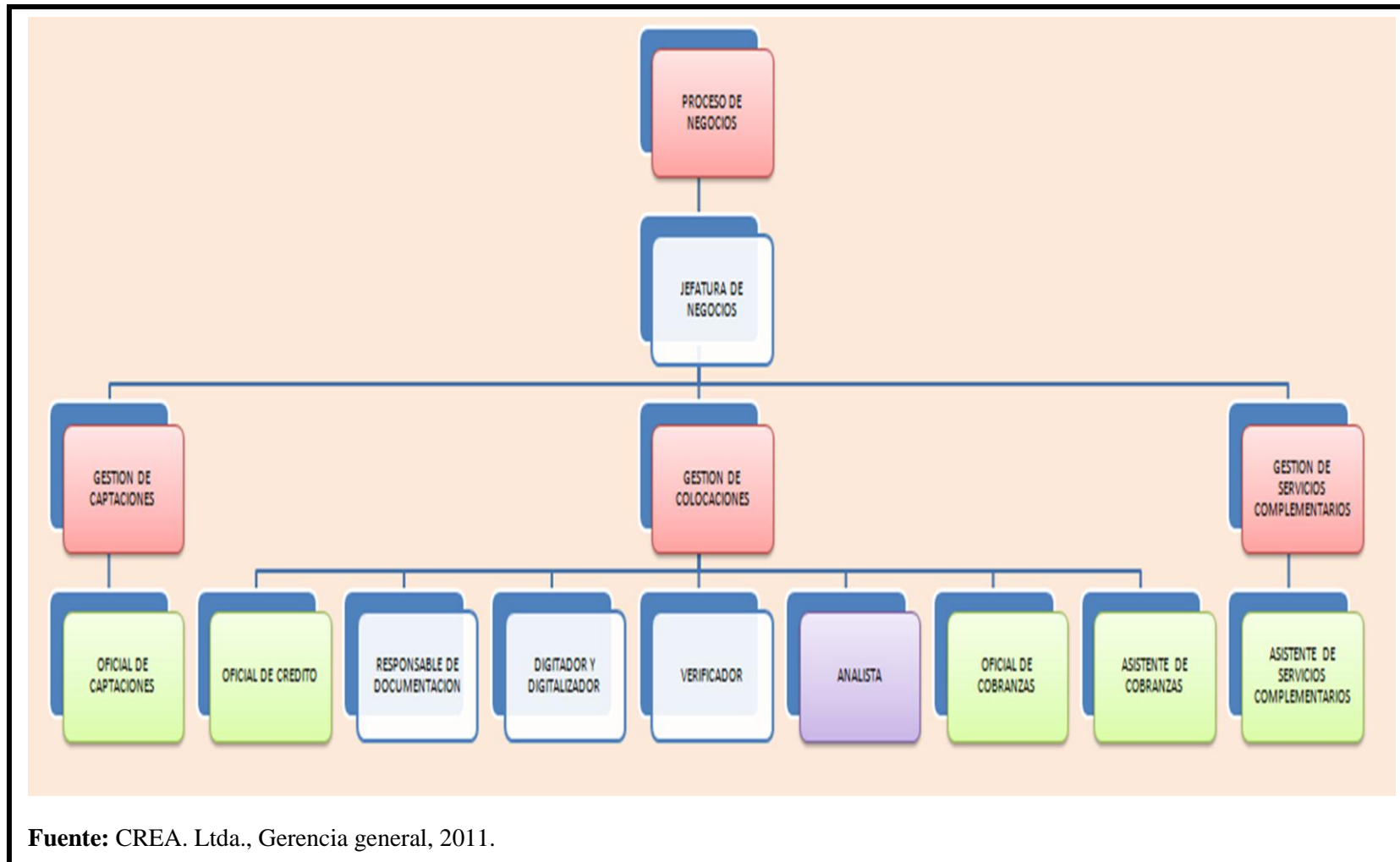
1.1.Organigrama estructural.

Cuadro N°1



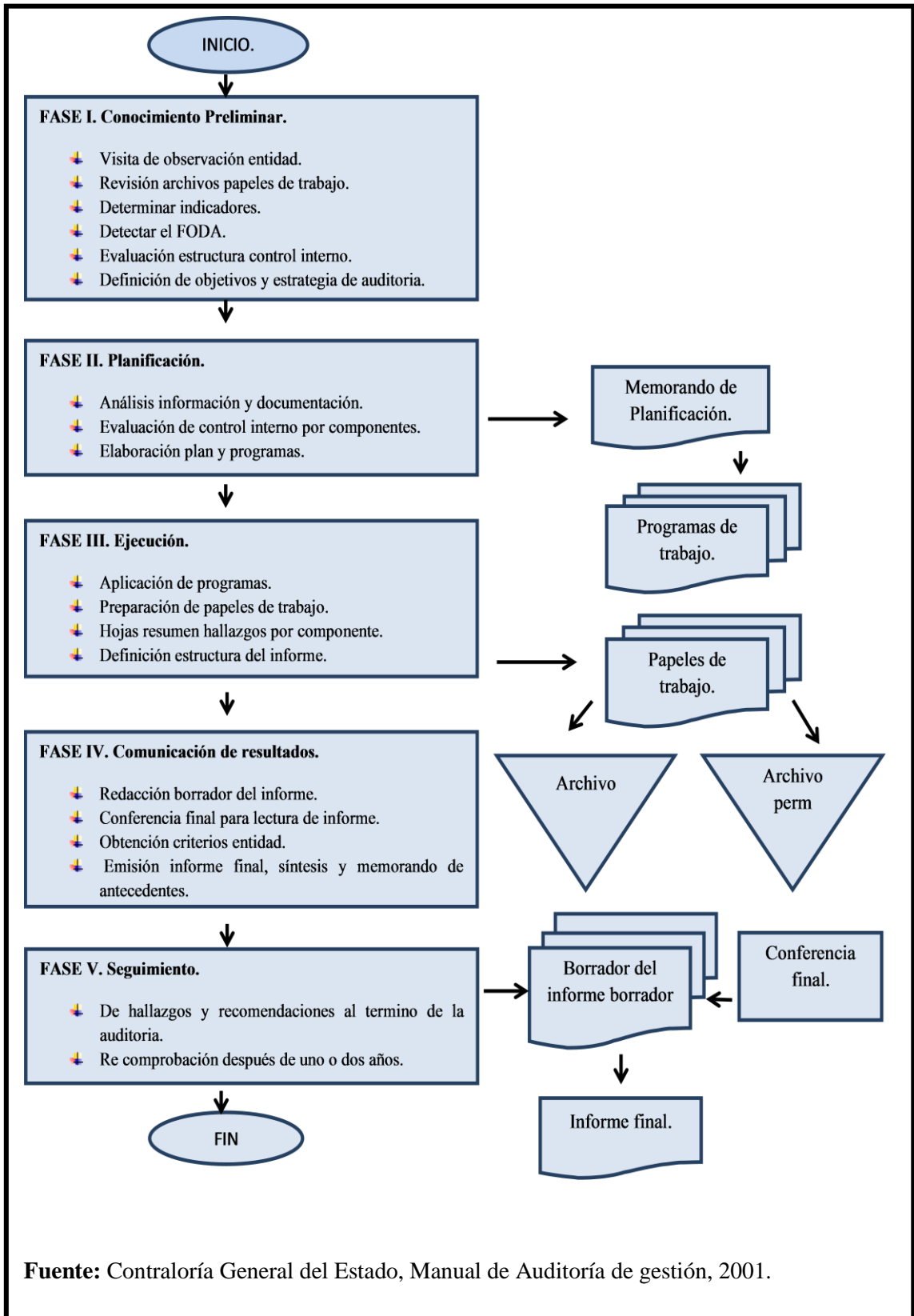
1.2. Organigrama (Área de negocios).

Cuadro N°2.



1.3.Fases de la Auditoría de Gestión.

Cuadro N°3.



1.4. Planificación de tareas

Cuadro N°4

N°	Procedimientos	P/T	Elaborado	Fechas/Días
1	Planificación.	Planificación.	Sandra Guazhambo, Emma Jarama y Gabriela Vázquez.	Del 26 - 30 de Marzo.
2	Conocimiento de las instalaciones, personal y sus funciones.	Visita preliminar.	Sandra Guazhambo, Emma Jarama y Gabriela Vázquez.	Del 2-3 de Abril.
3	Elaboración del marco teórico.	Libros, página web.	Sandra Guazhambo, Emma Jarama y Gabriela Vázquez.	Del 4-27 de Abril.

4	Revisión de manuales, reglamentos y políticas de la Cooperativa.	Manual de Crédito, Manual de Asistencia Social, Manual conozca a Nuestro Socio, Manual de Procedimientos parlamentarios, Manual para la Prevención de lavado de Activos, Normativa de Comportamiento de Talento Humano, Reglamento Caja Chica, Reglamento de control interno, Manual de Roles, Atribuciones y Responsabilidades, Reglamento para Captaciones, Reglamento de Adquisiciones, Reglamento de Comunicación Interna y Externa, Reglamento de Elecciones, Reglamento de Imagen Personal e Institucional, Reglamento Incentivos para Socios, Reglamento Interno de Trabajo, Normativo para la Aplicación Tasas de Interés Activas y Pasivas.	Sandra Guazhambo, Emma Jarama y Gabriela Vázquez.	Del 30 de Abril- 18 de Mayo.
5	Elaboración del cuestionario de control interno, check list y su respectiva aplicación al personal de la institución.	Manual de Créditos, Normativo para la Aplicación Tasas de Interés Activas y Pasivas, Manual para la Prevención de lavado de Activos, Reglamento Interno de Trabajo, Reglamento de Comunicación Interna y Externa, Reglamento para Captaciones, Manual de Roles, Atribuciones y Responsabilidades.	Sandra Guazhambo, Emma Jarama y Gabriela Vázquez.	Del 21 de Mayo – 1 de Junio.

6	Análisis y ponderación del cuestionario de control interno y check list	Cuestionario de Control Interno, Manual de créditos, Carpetas seleccionadas individuales de los socios.	Sandra Guazhambo, Emma Jarama y Gabriela Vázquez.	Del 4- 15 de Junio.
7	Análisis y verificación del Crédito de consumo, microcrédito y vivienda otorgados por la cooperativa.	Superintendencia de Bancos y Seguros, Codificación de Resoluciones, Libro I de los Activos y los límites de crédito; Manual de Créditos; Manual de Captaciones; Manual de Roles, Atribuciones y Responsabilidades.	Sandra Guazhambo, Emma Jarama y Gabriela Vázquez.	Del 18 Junio – 20 de Julio.
8	Elaboración del Informe de Auditoría.	Cuestionario de Control Interno y check list, Análisis y verificación del Crédito de consumo, microcrédito y vivienda otorgados por la cooperativa.	Sandra Guazhambo, Emma Jarama y Gabriela Vázquez.	Del 23 de Julio – 17 de Agosto.
9	Elaboración de levantamiento de procesos del Riesgo Operativo.	Manual de Créditos; Manual de Captaciones; Manual de Roles, Atribuciones y Responsabilidades.	Sandra Guazhambo, Emma Jarama y Gabriela Vázquez.	Del 20 de Agosto – 10 de Septiembre.

10	Elaboración de Matriz de Riesgo.	Levantamiento de procesos del Riesgo Operativo.	Sandra Guazhambo, Emma Jarama y Gabriela Vázquez.	Del 11 de septiembre – 2 de octubre.
11	Elaboración del plan de mitigación	Matriz de Riesgo	Sandra Guazhambo, Emma Jarama y Gabriela Vázquez.	Del 3 de octubre – 7 de octubre.
12	Construcción de mapa de riesgos	Matriz de Riesgo	Sandra Guazhambo, Emma Jarama y Gabriela Vázquez.	Del 8 de octubre – 13 de octubre.
13	Elaboración del Informe de Riesgo Operativo.	Mapa de riesgos.	Sandra Guazhambo, Emma Jarama y Gabriela Vázquez.	Del 14 de octubre – 20 de octubre.

Elaborado por:	Sandra Guazhambo, Emma Jarama y Gabriela Vázquez.
Revisado por:	Sandra Guazhambo.
Fecha:	22 de octubre de 2012.

Fuente: Las autoras.

1.5.Cuestionario de Control Interno

Cuadro N°5

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA LTDA.																			
PERIODO 2011.																			
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO																			
Número	Pregunta	Jefe de Negocios			Analista de créditos			Oficial de crédito			Jefe de Operaciones			Verificador			Observaciones.	ponderación	Calificación
		si	no	n/a	si	no	n/a	si	no	n/a	si	no	n/a	si	no	n/a			
1	¿La Cooperativa cuenta con una planeación estratégica?	1			1			1			1			1				5	5
2	¿Cuenta la cooperativa con un plan funcional tecnológico alineado con el plan estratégico de la institución?	1			1			1				0		1				5	4
3	¿Existe un plan de promoción y difusión de los productos y servicios financieros que ofertan?		0		1			1			1			1				5	4

4	¿Se mantienen datos actualizados de los socios en cuanto a su situación económico-financiera-patrimonio y legal?		0		1			1			1			1			5	4
5	¿Cuenta la cooperativa con un proceso de administración de riesgo?	1			1			1			1			1			5	5
6	¿Están agrupados estos procesos por líneas de negocios?	1			1			1			1			0			5	4
7	¿Cuál es el límite de contingencia de liquidez que tiene la cooperativa?	1			1			0			0			0			5	2
8	¿Cuenta el área de negocios con indicadores de gestión?	1			1			1			1			1		Se basan en socio bueno o malo.	5	5

9	¿Qué categorías utiliza el área de negocios para la clasificación de los deudores de crédito?	1			1			1			1			1			5	5
10	¿Para los créditos otorgados a los empleados de la entidad se registra la provisión dependiendo del riesgo que por vinculación representan?	1	1		1	1		1	1		1	1		1			5	4
11	¿En qué ley, normativa, reglamento o manual se basa la cooperativa para el otorgamiento de créditos?	1			1			1			1			1			5	5
12	¿Cuenta la cooperativa con una filosofía y políticas crediticias?	1			1			1			1			1			5	5

13	¿Quiénes establecen las políticas crediticias y en que se basan para su establecimiento ?	1			1			1			1			1			5	5	
14	¿El área de crédito cuenta con un diagrama de procesos y Flujo gramas definidos?	1			1			1			1			1			5	5	
15	¿La cooperativa cuenta con un reglamento para el control de lavado de activos?	1			1			0			1			1			5	4	
16	¿La cooperativa cuenta con metodologías y procedimientos para detectar transacciones económicas inusuales e injustificadas?	1					0				1			0			No tiene conocimiento	5	3

17	¿Se realiza reportes oportunos a la Unidad de Análisis Financiero (UAF)?	1			1				1				1				5	5
18	¿Las tasas de interés que otorga la cooperativa se encuentran aprobadas por alguna entidad regulatoria?		0		1				1				1				5	4
19	¿Qué tipos de crédito brinda la cooperativa a sus socios?	1			1				1				1				5	5
20	¿Existe un monto presupuestado para la otorgación de créditos?	1			1				1				1				5	5
21	¿En qué operaciones de crédito se requiere informes del área legal?	1			1				1				1				5	5
22	¿Cuenta el área de crédito con peritos valuadores?	1			1					0			1		Solo en garantías hipotecarias		5	4

23	¿Las personas que laboran en el área de negocios conocen el manual de crédito?	1			1			1			1			1			5	5
24	¿Existen requisitos para acceder a un crédito?	1			1			1			1			1			5	5
25	¿Es verificada la información recibida en la solicitud de otorgamiento de crédito?	1			1			1			1			1			5	5
26	¿Se verifica el destino del crédito?	1			1			1			1			1			5	5
27	¿En qué tiempo un crédito es aprobado o negado?	1			1			1			1			1			5	5
28	¿Qué tipo de garantías se requiere previo el otorgamiento de un crédito?	1			1			1			1			1			5	5

29	¿Cuál es el mecanismo de evaluación que utiliza la cooperativa para el otorgamiento de un crédito?	1			1			1			1			1			5	5
30	¿Cuenta la cooperativa con niveles de autorización según el monto del crédito?	1				0		1			1			1			5	4
31	¿Si el monto del crédito excede el límite autorizado requiere de otro proceso?	1			1			1			0			1			5	4
32	¿La entidad cuenta con un área específica responsable de la custodia de las garantías?	1			1			1			1			1			5	5

33	¿La cooperativa cuenta con carpetas individuales con la información del socio?	1			1			1			1			1			5	5
34	¿Cómo se le realiza el desembolso del crédito?	1			1			1			1			1			5	5
35	¿Después del otorgamiento del crédito la cooperativa realiza su respectivo seguimiento?	1			1			0			1			1			5	4
36	¿De qué manera realizan los socios la cancelación del crédito otorgado?	1			1			1			1			1			5	5
37	¿Cuándo una operación de crédito es considerada vencida?	1			1			1			1			1			5	5
38	¿Cuándo se realiza una restructuración de crédito?	1			1			1			1			1			5	5

39	¿Cuál es el porcentaje de la tasa de mora aplicada a cada tipo de crédito?	1			1			1			0		1			Desconoce	5	4
40	¿Qué mecanismos se utilizan para la recuperación de crédito cuando este se encuentra vencido?	1			1			1				X	1				5	4
41	¿Cuál es el seguimiento que se adopta para controlar el riesgo de liquidez?	1					X			X			X		X		4	1
42	¿Se cuenta con un plan de contingencia en el caso de existir un riesgo de liquidez desfavorable en la institución?	1					X			X			X		X		4	1
43	¿Cada qué tiempo se controla o se verifica la liquidez?	1					X			X			X		X		4	1

44	¿Cada qué tiempo se actualizan los manuales de liquidez y crédito?	1				X		X		X		X			4	1
	TOTAL	41		39		37		33		38		188		216	186	

<u>Deter</u>	<u>minaci</u>	86	confianza
<u>ón del</u>	<u>riesgo</u>		
	calificación total		
	*100		
	ponderación total		

Fuente: Las autoras.

1.6.Ponderación del Control Interno

Cuadro N°6

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA LTDA.				
PERIODO 2011.				
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO.				
Número	Pregunta	Área de créditos		
		si	no	n/a
1	¿La Cooperativa tiene una planeación estratégica?	1		
2	¿La cooperativa cuenta con un plan funcional tecnológico alineada con el plan estratégico de la institución?	1		
3	¿Existe un plan de promoción y difusión de los productos y servicios financieros que ofertan?		0	
4	¿Los datos del socio son actualizados en cuanto a su situación económico financiera-patrimonio y legal?		0	
5	¿Cuenta la cooperativa con un proceso de administración de riesgo?	1		
6	¿Se agrupan los procesos por líneas de negocios?	1		
7	¿Tiene un límite de contingencia de liquidez la cooperativa?	1		
8	¿Cuenta el área de negocios con indicadores de gestión?		0	
9	¿El área de negocios utiliza categorías para la clasificación de los deudores de crédito?	1		
10	¿Para los créditos otorgados a los empleados de la entidad se registra la provisión dependiendo del riesgo que por vinculación representan?		0	
11	¿Se basan en alguna ley, normativa, reglamento o manual la cooperativa para el otorgamiento de créditos?	1		
12	¿Cuenta la cooperativa con una filosofía y políticas crediticias?	1		
13	¿Existe personal que establezca las políticas crediticias, basadas en alguna política?	1		
14	¿El área de crédito cuenta con un diagrama de procesos y Flujo-gramas definidos?	1		

15	¿La cooperativa cuenta con un reglamento para el control de lavado de activos?	1		
16	¿La cooperativa cuenta con metodologías y procedimientos para detectar transacciones económicas inusuales e injustificadas?	1		
17	¿Se realiza reportes oportunos a la Unidad de Análisis Financiero (UAF)?	1		
18	¿Las tasas de interés que otorga la cooperativa se encuentran aprobadas por alguna entidad regulatoria?	1		
19	¿La cooperativa brinda diversos tipos créditos a sus socios?	1		
20	¿Existe un monto presupuestado para la otorgación de créditos?	1		
21	¿Dependiendo de las operaciones de crédito se requiere informes del área legal?		0	
22	¿Cuenta el área de crédito con peritos valuadores?		0	
23	¿Las personas que laboran en el área de negocios conocen el manual de crédito?		0	
24	¿Se solicitan requisitos al socio para acceder a un crédito?	1		
25	¿Es verificada la información recibida en la solicitud de otorgamiento de crédito?		0	
26	¿Se verifica el destino del crédito?	1		
27	¿Tiene tiempo límite para la aprobación o negación de un crédito?	1		
28	¿Se requieren garantías previas el otorgamiento de un crédito?	1		
29	¿La cooperativa utiliza un mecanismo de evaluación para el otorgamiento de un crédito?	1		
30	¿Cuenta la cooperativa con niveles de autorización según el monto del crédito?	1		
31	¿Si el monto del crédito excede el límite autorizado requiere de otro proceso?		0	
32	¿La entidad cuenta con un área específica responsable de la custodia de las garantías?	1		
33	¿La cooperativa cuenta con carpetas individuales con la información del socio?	1		
34	¿Existe un mecanismo para el desembolso del crédito?	1		

35	¿Después del otorgamiento del crédito la cooperativa realiza su respectivo seguimiento?		0	
36	¿Existe un mecanismo de cancelación de crédito por parte de los socios?	1		
37	¿Existe un tiempo limitado para considera una operación de crédito vencida?	1		
38	¿Se realizan restructuración de crédito?	1		
39	¿Se aplica un porcentaje de la tasa de mora a cada tipo de crédito?	1		
40	¿Utiliza mecanismos para la recuperación de crédito cuando este se encuentra vencido?	1		
41	¿Se adopta un seguimiento para controlar el riesgo de liquidez?	1		
42	¿Cuenta con un plan de contingencia en el caso de existir un riesgo de liquidez desfavorable en la institución?		0	
43	¿Existe un tiempo para controlar o verifica la liquidez?	1		
44	¿Determina un tiempo para actualizar los manuales de liquidez y crédito?		0	
TOTAL		32	0	

Determinación del riesgo	
Nivel de confianza.	73%
	moderado
Nivel del Riegos.	27%
	moderado

Fuente: Las Autoras.

**1.7. Check list (Documentación básica para instrumentar un crédito) _
Microcrédito**

Cuadro N°7

AUDITORIA INTERNA					
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA Ltda.					
PERIODO 2011					
DOCUMENTACIÓN BÁSICA PARA INSTRUMENTAR UN CRÉDITO					
EJECUTIVO DE CUENTA: ?					
SOCIO: Jara Domínguez Marlene del Rocío.					
MONTO DEL CAPITAL: 45.000,00					
N° DE OPERACIÓN: ?			TIPO:		
Microcrédito			TASA DE INTERÉS: ?		
#	CONCEPTO	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
	FILE DE CRÉDITO				
1	Check list		0		
2	Solicitud de crédito	1			
3	Informe básico		0		
4	Memorando financiero		0		
5	Carta de solicitud de renovación		0		
6	Renovación por el valor original		0		
7	Autorización de débito	1			
8	Copias de cédulas y certificado de votación actualizado	1			
9	Justificación de ingresos actualizado (personas naturales)	1			
10	Respaldo Patrimonial (personas naturales)	1			
11	Copia RUC	1			
12	Nombramiento de administradores o representantes legales vigentes		0		
13	Copia de la escritura de constitución de la empresa		0		
14	Certificado de cumplimiento de obligaciones con la Superintendencia de Compañías		0		
15	Estudio de factibilidad (crédito a largo plazo)		0		
16	Flujo de caja		0		
17	Carta al cliente (Ley Org. Defensa consumidor)		0		
18	Carta al cliente de aprobación o negación del crédito		0		
19	Confirmación de referencias		0		

20	Central de riesgos	1			
21	Carta de justificación por central de riesgos		0		
22	Consulta de Consep y Ofac		0		
23	Concentración de créditos	1			
24	Declaración de licitud de fondos		0		
25	Memorando de visitas al cliente		0		
26	Copias de contratos de hipotecas o prendas a favor de la cooperativa		0		
27	Reporte de inspección a prendas e hipotecas actualizado		0		
28	Copia de certificado del Registro Mercantil sobre las garantías		0		
29	Copias de avalúo actualizado (según tipo de crédito)	1			
30	Garantía cobertura del 130%	1			
31	Póliza de seguro vigente		0		
32	Informe del departamento legal (garantías reales)		0		
33	Copia de informe trimestral de la comisión de calificación de activos de riesgos		0		
	Orden de operación				
1	Tasa de interés		0		
2	Inicial y sello de tesorería (aprobación de tasa)		0		
3	Inicial del departamento legal y/o valores (garantías reales)		0		
4	Destino económico	1			Para realizar un pago de deuda.
5	Nº de renovaciones	1			22
6	Firma del oficial		0		No se encontró la firma
7	Inicial y sello de riesgos		0		
8	Aprobación del nivel respectivo	1			La comisión de créditos.
9	Renovación por el valor original		0		
	Pagaré				
1	Revisión del departamento legal		0		
2	Copia del pagaré		0		
Total			13	0	0
	Observaciones:				

AUDITORIA INTERNA					
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA Ltda.					
PERIODO 2011					
DOCUMENTACIÓN BÁSICA PARA INSTRUMENTAR UN CRÉDITO					
EJECUTIVO DE CUENTA: Márquez Reyes Magaly					
SOCIO: Nieto Loyola Emma Esperanza.					
MONTO DEL CAPITAL: 31.800,00					
N° DE OPERACIÓN: 66539			TIPO:		TASA DE INTERÉS: 18%
Microcrédito					
#	CONCEPTO	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
	FILE DE CRÉDITO				
1	Check list		0		
2	Solicitud de crédito	1			
3	Informe básico	1			
4	Memorando financiero	1			
5	Carta de solicitud de renovación		0		
6	Renovación por el valor original		0		
7	Autorización de débito	1			
8	Copias de cédulas y certificado de votación actualizado	1			
9	Justificación de ingresos actualizado (personas naturales)		0		
10	Respaldo Patrimonial (personas naturales)	1			
11	Copia RUC		0		
12	Nombramiento de administradores o representantes legales vigentes		0		
13	Copia de la escritura de constitución de la empresa		0		
14	Certificado de cumplimiento de obligaciones con la Superintendencia de Compañías		0		
15	Estudio de factibilidad (crédito a largo plazo)		0		
16	Flujo de caja		0		
17	Carta al cliente (Ley Org. Defensa consumidor)		0		
18	Carta al cliente de aprobación o negación del crédito		0		
19	Confirmación de referencias	1			
20	Central de riesgos		0		
21	Carta de justificación por central de riesgos		0		
22	Consulta de Consep y Ofac.		0		
23	Concentración de créditos	1			

24	Declaración de licitud de fondos		0		
25	Memorando de visitas al cliente		0		
26	Copias de contratos de hipotecas o prendas a favor de la cooperativa		0		
27	Reporte de inspección a prendas e hipotecas actualizado		0		
28	Copia de certificado del Registro Mercantil sobre las garantías		0		
29	Copias de avalúo actualizado (según tipo de crédito)		0		
30	Garantía cobertura del 130%	1			
31	Póliza de seguro vigente		0		
32	Informe del departamento legal (garantías reales)		0		
33	Copia de informe trimestral de la comisión de calificación de activos de riesgos		0		
	Orden de operación				
1	Tasa de interés	1			
2	Inicial y sello de tesorería (aprobación de tasa)		0		
3	Inicial del departamento legal y/o valores (garantías reales)		0		
4	Destino económico	1			Construcción
5	Nº de renovaciones			1	
6	Firma del oficial	1			
7	Inicial y sello de riesgos		0		
8	Aprobación del nivel respectivo	1			La comisión de créditos.
9	Renovación por el valor original		0		
	Pagaré				
1	Revisión del departamento legal		0		
2	Copia del pagaré		0		
Total		13	0	1	
	Observaciones:				

AUDITORIA INTERNA					
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA Ltda.					
PERIODO 2011					
DOCUMENTACIÓN BÁSICA PARA INSTRUMENTAR UN CRÉDITO					
EJECUTIVO DE CUENTA: ?					
SOCIO: Quezada Ochoa Dina Roció.					
MONTO DEL CAPITAL: 300,00					
N° DE OPERACIÓN: 19136			TASA DE INTERÉS: ?		
TIPO: Microcrédito					
#	CONCEPTO	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
	FILE DE CRÉDITO				
1	Check list		0		
2	Solicitud de crédito	1			
3	Informe básico	1			
4	Memorando financiero		0		
5	Carta de solicitud de renovación		0		
6	Renovación por el valor original		0		
7	Autorización de débito		0		
8	Copias de cédulas y certificado de votación actualizado	1			
9	Justificación de ingresos actualizado (personas naturales)		0		
10	Respaldo Patrimonial (personas naturales)		0		
11	Copia RUC			1	
12	Nombramiento de administradores o representantes legales vigentes			1	
13	Copia de la escritura de constitución de la empresa			1	
14	Certificado de cumplimiento de obligaciones con la Superintendencia de Compañías			1	
15	Estudio de factibilidad (crédito a largo plazo)			1	
16	Flujo de caja	1			
17	Carta al cliente (Ley Org. Defensa consumidor)		0		
18	Carta al cliente de aprobación o negación del crédito		0		
19	Confirmación de referencias		0		
20	Central de riesgos	1			
21	Carta de justificación por central de riesgos		0		

22	Consulta de Consep y Ofac		0		
23	Concentración de créditos	1			
24	Declaración de licitud de fondos		0		
25	Memorando de visitas al cliente		0		
26	Copias de contratos de hipotecas o prendas a favor de la cooperativa			1	
27	Reporte de inspección a prendas e hipotecas actualizado			1	
28	Copia de certificado del Registro Mercantil sobre las garantías			1	
29	Copias de avalúo actualizado (según tipo de crédito)			1	
30	Garantía cobertura del 130%			1	No se puede verificar
31	Póliza de seguro vigente			1	
32	Informe del departamento legal (garantías reales)			1	
33	Copia de informe trimestral de la comisión de calificación de activos de riesgos			1	
	Orden de operación				
1	Tasa de interés		0		
2	Inicial y sello de tesorería (aprobación de tasa)		0		
3	Inicial del departamento legal y/o valores (garantías reales)			1	
4	Destino económico	1			
5	Nº de renovaciones	1			6 de la cual revisamos la numero 2
6	Firma del oficial	1			
7	Inicial y sello de riesgos		0		
8	Aprobación del nivel respectivo	1			Solo el gerente
9	Renovación por el valor original	1			
	Pagaré				
1	Revisión del departamento legal	1			
2	Copia del pagaré	1			
	Total	13	0	14	
	Observaciones				
	Información incompleta, falta en la carpeta el crédito número 3. El monto es de \$292.50 y el interés es 16% para 6 meses				

AUDITORIA INTERNA					
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA Ltda.					
PERIODO 2011					
DOCUMENTACIÓN BÁSICA PARA INSTRUMENTAR UN CRÉDITO					
EJECUTIVO DE CUENTA: Márquez Reyes Magaly					
SOCIO: Falconi Guamán Ana Isabel.					
MONTO DEL CAPITAL: 10.000,00					
N° DE OPERACIÓN: 65912			TIPO:		TASA DE INTERÉS: ?
Microcrédito					
#	CONCEPTO	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
	FILE DE CRÉDITO				
1	Check list		0		
2	Solicitud de crédito	1			
3	Informe básico		0		
4	Memorando financiero	1			
5	Carta de solicitud de renovación			1	
6	Renovación por el valor original			1	
7	Autorización de débito	1			
8	Copias de cédulas y certificado de votación actualizado	1			
9	Justificación de ingresos actualizado (personas naturales)	1			
10	Respaldo Patrimonial (personas naturales)		0		
11	Copia RUC		0		
12	Nombramiento de administradores o representantes legales vigentes		0		
13	Copia de la escritura de constitución de la empresa		0		
14	Certificado de cumplimiento de obligaciones con la Superintendencia de Compañías		0		
15	Estudio de factibilidad (crédito a largo plazo)		0		
16	Flujo de caja	1			
17	Carta al cliente (Ley Org. Defensa consumidor)	1			
18	Carta al cliente de aprobación o negación del crédito		0		
19	Confirmación de referencias		0		
20	Central de riesgos	1			
21	Carta de justificación por central de riesgos		0		
22	Consulta de Consep y Ofac		0		

23	Concentración de créditos			1	
24	Declaración de licitud de fondos		0		
25	Memorando de visitas al cliente		0		
26	Copias de contratos de hipotecas o prendas a favor de la cooperativa		0		
27	Reporte de inspección a prendas e hipotecas actualizado		0		
28	Copia de certificado del Registro Mercantil sobre las garantías		0		
29	Copias de avalúo actualizado (según tipo de crédito)		0		
30	Garantía cobertura del 130%	1			
31	Póliza de seguro vigente		0		
32	Informe del departamento legal (garantías reales)		0		
33	Copia de informe trimestral de la comisión de calificación de activos de riesgos		0		
	Orden de operación				
1	Tasa de interés		0		
2	Inicial y sello de tesorería (aprobación de tasa)		0		
3	Inicial del departamento legal y/o valores (garantías reales)		0		
4	Destino económico	1			
5	Nº de renovaciones			1	
6	Firma del oficial	1			
7	Inicial y sello de riesgos		0		
8	Aprobación del nivel respectivo	1			Comisión de crédito
9	Renovación por el valor original			1	
	Pagaré		0		
1	Revisión del departamento legal				
2	Copia del pagaré		0		
	Total	12	0	5	
	Observaciones				
	No cuenta con la tasa de interés registrada, no especifica el destino, las actividad del socio es profesional, técnicas y administrativa.				

AUDITORIA INTERNA					
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA Ltda.					
PERIODO 2011					
DOCUMENTACIÓN BÁSICA PARA INSTRUMENTAR UN CRÉDITO					
EJECUTIVO DE CUENTA: Márquez Reyes Magaly					
SOCIO: Reinoso Rodas Olga Gerardina.					
MONTO DEL CAPITAL: 16.580,00					
N° DE OPERACIÓN: 66144			TIPO:		TASA DE INTERÉS: ?
Microcrédito					
#	CONCEPTO	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
	FILE DE CRÉDITO				
1	Check list		0		
2	Solicitud de crédito	1			
3	Informe básico	1			
4	Memorando financiero	1			
5	Carta de solicitud de renovación			1	
6	Renovación por el valor original			1	
7	Autorización de débito	1			
8	Copias de cédulas y certificado de votación actualizado	1			
9	Justificación de ingresos actualizado (personas naturales)	1			
10	Respaldo Patrimonial (personas naturales)	1			
11	Copia RUC		0		
12	Nombramiento de administradores o representantes legales vigentes		0		
13	Copia de la escritura de constitución de la empresa		0		
14	Certificado de cumplimiento de obligaciones con la Superintendencia de Compañías		0		
15	Estudio de factibilidad (crédito a largo plazo)			1	
16	Flujo de caja	1			
17	Carta al cliente (Ley Org. Defensa consumidor)		0		
18	Carta al cliente de aprobación o negación del crédito		0		
19	Confirmación de referencias	1			
20	Central de riesgos	1			
21	Carta de justificación por central de riesgos		0		
22	Consulta de Consep y Ofac		0		
23	Concentración de créditos			1	
24	Declaración de licitud de fondos		0		

25	Memorando de visitas al cliente		0		
26	Copias de contratos de hipotecas o prendas a favor de la cooperativa	1			
27	Reporte de inspección a prendas e hipotecas actualizado		0		
28	Copia de certificado del Registro Mercantil sobre las garantías		0		
29	Copias de avalúo actualizado (según tipo de crédito)	1			
30	Garantía cobertura del 130%	1			
31	Póliza de seguro vigente		0		
32	Informe del departamento legal (garantías reales)		0		
33	Copia de informe trimestral de la comisión de calificación de activos de riesgos		0		
	Orden de operación				
1	Tasa de interés		0		
2	Inicial y sello de tesorería (aprobación de tasa)		0		
3	Inicial del departamento legal y/o valores (garantías reales)		0		
4	Destino económico	1			Cancelación de una deuda.
5	Nº de renovaciones			0	
6	Firma del oficial	1			
7	Inicial y sello de riesgos		0		
8	Aprobación del nivel respectivo	1			Presidente y secretario
9	Renovación por el valor original			1	
	Pagaré				
1	Revisión del departamento legal		0		
2	Copia del pagaré		0		
	Total	16	0	5	
	Observaciones				

Fuente: Las autoras

1.8.Ponderación Check list (Documentación básica para instrumentar un crédito) Microcrédito.

Cuadro N° 8

AUDITORIA INTERNA																				
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA Ltda.																				
PERIODO 2011																				
DOCUMENTACIÓN BÁSICA PARA INSTRUMENTAR UN CRÉDITO																				
PONDERACIÓN																				
MICROCRÉDITO																				
#	FILE DE CRÉDITO	Carpeta 1			Carpeta 2			Carpeta 3			Carpeta 4			Carpeta 5			Total de carpetas revisadas.	Calificación	%	Riesgos
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A				
1	Check list		0		0		0		0		0		0		0	5	0	0	alto	
2	Solicitud de crédito	1			1			1			1			1		5	5	100	bajo	
3	Informe básico		0		1			1			0			1		5	3	60	moderado	
4	Memorando financiero		0		1			0			1			1		5	3	60	moderado	
5	Carta de solicitud de renovación		0		0			0			1			1	3	0	0	0	alto	
6	Renovación por el valor original		0		0			0			1			1	3	0	0	0	alto	
7	Autorización de débito	1			1			0			1			1	5	4	80	80	bajo	
8	Copias de cédulas y certificado de votación actualizado	1			1			1			1			1	5	5	100	100	bajo	

9	Justificación de ingresos actualizado (personas naturales)	1			0		0		1		1		5	3	60	moderado
10	Respaldo Patrimonial (personas naturales)	1		1			0		0		1		5	3	60	moderado
11	Copia RUC	1			0			1	0		0		4	1	25	alto
12	Nombramiento de administradores o representantes legales vigentes		0		0			1	0		0		4	0	0	alto
13	Copia de la escritura de constitución de la empresa		0		0			1	0		0		4	0	0	alto
14	Certificado de cumplimiento de obligaciones con la Superintendencia de Compañías		0		0			1	0		0		4	0	0	alto
15	Estudio de factibilidad (crédito a largo plazo)		0		0			1	0			1	3	0	0	alto
16	Flujo de caja		0		0	1			1		1		5	3	60	moderado
17	Carta al cliente (Ley Org. Defensa consumidor)		0		0		0		1		0		5	1	20	alto
18	Carta al cliente de aprobación o negación del crédito		0		0		0		0		0		5	0	0	alto
19	Confirmación de referencias		0	1			0		0		1		5	2	40	alto
20	Central de riesgos	1			0	1			1		1		5	4	80	bajo

21	Carta de justificación por central de riesgos		0		0		0		0		0		5	0	0	alto
22	Consulta de Consep y Ofac		0		0		0		0		0		5	0	0	alto
23	Concentración de créditos	1		1		1			1			1	3	3	100	bajo
24	Declaración de licitud de fondos		0		0		0		0		0		5	0	0	alto
25	Memorando de visitas al socio		0		0		0		0		0		5	0	0	alto
26	Copias de contratos de hipotecas o prendas a favor de la cooperativa		0		0		1		0		1		4	1	25	alto
27	Reporte de inspección a prendas e hipotecas actualizado		0		0		1		0		0		4	0	0	alto
28	Copia de certificado del Registro Mercantil sobre las garantías		0		0		1		0		0		4	0	0	alto
29	Copias de avalúo actualizado (según tipo de crédito)	1		0		1		0	1		1		4	2	50	moderado
30	Garantía cobertura del 130%	1		1		1	1				1		4	4	100	bajo
31	Póliza de seguro vigente		0		0		1		0		0		4	0	0	alto
32	Informe del departamento legal (garantías reales)		0		0		1		0		0		4	0	0	alto
33	Copia de informe trimestral de la comisión de calificación de activos de riesgos		0		0		1		0		0		4	0	0	alto

34	Tasa de interés		0		1				0			0		0		5	1	20	alto	
35	Inicial y sello de tesorería (aprobación de tasa)		0		0				0			0		0		5	0	0	alto	
36	Inicial del departamento legal y/o valores (garantías reales)		0		0				1			0		0		4	0	0	alto	
37	Destino económico	1			1				1			1		1		5	5	100	bajo	
38	Nº de renovaciones	1					1	1						1		0	3	2	67	moderado
39	Firma del oficial		0		1				1					1		5	4	80	bajo	
40	Inicial y sello de riesgos		0		0				0					0		5	0	0	alto	
41	Aprobación del nivel respectivo	1			1				1					1		5	5	100	bajo	
42	Renovación por el valor original		0		0				1					1		1	3	1	33	alto
43	Revisión del departamento legal		0		0				1					0		0	5	1	20	alto
44	Copia del pagaré		0		0				1					0		0	5	1	20	alto
		13	0	0	13	0	1	13	0	1	12	0	5	16	0	5	195	67	34	alto

Determinación	Calificación * 100	34,4
	ponderación	
Confianza		34 % Baja 66 % Moderado
Riesgo		

Fuente: Las Autoras

1.9. Check list (Documentación básica para instrumentar un crédito) _ Vivienda

Cuadro N° 9

AUDITORIA INTERNA					
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA Ltda.					
PERIODO 2011					
DOCUMENTACIÓN BÁSICA PARA INSTRUMENTAR UN CRÉDITO					
EJECUTIVO DE CUENTA: Márquez Reyes Magaly.					
SOCIO: Quito Roldan José Alfonso María					
MONTO DEL CAPITAL: 18.000,00					
N° DE OPERACIÓN: 66298			TASA DE INTERÉS: ?		
TIPO: Vivienda.					
#	CONCEPTO	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
	FILE DE CRÉDITO				
1	Check list		0		
2	Solicitud de crédito	1			
3	Informe básico		0		
4	Memorando financiero	1			
5	Carta de solicitud de renovación			1	
6	Renovación por el valor original			1	
7	Autorización de débito	1			
8	Copias de cédulas y certificado de votación actualizado	1			
9	Justificación de ingresos actualizado (personas naturales)	1			
10	Respaldo Patrimonial (personas naturales)	1			
11	Copia RUC		0		
12	Nombramiento de administradores o representantes legales vigentes			1	
13	Copia de la escritura de constitución de la empresa			1	
14	Certificado de cumplimiento de obligaciones con la Superintendencia de Compañías			1	
15	Estudio de factibilidad (crédito a largo plazo)			1	
16	Flujo de caja		0		

17	Carta al cliente (Ley Org. Defensa consumidor)			1	
18	Carta al cliente de aprobación o negación del crédito		0		
19	Confirmación de referencias	1			
20	Central de riesgos	1			
21	Carta de justificación por central de riesgos		0		
22	Consulta de Consep y Ofac		0		
23	Concentración de créditos	1			
24	Declaración de licitud de fondos		0		
25	Memorando de visitas al cliente		0		
26	Copias de contratos de hipotecas o prendas a favor de la cooperativa		0		
27	Reporte de inspección a prendas e hipotecas actualizado		0		
28	Copia de certificado de Registro Mercantil sobre las garantías		0		
29	Copias de avalúo actualizado (según tipo de crédito)	1			
30	Garantía cobertura del 130%	1			
31	Póliza de seguro vigente		0		
32	Informe del departamento legal (garantías reales)		0		
33	Copia de informe trimestral de la comisión de calificación de activos de riesgos		0		
	Orden de operación				
1	Tasa de interés		0		
2	Inicial y sello de tesorería (aprobación de tasa)		0		
3	Inicial del departamento legal y/o valores (garantías reales)		0		
4	Destino económico	1			
5	Nº de renovaciones			1	
6	Firma del oficial	1			
7	Inicial y sello de riesgos		0		
8	Aprobación del nivel respectivo	1			Comisión de créditos
9	Renovación por el valor original				
	Pagaré			1	
1	Revisión del departamento legal		0		

2	Copia del pagaré		0		
Total		14	0	9	
	Observaciones				
	No tiene tasa de interés registrada.				

AUDITORIA INTERNA					
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA Ltda.					
PERIODO 2011					
DOCUMENTACIÓN BÁSICA PARA INSTRUMENTAR UN CRÉDITO					
EJECUTIVO DE CUENTA: Alexandra Pérez.					
SOCIO: Ochoa Reyes Edgar Patricio.					
MONTO DEL CAPITAL: 45.000,00					
N° DE OPERACIÓN: 51130			TASA DE INTERÉS: ?		
TIPO: Vivienda.					
	CONCEPTO	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
	FILE DE CRÉDITO				
1	Check list		0		
2	Solicitud de crédito	1			
3	Informe básico		0		
4	Memorando financiero	1			
5	Carta de solicitud de renovación		0		
6	Renovación por el valor original		0		
7	Autorización de débito	1			
8	Copias de cédulas y certificado de votación actualizado	1			
9	Justificación de ingresos actualizado (personas naturales)		0		
10	Respaldo Patrimonial (personas naturales)	1			
11	Copia RUC		0		
12	Nombramiento de administradores o representantes legales vigentes			1	
13	Copia de la escritura de constitución de la empresa			1	
14	Certificado de cumplimiento de obligaciones con la Superintendencia de Compañías			1	
15	Estudio de factibilidad (crédito a largo plazo)			1	
16	Flujo de caja		0		
17	Carta al cliente (Ley Org. Defensa consumidor)			1	

18	Carta al cliente de aprobación o negación del crédito		0		
19	Confirmación de referencias		0		
20	Central de riesgos	1			
21	Carta de justificación por central de riesgos		0		
22	Consulta de Consep y Ofac		0		
23	Concentración de créditos	1			
24	Declaración de licitud de fondos		0		
25	Memorando de visitas al cliente		0		
26	Copias de contratos de hipotecas o prendas a favor de la cooperativa		0		
27	Reporte de inspección a prendas e hipotecas actualizado		0		
28	Copia de certificado del Registro Mercantil sobre las garantías		0		
29	Copias de avalúo actualizado (según tipo de crédito)		0		
30	Garantía cobertura del 130%	1			
31	Póliza de seguro vigente		0		
32	Informe del departamento legal (garantías reales)		0		
33	Copia de informe trimestral de la comisión de calificación de activos de riesgos		0		
	Orden de operación		0		
1	Tasa de interés		0		
2	Inicial y sello de tesorería (aprobación de tasa)		0		
3	Inicial del departamento legal y/o valores (garantías reales)		0		
4	Destino económico	1			
5	Nº de renovaciones		0		
6	Firma del oficial	1			
7	Inicial y sello de riesgos		0		
8	Aprobación del nivel respectivo	1			Comisión de crédito
9	Renovación por el valor original		0		
	Pagaré		0		
1	Revisión del departamento legal		0		
2	Copia del pagaré		0		
	Total		11	0	5
	Observaciones				

AUDITORIA INTERNA					
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA Ltda.					
PERIODO 2011					
DOCUMENTACIÓN BÁSICA PARA INSTRUMENTAR UN CRÉDITO					
EJECUTIVO DE CUENTA: Pedro Jaramillo Fajardo.					
SOCIO: Campoverde Mogrovejo Juan Carlos.					
MONTO DEL CAPITAL: 23.000,00					
N° DE OPERACIÓN: 66879			TASA DE INTERÉS: 12,27%		
TIPO: Vivienda.					
#	CONCEPTO	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
	FILE DE CRÉDITO				
1	Check list		0		
2	Solicitud de crédito	1			
3	Informe básico		0		
4	Memorando financiero	1			
5	Carta de solicitud de renovación		0		
6	Renovación por el valor original		0		
7	Autorización de débito	1			
8	Copias de cédulas y certificado de votación actualizado	1			
9	Justificación de ingresos actualizado (personas naturales)	1			
10	Respaldo Patrimonial (personas naturales)	1			
11	Copia RUC		0		
12	Nombramiento de administradores o representantes legales vigentes			1	
13	Copia de la escritura de constitución de la empresa			1	
14	Certificado de cumplimiento de obligaciones con la Superintendencia de Compañías			1	
15	Estudio de factibilidad (crédito a largo plazo)			1	
16	Flujo de caja		0		
17	Carta al cliente (Ley Org. Defensa consumidor)			1	
18	Carta al cliente de aprobación o negación del crédito		0		
19	Confirmación de referencias		0		
20	Central de riesgos	1			
21	Carta de justificación por central de riesgos		0		
22	Consulta de Consep y Ofac		0		
23	Concentración de créditos	1			

24	Declaración de licitud de fondos		0		
25	Memorando de visitas al cliente		0		
26	Copias de contratos de hipotecas o prendas a favor de la cooperativa		0		
27	Reporte de inspección a prendas e hipotecas actualizado		0		
28	Copia de certificado de Registro Mercantil sobre las garantías		0		
29	Copias d avalúo actualizado (según tipo de crédito)	1			
30	Garantía cobertura del 130%	1			
31	Póliza de seguro vigente		0		
32	Informe del departamento legal (garantías reales)		0		
33	Copia de informe trimestral de la comisión de calificación de activos de riesgos		0		
	Orden de operación				
1	Tasa de interés	1			
2	Inicial y sello de tesorería (aprobación de tasa)		0		
3	Inicial del departamento legal y/o valores (garantías reales)		0		
4	Destino económico	1			
5	Nº de renovaciones		0		
6	Firma del oficial	1			
7	Inicial y sello de riesgos		0		
8	Aprobación del nivel respectivo	1			Comisión de crédito
9	Renovación por el valor original		0		
	Pagaré				
1	Revisión del departamento legal		0		
2	Copia del pagaré		0		
	Total	14	0	5	
	Observaciones				
	Refinanciamiento crédito con garantía hipotecaria.				

AUDITORIA INTERNA					
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA Ltda.					
PERIODO 2011					
DOCUMENTACIÓN BÁSICA PARA INSTRUMENTAR UN CRÉDITO					
SOCIO: Quilambaqui Ortega Rosa Marina.					
MONTO DEL CAPITAL: 25.000,00					
Nº DE OPERACIÓN: 5591			TASA DE INTERÉS: 12,27%		
TIPO: Vivienda.					
#	CONCEPTO	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
	FILE DE CRÉDITO				
1	Check list		0		
2	Solicitud de crédito	1			
3	Informe básico	1			
4	Memorando financiero		0		
5	Carta de solicitud de renovación		0		
6	Renovación por el valor original		0		
7	Autorización de débito	1			
8	Copias de cédulas y certificado de votación actualizado	1			
9	Justificación de ingresos actualizado (personas naturales)		0		
10	Respaldo Patrimonial (personas naturales)		0		
11	Copia RUC		0		
12	Nombramiento de administradores o representantes legales vigentes			1	
13	Copia de la escritura de constitución de la empresa			1	
14	Certificado de cumplimiento de obligaciones con la Superintendencia de Compañías			1	
15	Estudio de factibilidad (crédito a largo plazo)			1	
16	Flujo de caja		0		
17	Carta al cliente (Ley Org. Defensa consumidor)			1	
18	Carta al cliente de aprobación o negación del crédito		0		
19	Confirmación de referencias		0		
20	Central de riesgos	1			
21	Carta de justificación por central de riesgos		0		
22	Consulta de Consep y Ofac		0		
23	Concentración de créditos	1			

24	Declaración de licitud de fondos		0		
25	Memorando de visitas al cliente		0		
26	Copias de contratos de hipotecas o prendas a favor dela cooperativa		0		
27	Reporte de inspección a prendas e hipotecas actualizado		0		
28	Copia de certificado del Registro Mercantil sobre las garantías		0		
29	Copias de avalúo actualizado (según tipo de crédito)	1			
30	Garantía cobertura del 130%	1			
31	Póliza de seguro vigente		0		
32	Informe del departamento legal (garantías reales)		0		
33	Copia de informe trimestral de la comisión de calificación de activos de riesgos		0		
	Orden de operación				
1	Tasa de interés	1			
2	Inicial y sello de tesorería (aprobación de tasa)		0		
3	Inicial del departamento legal y/o valores (garantías reales)		0		
4	Destino económico	1			
5	Nº de renovaciones		0		
6	Firma del oficial	1			
7	Inicial y sello de riesgos		0		
8	Aprobación del nivel respectivo	1			Comisión de crédito
9	Renovación por el valor original		0		
	Pagaré				
1	Revisión del departamento legal		0		
2	Copia del pagaré		0		
Total.		12	0	5	
	Observaciones				
	Credito Hipotecario.				

AUDITORIA INTERNA					
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA Ltda.					
PERIODO 2011					
DOCUMENTACIÓN BÁSICA PARA INSTRUMENTAR UN CRÉDITO					
EJECUTIVO DE CUENTA: ?					
SOCIO: Espinoza Reyes Mario Gonzales.					
MONTO DEL CAPITAL: 6.858,00					
N° DE OPERACIÓN: ?		TIPO:		TASA DE INTERÉS: 12,27%	
Vivienda.					
#	CONCEPTO	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
	FILE DE CRÉDITO				
1	Check list		0		
2	Solicitud de crédito	1			
3	Informe básico		0		
4	Memorando financiero		0		
5	Carta de solicitud de renovación		0		
6	Renovación por el valor original		0		
7	Autorización de débito	1			
8	Copias de cédulas y certificado de votación actualizado	1			
9	Justificación de ingresos actualizado (personas naturales)		0		
10	Respaldo Patrimonial (personas naturales)		0		
11	Copia RUC		0		
12	Nombramiento de administradores o representantes legales vigentes			1	
13	Copia de la escritura de constitución de la empresa			1	
14	Certificado de cumplimiento de obligaciones con la Superintendencia de Compañías			1	
15	Estudio de factibilidad (crédito a largo plazo)			1	
16	Flujo de caja		0		
17	Carta al cliente (Ley Org. Defensa consumidor)			1	
18	Carta al cliente de aprobación o negación del crédito		0		
19	Confirmación de referencias		0		
20	Central de riesgos	1			
21	Carta de justificación por central de riesgos		0		
22	Consulta de Consep y Ofac		0		

23	Concentración de créditos		0		
24	Declaración de licitud de fondos		0		
25	Memorando de visitas al cliente		0		
26	Copias de contratos de hipotecas o prendas a favor de la cooperativa		0		
27	Reporte de inspección a prendas e hipotecas actualizado		0		
28	Copia de certificado del Registro Mercantil sobre las garantías		0		
29	Copias de avalúo actualizado (según tipo de crédito)		0		
30	Garantía cobertura del 130%		0		
31	Póliza de seguro vigente		0		
32	Informe del departamento legal (garantías reales)		0		
33	Copia de informe trimestral de la comisión de calificación de activos de riesgos		0		
	Orden de operación				
1	Tasa de interés	1			
2	Inicial y sello de tesorería (aprobación de tasa)		0		
3	Inicial del departamento legal y/o valores (garantías reales)		0		
4	Destino económico	1			
5	Nº de renovaciones		0		
6	Firma del oficial	1			
7	Inicial y sello de riesgos		0		
8	Aprobación del nivel respectivo	1			
9	Renovación por el valor original		0		
	Pagaré				
1	Revisión del departamento legal		0		
2	Copia del pagaré		0		
	Total.	8	0	5	
	Observaciones				
	Solo contiene una copia de arriendo.				

Fuente: Las Autoras

1.10. Ponderación Check list (Documentación básica para instrumentar un crédito) _ Vivienda

Cuadro N° 10

AUDITORIA INTERNA																				
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA Ltda.																				
PERIODO 2011																				
DOCUMENTACIÓN BÁSICA PARA INSTRUMENTAR UN CRÉDITO																				
PONDERACIÓN																				
VIVIENDA																				
#	FILE DE CRÉDITO	Carpeta 1			Carpeta 2			Carpeta 3			Carpeta 4			Carpeta 5			POND ERAC IÓN	CALI FICA CIÓN	%	Riesg o
		SI	NO	N / A	SI	NO	N / A	SI	NO	N / A	SI	NO	N / A	SI	NO	N / A				
1	Check list		0		0		0		0		0		0		0	5	0	0	alto	
2	Solicitud de crédito	1			1		1		1		1		1		1	5	5	100	bajo	
3	Informe básico		0		0		0		1				0		0	5	1	20	alto	
4	Memorando financiero	1			1		1			0			0		0	5	3	60	moderado	
5	Carta de solicitud de renovación			1	0		0			0			0		0	4	0	0	alto	
6	Renovación por el valor original			1	0		0			0			0		0	4	0	0	alto	
7	Autorización de débito	1			1		1		1		1		1		1	5	5	100	bajo	
8	Copias de cédulas y certificado de votación actualizado	1			1		1		1		1		1		1	5	5	100	bajo	

9	Justificación de ingresos actualizado (personas naturales)	1			0	1			0		0	5	2	40	alto
10	Respaldo Patrimonial (personas naturales)	1		1		1			0		0	5	3	60	moderado
11	Copia RUC		0		0			0			0	5	0	0	alto
12	Nombramiento de administradores o representantes legales vigentes			1		1			1			1	0	0	
13	Copia de la escritura de constitución de la empresa			1		1			1			1	0	0	
14	Certificado de cumplimiento de obligaciones con la Superintendencia de Compañías			1		1			1			1	0	0	
15	Estudio de factibilidad (crédito a largo plazo)			1		1			1			1	0	0	
16	Flujo de caja		0		0			0			0	5	0	0	alto
17	Carta al cliente (Ley Org. Defensa consumidor)			1		1			1			1	0	0	

18	Carta al cliente de aprobación o negación del crédito		0		0		0		0		0		5	0	0	alto
19	Confirmación de referencias	1			0		0		0		0		5	1	20	alto
20	Central de riesgos	1		1		1		1		1			5	5	100	bajo
21	Carta de justificación por central de riesgos		0		0		0		0		0		5	0	0	alto
22	Consulta de Consep y Ofac		0		0		0		0		0		5	0	0	alto
23	Concentración de créditos	1		1		1		1			0		5	4	80	bajo
24	Declaración de licitud de fondos		0		0		0		0		0		5	0	0	alto
25	Memorando de visitas al cliente		0		0		0		0		0		5	0	0	alto
26	Copias de contratos de hipotecas o prendas a favor de la cooperativa.		0		0		0		0		0		5	0	0	alto
27	Reporte de inspección a prendas e hipotecas actualizado		0		0		0		0		0		5	0	0	alto
28	Copia de certificado del Registro Mercantil sobre las garantías		0		0		0		0		0		5	0	0	alto

29	Copias de avalúo actualizado (según tipo de crédito)	1			0	1		1			0	5	3	60	moderado
30	Garantía cobertura del 130%	1		1		1		1			0	5	4	80	bajo
31	Póliza de seguro vigente		0		0		0		0		0	5	0	0	alto
32	Informe del departamento legal (garantías reales)		0		0		0		0		0	5	0	0	
33	Copia de informe trimestral de la comisión de calificación de activos de riesgos		0		0		0		0		0	5	0	0	alto
34	Tasa de interés		0		0	1		1		1		5	3	60	moderado
35	Inicial y sello de tesorería (aprobación de tasa)		0		0		0		0		0	5	0	0	alto
36	Inicial del departamento legal y/o valores (garantías reales)		0		0		0		0		0	5	0	0	alto
37	Destino económico	1		1		1		1		1		5	5	100	bajo
38	Nº de renovaciones			1		0		0		0		4	0	0	alto
39	Firma del oficial	1		1		1		1		1		5	5	100	bajo

40	Inicial y sello de riesgos		0		0		0		0		0		5	0	0	alto
41	Aprobación del nivel respectivo	1		1		1		1		1			5	5	100	bajo
42	Renovación por el valor original			1		0		0		0			4	0	0	alto
43	Revisión del departamento legal		0			0		0		0			5	0	0	alto
44	Copia del pagaré		0			0		0		0			5	0	0	alto
	TOTAL												191	59	31	alto

Determinación	calificación * 100 ponderación	31
Confianza	30,89	Baja
Riesgo	69,11	Alto.

Fuente: Las Autoras.

**1.11. Check list (Documentación básica para instrumentar un crédito)
Consumo**

Cuadro N° 11

AUDITORIA INTERNA					
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA Ltda.					
PERIODO 2011					
DOCUMENTACIÓN BÁSICA PARA INSTRUMENTAR UN CRÉDITO					
EJECUTIVO DE CUENTA: Alvear Reyes Mayra.					
SOCIO: Castillo Morales Cesar Gustavo					
MONTO DEL CAPITAL: 40.000,00					
N° DE OPERACIÓN: 65705			TASA DE INTERÉS: 18%		
TIPO: Consumo.					
	CONCEPTO	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
	FILE DE CRÉDITO				
1	Check list		0		
2	Solicitud de crédito	1			
3	Informe básico	1			
4	Memorando financiero	1			
5	Carta de solicitud de renovación			1	
6	Renovación por el valor original			1	
7	Autorización de débito	1			
8	Copias de cédulas y certificado de votación actualizado	1			
9	Justificación de ingresos actualizado (personas naturales)	1			
10	Respaldo Patrimonial (personas naturales)	1			
11	Copia RUC	1			
12	Nombramiento de administradores o representantes legales vigentes			1	
13	Copia de la escritura de constitución de la empresa			1	
14	Certificado de cumplimiento de obligaciones con la Superintendencia de Compañías			1	
15	Estudio de factibilidad (crédito a largo plazo)		0		
16	Flujo de caja	1			
17	Carta al cliente (Ley Org. Defensa consumidor)		0		
18	Carta al cliente de aprobación o negación del crédito		0		
19	Confirmación de referencias	1			

20	Central de riesgos	1			
21	Carta de justificación por central de riesgos		0		
22	Consulta de Consep y Ofac		0		
23	Concentración de créditos	1			
24	Declaración de licitud de fondos		0		
25	Memorando de visitas al cliente		0		
26	Copias de contratos de hipotecas o prendas a favor de la cooperativa		0		
27	Reporte de inspección a prendas e hipotecas actualizado	1			
28	Copia de certificado del Registro Mercantil sobre las garantías		0		
29	Copias de avalúo actualizado (según tipo de crédito)			1	
30	Garantía cobertura del 130%		0		
31	Póliza de seguro vigente		0		
32	Informe del departamento legal (garantías reales)		0		
33	Copia de informe trimestral de la comisión de calificación de activos de riesgos		0		
	Orden de operación				
1	Tasa de interés	1			
2	Inicial y sello de tesorería (aprobación de tasa)		0		
3	Inicial del departamento legal y/o valores (garantías reales)		0		
4	Destino económico	1			
5	Nº de renovaciones	1			tiene 21 créditos
6	Firma del oficial	1			
7	Inicial y sello de riesgos		0		
8	Aprobación del nivel respectivo	1			Comisión de crédito
9	Renovación por el valor original			1	
	Pagaré				
1	Revisión del departamento legal		0		
2	Copia del pagaré		0		
	Total.	18	0	7	
	Observaciones				
	La justificación de Ingresos solo se solicita en el primer crédito.				

AUDITORIA INTERNA					
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA Ltda.					
PERIODO 2011					
DOCUMENTACIÓN BÁSICA PARA INSTRUMENTAR UN CRÉDITO					
EJECUTIVO DE CUENTA: Márquez Reyes Magaly.					
SOCIO: Mendieta Mendieta Carmen					
MONTO DEL CAPITAL: 22.100,00					
N° DE OPERACIÓN: 21210			TASA DE INTERÉS: 16%		
TIPO: Consumo.					
#	CONCEPTO	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
	FILE DE CRÉDITO				
1	Check list		0		
2	Solicitud de crédito	1			
3	Informe básico	1			
4	Memorando financiero	1			
5	Carta de solicitud de renovación			1	
6	Renovación por el valor original			1	
7	Autorización de débito	1			
8	Copias de cédulas y certificado de votación actualizado	1			
9	Justificación de ingresos actualizado (personas naturales)	1			
10	Respaldo Patrimonial (personas naturales)	1			
11	Copia RUC		0		
12	Nombramiento de administradores o representantes legales vigentes			1	
13	Copia de la escritura de constitución de la empresa			1	
14	Certificado de cumplimiento de obligaciones con la Superintendencia de Compañías			1	
15	Estudio de factibilidad (crédito a largo plazo)		0		
16	Flujo de caja	1			
17	Carta al cliente (Ley Org. Defensa consumidor)		0		
18	Carta al cliente de aprobación o negación del crédito		0		
19	Confirmación de referencias	1			
20	Central de riesgos	1			
21	Carta de justificación por central de riesgos		0		
22	Consulta de Consep y Ofac		0		
23	Concentración de créditos		0		

24	Declaración de licitud de fondos		0		
25	Memorando de visitas al cliente		0		
26	Copias de contratos de hipotecas o prendas a favor de la cooperativa	1			
27	Reporte de inspección a prendas e hipotecas actualizado		0		
28	Copia de certificado de Registro Mercantil sobre las garantías	1			
29	Copias de avalúo actualizado (según tipo de crédito)			1	
30	Garantía cobertura del 130%		0		
31	Póliza de seguro vigente		0		
32	Informe del departamento legal (garantías reales)		0		
33	Copia de informe trimestral de la comisión de calificación de activos de riesgos		0		
	Orden de operación				
1	Tasa de interés	1			
2	Inicial y sello de tesorería (aprobación de tasa)		0		
3	Inicial del departamento legal y/o valores (garantías reales)		0		
4	Destino económico	1			
5	Nº de renovaciones		0		
6	Firma del oficial	1			
7	Inicial y sello de riesgos		0		
8	Aprobación del nivel respectivo	1		1	Presidente
9	Renovación por el valor original				
	Pagaré				
1	Revisión del departamento legal		0		
2	Copia del pagaré		0	7	
Total		16	0		
	Observaciones				

AUDITORIA INTERNA					
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA Ltda.					
PERIODO 2011					
DOCUMENTACIÓN BÁSICA PARA INSTRUMENTAR UN CRÉDITO					
EJECUTIVO DE CUENTA: Pedro Jaramillo Fajardo.					
SOCIO: Vintimilla Palacios Edgar José					
MONTO DEL CAPITAL: 5.745,00					
N° DE OPERACIÓN: 66904			TASA DE INTERÉS: 16%		
TIPO: Consumo.					
	CONCEPTO	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
	FILE DE CRÉDITO				
1	Check list		0		
2	Solicitud de crédito	1			
3	Informe básico		0		
4	Memorando financiero	1			
5	Carta de solicitud de renovación			1	
6	Renovación por el valor original			1	
7	Autorización de débito	1			
8	Copias de cédulas y certificado de votación actualizado	1			
9	Justificación de ingresos actualizado (personas naturales)		0		
10	Respaldo Patrimonial (personas naturales)	1			
11	Copia RUC		0		
12	Nombramiento de administradores o representantes legales vigentes			1	
13	Copia de la escritura de constitución de la empresa			1	
14	Certificado de cumplimiento de obligaciones con la Superintendencia de Compañías			1	
15	Estudio de factibilidad (crédito a largo plazo)		0		
16	Flujo de caja	1			
17	Carta al cliente (Ley Org. Defensa consumidor)		0		
18	Carta al cliente de aprobación o negación del crédito		0		
19	Confirmación de referencias		0		
20	Central de riesgos	1			
21	Carta de justificación por central de riesgos	1			
22	Consulta de Consep y Ofac		0		

23	Concentración de créditos	1			
24	Declaración de licitud de fondos		0		
25	Memorando de visitas al cliente		0		
26	Copias de contratos de hipotecas o prendas a favor de la cooperativa	1			
27	Reporte de inspección a prendas e hipotecas actualizado		0		
28	Copia de certificado del Registro Mercantil sobre las garantías		0		
29	Copias de avalúo actualizado (según tipo de crédito)			1	
30	Garantía cobertura del 130%	1			
31	Póliza de seguro vigente	1			
32	Informe del departamento legal (garantías reales)		0		
33	Copia de informe trimestral de la comisión de calificación de activos de riesgos		0		
	Orden de operación				
1	Tasa de interés	1			
2	Inicial y sello de tesorería (aprobación de tasa)		0		
3	Inicial del departamento legal y/o valores (garantías reales)	1			
4	Destino económico	1			
5	Nº de renovaciones	1			3 créditos.
6	Firma del oficial	1			
7	Inicial y sello de riesgos		0		
8	Aprobación del nivel respectivo	1			Presidente y Vocal.
9	Renovación por el valor original			1	
	Pagaré				
1	Revisión del departamento legal		0		
2	Copia del pagaré		0		
	Total	18	0	7	
	Observaciones				

AUDITORIA INTERNA					
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA Ltda.					
PERIODO 2011					
DOCUMENTACIÓN BÁSICA PARA INSTRUMENTAR UN CRÉDITO					
EJECUTIVO DE CUENTA: ?					
SOCIO: Bravo Quijano Cecilia Elizabeth.					
MONTO DEL CAPITAL: 7.000,00					
N° DE OPERACIÓN: 13611			TASA DE INTERÉS: 20%		
TIPO: Consumo.					
	CONCEPTO	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
	FILE DE CRÉDITO				
1	Check list		0		
2	Solicitud de crédito	1			
3	Informe básico	1			
4	Memorando financiero		0		
5	Carta de solicitud de renovación			1	
6	Renovación por el valor original			1	
7	Autorización de débito	1			
8	Copias de cédulas y certificado de votación actualizado	1			
9	Justificación de ingresos actualizado (personas naturales)	1			
10	Respaldo Patrimonial (personas naturales)	1			
11	Copia RUC			0	
12	Nombramiento de administradores o representantes legales vigentes			1	
13	Copia de la escritura de constitución de la empresa			1	
14	Certificado de cumplimiento de obligaciones con la Superintendencia de Compañías			1	
15	Estudio de factibilidad (crédito a largo plazo)			0	
16	Flujo de caja	1			
17	Carta al cliente (Ley Org. Defensa consumidor)		0		
18	Carta al cliente de aprobación o negación del crédito		0		
19	Confirmación de referencias	1			
20	Central de riesgos	1			
21	Carta de justificación por central	1			

	de riesgos				
22	Consulta de Consep y Ofac		0		
23	Concentración de créditos		0		
24	Declaración de licitud de fondos		0		
25	Memorando de visitas al cliente		0		
26	Copias de contratos de hipotecas o prendas a favor de la cooperativa		0		
27	Reporte de inspección a prendas e hipotecas actualizado		0		
28	Copia de certificado del Registro Mercantil sobre las garantías		0		
29	Copias de avalúo actualizado (según tipo de crédito)			1	
30	Garantía cobertura del 130%		0		
31	Póliza de seguro vigente	1			
32	Informe del departamento legal (garantías reales)		0		
33	Copia de informe trimestral de la comisión de calificación de activos de riesgos		0		
	Orden de operación				
1	Tasa de interés	1			
2	Inicial y sello de tesorería (aprobación de tasa)	1			
3	Inicial del departamento legal y/o valores (garantías reales)		0		
4	Destino económico	1			
5	Nº de renovaciones			0	
6	Firma del oficial		0		
7	Inicial y sello de riesgos		0		
8	Aprobación del nivel respectivo		0		No hay nivel de aprobación.
9	Renovación por el valor original			1	
	Pagaré				
1	Revisión del departamento legal		0		
2	Copia del pagaré		0		
	Total.	14	0	7	
	Observaciones				

AUDITORIA INTERNA					
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA Ltda.					
PERIODO 2011					
DOCUMENTACIÓN BÁSICA PARA INSTRUMENTAR UN CRÉDITO					
EJECUTIVO DE CUENTA: Pérez Jaramillo Alexandra.					
SOCIO: Chavaría Barrera Jomaira Marisela.					
MONTO DEL CAPITAL: 5.001,00					
N° DE OPERACIÓN: 52469			TASA DE INTERÉS: 18%		
TIPO: Consumo.					
	CONCEPTO	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
	FILE DE CRÉDITO				
1	Check list		0		
2	Solicitud de crédito	1			
3	Informe básico	1			
4	Memorando financiero		0		
5	Carta de solicitud de renovación			1	
6	Renovación por el valor original			1	
7	Autorización de débito	1			
8	Copias de cédulas y certificado de votación actualizado	1			
9	Justificación de ingresos actualizado (personas naturales)	1			
10	Respaldo Patrimonial (personas naturales)	1			
11	Copia RUC		0		
12	Nombramiento de administradores o representantes legales vigentes			1	
13	Copia de la escritura de constitución de la empresa			1	
14	Certificado de cumplimiento de obligaciones con la Superintendencia de Compañías			1	
15	Estudio de factibilidad (crédito a largo plazo)			0	
16	Flujo de caja	1			
17	Carta al cliente (Ley Org. Defensa consumidor)		0		
18	Carta al cliente de aprobación o negación del crédito	1			
19	Confirmación de referencias	1			
20	Central de riesgos	1			
21	Carta de justificación por central de riesgos	1			

22	Consulta de Consep y Ofac		0		
23	Concentración de créditos	1			
24	Declaración de licitud de fondos		0		
25	Memorando de visitas al cliente	1			
26	Copias de contratos de hipotecas o prendas a favor de la cooperativa		0		
27	Reporte de inspección a prendas e hipotecas actualizado		0		
28	Copia de certificado del Registro Mercantil sobre las garantías		0		
29	Copias de avalúo actualizado (según tipo de crédito)			1	
30	Garantía cobertura del 130%	1			
31	Póliza de seguro vigente	1			
32	Informe del departamento legal (garantías reales)		0		
33	Copia de informe trimestral de la comisión de calificación de activos de riesgos		0		
	Orden de operación				
1	Tasa de interés	1			
2	Inicial y sello de tesorería (aprobación de tasa)		0		
3	Inicial del departamento legal y/o valores (garantías reales)		0		
4	Destino económico	1			
5	Nº de renovaciones	1			
6	Firma del oficial	1			
7	Inicial y sello de riesgos		0		
8	Aprobación del nivel respectivo	1			
9	Renovación por el valor original			1	
	Pagaré				
1	Revisión del departamento legal			0	
2	Copia del pagaré			0	
	Total	20	0	7	
	Observaciones				
	El socio ha tenido créditos anteriores pero no sabes cuantos por lo cual la información solicitada no esta actualizada.				

Fuente: Las Autoras

1.12. Ponderación Check list (Documentación básica para instrumentar un crédito) Consumo

Cuadro N° 12

AUDITORIA INTERNA																					
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA Ltda.																					
PERIODO 2011																					
DOCUMENTACIÓN BÁSICA PARA INSTRUMENTAR UN CRÉDITO																					
PONDERACIÓN																					
CONSUMO																					
#	FILE DE CRÉDITO	Carpeta 1			Carpeta 2			Carpeta 3			Carpeta 4			Carpeta 5			Total de carpetas revisadas.	Calificación	%	Riesgo	
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A					
1	Check list		0			0			0			0			0			5	0	0	alto
2	Solicitud de crédito	1			1			1			1			1				5	5	100	bajo
3	Informe básico	1			1				0		1			1				5	4	80	moderado
4	Memorando financiero	1			1			1				0			0			5	3	60	moderado
5	Carta de solicitud de renovación			1						1				1				0	0		no aplica

6	Renovación por el valor original			1		1		1		1		1		0	0		no aplica
7	Autorización de débito	1			1		1		1		1			5	5	100	bajo
8	Copias de cédulas y certificado de votación actualizado	1			1		1		1		1			5	5	100	bajo
9	Justificación de ingresos actualizado (personas naturales)	1			1		0		1		1			5	4	80	moderado
10	Respaldo Patrimonial (personas naturales)	1			1		1		1		1			5	5	100	moderado
11	Copia RUC	1				0		0			0		0	5	1	20	alto
12	Nombramiento de administradores o representantes legales vigentes				1		1		1		1		1	0	0		no aplica

13	Copia de la escritura de constitución de la empresa			1		1		1		1		1		0	0		no aplica
14	Certificado de cumplimiento de obligaciones con la Superintendencia de Compañías			1		1		1		1		1		0	0		no aplica
15	Estudio de factibilidad (crédito a largo plazo)		0		0		0		0		0		0	5	0	0	alto
16	Flujo de caja	1			1		1		1		1			5	5	100	moderado
17	Carta al cliente (Ley Org. Defensa consumidor)		0		0		0		0		0			5	0	0	alto
18	Carta al cliente de aprobación o negación del crédito		0		0		0		0		1			5	1	20	alto
19	Confirmación de referencias	1			1		0		1		1			5	4	80	alto
20	Central de riesgos	1			1		1		1		1			5	5	100	bajo

21	Carta de justificación por central de riesgos		0		0	1		1		1			5	3	60	alto
22	Consulta de Consep y Ofac		0		0	0		0		0			5	0	0	alto
23	Concentración de créditos	1			0	1			0	1			5	3	60	bajo
24	Declaración de licitud de fondos		0		0	0		0		0			5	0	0	alto
25	Memorando de visitas al cliente		0		0	0		0		1			5	1	20	alto
26	Copias de contratos de hipotecas o prendas a favor de la cooperativa		0	1		1			0		0		5	2	40	alto
27	Reporte de inspección a prendas e hipotecas actualizado	1			0	0			0		0		5	1	20	alto

28	Copia de certificado del Registro Mercantil sobre las garantías		0	1		0		0		0		5	1	20	alto
29	Copias de avalúo actualizado (según tipo de crédito)			1		1		1		1		1	0	0	no aplica
30	Garantía cobertura del 130%		0		0	1		0		1		5	2	40	bajo
31	Póliza de seguro vigente		0		0	1		1		1		5	3	60	alto
32	Informe del departamento legal (garantías reales)		0		0		0		0		0	5	0	0	alto
33	Copia de informe trimestral de la comisión de calificación de activos de riesgos		0		0		0		0		0	5	0	0	alto

34	Tasa de interés	1			1			1			1			5	5	100	alto	
35	Inicial y sello de tesorería (aprobación de tasa)		0			0			0		1			0	5	1	20	alto
36	Inicial del departamento legal y/o valores (garantías reales)		0			0		1			0			0	5	1	20	alto
37	Destino económico	1			1			1			1			5	5	100	bajo	
38	Nº de renovaciones	1				0		1				0	1	5	3	60	moderado	
39	Firma del oficial	1			1			1			0		1	5	4	80	bajo	
40	Inicial y sello de riesgos		0			0			0				0	5	0	0	alto	
41	Aprobación del nivel respectivo	1			1			1			0		1	5	4	80	bajo	
42	Renovación por el valor original			1			1			1			1	0	0		no aplica	
43	Revisión del departamento legal		0			0			0				0	5	0	0	alto	

44	Copia del pagaré		0		0		0		0		0		0		0	5	0	0	alto	
		18	0	7	16	0	7	18	0	7	14	0	7	20	0	7	185	86	46	alto

Determinación	calificación * 100	46
	ponderación	

Confianza	46,48648649	Baja
Riesgo	53,51351351	Alto

Fuente: Las Autoras

1.13. Matriz de evaluación preliminar del riesgo de auditoría

Cuadro N° 13

MATRIZ DE EVALUACIÓN PRELIMINAR DEL RIESGO DE AUDITORÍA				
Componente	Riesgo		Enfoque Preliminar	Instrucciones para el Plan Detallado
	Inherente	Control		
	Alto	Alto		
Calculo de la provisión	Probabilidad que se genere un déficit o superávit.	Cálculo de la provisión realizada de manera tentativa.	<p>Sustantivas: Realizar calculo de provisión para cada uno de los créditos</p> <p>Cumplimientos: Comprobar el por porcentaje de provisiones este acorde a lo establecido por SBS.</p>	En base a los estados financieros cortados al 31 de diciembre del 2011, realizar cálculo de provisiones según lo establecido por la SBS, para cada uno de los tipos de crédito.
Carpetas con Documentación Incompleta.	Ausencia de documentación necesaria e importante para el otorgamiento de un crédito.	Falta de supervisión en las carpetas de los socios.	<p>Sustantivas: Verificar carpetas de crédito.</p> <p>Cumplimiento: Comprobar que las carpetas contenga la documentación requerida para acceder un crédito.</p>	Seleccionar carpetas aleatoriamente de la base de datos y analizar que tengan la documentación necesaria para el otorgamiento de un crédito.
El área de créditos no cuenta con indicadores de gestión	Falta de indicadores plasmados con sus respectivos porcentajes para la medición de su estar mínimo aceptable en la área de créditos.	Poca definición de los indicadores de gestión en el área de créditos.	<p>Sustantivas: Verificar indicadores de gestión</p> <p>Cumplimiento: Medir si los indicadores de gestión fueron alcanzados de acuerdo a su meta.</p>	Analizar la Plan estratégico para verificar el cumplimiento de los indicadores de gestión.

Fuente: Las autoras

1.14. Indicadores de gestión

Cuadro N°14

Indicador	Formula	Periodo	Estimado	Meta	Conclusión
Porcentaje de provisión requerida por el numero de créditos efectuados	$(\text{cartera Total}) * (\% \text{ de provisión})$	Enero a Diciembre 2011	144.999,98	275.929,71	El valor de provisión que actualmente se establece es un valor que no esta de acuerdo con el porcentaje que debería de tener la cooperativa el porcentaje mínimo que debería considerar en su cuenta como provisión tiene un déficit de 130.929,73.
Crecimiento de captación a la vista	$((\text{año}2011 - \text{año}2010)) / (\text{año}2010)$	Enero a Diciembre 2011	21.22%	9.50%	El incremento en el porcentaje de captación a la vista es cumplido de manera eficaz ya que sobrepasa la meta que se plantearon.
Crecimiento de captación a plazo	$((\text{año}2011 - \text{año}2010)) / (\text{año}2010)$	Enero a Diciembre 2011	46.99%	46.37%	Igualmente el porcentaje de crecimiento de captación a plazo es cumplido de manera eficaz ya que esta esta por encima de lo previsto en el año anterior.

Colocación crédito consumo	$((\text{año}2011-\text{año}2010))/(\text{año}2010)$	Enero a Diciembre 2011	55,01%	53.76%	Porcentaje de crecimiento cumplido de manera eficaz con un adicional.
Colocación crédito vivienda	$((\text{año}2011-\text{año}2010))/(\text{año}2010)$	Enero a Diciembre 2011	63,03%	37,81%	Crecimiento de colocación cumplida de manera eficaz.
Colocación crédito Microcrédito	$((\text{año}2011-\text{año}2010))/(\text{año}2010)$	Enero a Diciembre 2011	98,77%	66,96%	El porcentaje de crecimiento se ha cumplido de manera eficaz con un valor agregado.
Colocación crédito vencida_ consumo	$((\text{año}2011-\text{año}2010))/(\text{año}2010)$	Enero a Diciembre 2011	54.17%	-11,91%	El porcentaje que muestra el indicador es menor a la meta establecida es decir este no cumple con su objetivo tiende en este caso a incrementar de una manera bastante significativa el valor de crecimiento en cuanto a cartera vencida.
Colocación crédito vencida_ vivienda	$((\text{año}2011-\text{año}2010))/(\text{año}2010)$	Enero a Diciembre 2011	-100%	252,36%	El porcentaje que muestra el indicador es menor a la meta establecida es decir este no cumple con su objetivo.

Colocación crédito vencida_ microcrédito	$((\text{año}2011-\text{año}2010))/(\text{año}2010)$	Enero a Diciembre 2011	86.63%	88.76%	El porcentaje que muestra el indicador es menor a la meta establecida es decir este no cumple con su objetivo.
---	--	------------------------------	--------	--------	---

Fuente: Las autoras

1.15. Análisis de captaciones a la vista y plazo (anual y mensual) Balances Contables contra presupuesto 2011.

Cuadro N°15

ANUAL (2010 vs 2011)

Año/Mes	Captación_ vista USD	%	Captación_ plazo fijo USD	%	
2010	1.209.760,28		5.360.483,80		
2011_presu	1.324.747,58	9,50%	7.846.268,72	46,37%	
	114.987,30		2.485.784,92		55,88%

MENSUAL (ENERO A DICIEMBRE 2011)

Año/Mes	Captación vista USD	Diferencia (2ª-1ª) USD	%	Captación_ plazo fijo USD	Diferencia (2ª-1ª) USD	%
2010	1.209.760,28	-	-	5.360.483,80	-	
Enero	1.000.415,40	-209.344,88	-0,173	5.736.178,89	375.695,09	0,070
Febrero	1.022.536,39	22.120,99	0,022	5.866.940,87	130.761,98	0,023
Marzo	1.045.226,57	22.690,17	0,022	6.001.827,01	134.886,14	0,023
Abril	1.073.904,91	28.678,34	0,027	6.196.167,38	194.340,37	0,032
Mayo	1.099.201,25	25.296,34	0,024	6.353.531,30	157.363,93	0,025
Junio	1.125.502,79	26.301,54	0,024	6.519.098,20	165.566,90	0,026
Julio	1.152.934,89	27.432,10	0,024	6.693.983,65	174.885,45	0,027
Agosto	1.186.703,65	33.768,76	0,029	6.912.632,05	218.648,40	0,033
Septiembre	1.217.924,96	31.221,31	0,026	7.118.589,53	205.957,48	0,030
Octubre	1.251.084,38	33.159,41	0,027	7.340.808,63	222.219,10	0,031
Noviembre	1.286.540,03	35.455,66	0,028	7.582.185,45	241.376,82	0,033
Diciembre	1.324.747,58	38.207,55	0,030	\$7.846.268,72	\$264.083,27	0,035

Fuente: Las Autoras.

1.16. Análisis de colocación por crédito (anual y mensual) Balances Contables contra presupuesto 2011.

Cuadro N°16

ANUAL (2010 vs 2011)

Año	Consumo_ por vencer USD		Vivienda_ por vencer USD		Microcrédito_ por vencer USD	
		%		%		%
2010	2.377.301,47		648.023,02		2.028.643,30	
2011	3.655.304,77	53,76%	893.041,11	37,81%	3.387.036,19	66,96%
	1.278.003,30		245.018,09		1.358.392,89	
	7.935.382,06 Total					

MENSUAL (ENERO A DICIEMBRE 2011)

2010	Consumo_ por vencer USD			Vivienda_ por vencer USD			Microcrédito_ por vencer USD		
			%			%			%
	2.377.301,47	-	-	648.023,02	-	-	2.028.643,30	-	-
Enero	2.450.000,00	72698,53	0,03	654.000,00	5976,98	0,01	2.158.000,00	129356,70	\$0,06
Febrero	2.522.650,00	72650,00	0,03	668.075,00	14075,00	0,02	2.229.890,00	71890,00	\$0,03
Marzo	2.597.812,25	75162,25	0,03	682.475,13	14400,13	0,02	2.304.719,95	74829,95	\$0,03
Abril	2.725.597,68	127785,43	0,05	717.208,91	34733,78	0,05	2.432.644,53	127924,58	\$0,06
Mayo	2.813.623,56	88025,89	0,03	734.285,14	17076,24	0,02	2.521.328,41	88683,88	\$0,04
Junio	2.905.638,99	92015,43	0,03	751.912,91	17627,77	0,02	2.614.572,02	93243,60	\$0,04
Julio	3.001.944,05	96305,06	0,03	770.121,57	18208,66	0,02	2.712.731,01	98159,00	\$0,04
Agosto	3.162.871,92	160927,87	0,05	803.942,80	33821,23	0,04	2.876.198,76	163467,75	\$0,06
Septiembre	3.275.993,18	113121,27	0,04	824.910,77	20967,97	0,03	2.992.610,98	116412,22	\$0,04
Octubre	3.395.384,82	119391,63	0,04	846.712,40	21801,63	0,03	3.116.115,14	123504,16	\$0,04
Noviembre	3.521.611,49	126226,67	0,04	869.402,61	22690,21	0,03	3.247.352,18	131237,03	\$0,04
Diciembre	3.655.304,77	133693,28	0,04	893.041,11	23638,49	0,03	3.387.036,19	139684,01	\$0,04

Fuente: Las Autoras

1.17. Análisis de cartera vencida por crédito (anual y mensual) Balances Contables contra presupuesto 2011.

Cuadro N°17

ANUAL (2010 vs 2011)

Año	Consumo_ vencida		Vivienda_ vencida		Microcrédito_ vencida	
	USD	%	USD	%	USD	%
2010	62.240,99		1.267,23		26.916,02	
2011	54.829,57	-11,91%	4.465,21	252,36%	50.805,54	88,76%
	-7.411,42		3.197,98		23.889,52	
			110.100,32 Total			

MENSUAL (ENERO A DICIEMBRE 2011)

	Consumo_ vencida			Vivienda_ vencida			Microcrédito_ vencida		
	USD	-	%	USD	-	%	USD	-	%
2010	62.240,99	-	-	1.267,23	-	-	26916,02	-	-
Enero	36750,00	-25491	-0,41	3270,00	2003	1,58	32370,00	5454	0,20
Febrero	37839,75	1090	0,03	3340,38	70	0,02	33448,35	1078	0,03
Marzo	38967,18	1127	0,03	3412,38	72	0,02	34570,80	1122	0,03
Abril	40883,97	1917	0,05	3586,04	174	0,05	36489,67	1919	0,06
Mayo	42204,35	1320	0,03	3671,43	85	0,02	37819,93	1330	0,04
Junio	43584,58	1380	0,03	3759,56	88	0,02	39218,58	1399	0,04
Julio	45029,16	1445	0,03	3850,61	91	0,02	40690,97	1472	0,04
Agosto	47443,08	2414	0,05	4019,71	169	0,04	43142,98	2452	0,06
Septiembre	49139,90	1697	0,04	4124,55	105	0,03	44889,16	1746	0,04
Octubre	50930,77	1791	0,04	4233,56	109	0,03	46741,73	1853	0,04
Noviembre	52824,17	1893	0,04	4347,01	113	0,03	48710,28	1969	0,04
Diciembre	54829,57	2005	0,04	4465,21	118	0,03	50805,54	2095	0,04

Fuente: Las Autoras.

1.18. Análisis de captaciones a la vista y plazo fijo (anual y mensual) Balances Contables 2010 contra 2011.

Cuadro N°18

ANUAL (2010 vs 2011)

Año/Mes	Captación_ vista USD	%	Captación_ plazo fijo USD	%	
2010	1.209.760,28		5.360.483,80		
2011	1.466.469,88	21,22%	7.879.390,81	46,99%	
	256.709,60		2.518.907,01		68,21%

MENSUAL (ENERO A DICIEMBRE 2011)

Año/Mes	Captación_ vista USD	Diferencia (2ª-1ª)	%	Captación_ plazo fijo USD	Diferencia (2ª-1ª)	%
2010	1.209.760,28		-	5.360.483,80		-
Enero	1.000.415,40	-209.344,88	-0,173	5.725.212,12	364.728,32	0,068
Febrero	1.022.770,92	22.355,52	0,022	5.826.293,32	101.081,20	0,018
Marzo	985.329,40	-37.441,52	-0,037	6.162.312,62	336.019,30	0,058
Abril	1.222.804,61	237.475,21	0,241	6.073.269,33	-89.043,29	-0,014
Mayo	1.170.139,06	-52.665,55	-0,043	6.460.027,76	386.758,43	0,064
Junio	1.384.059,09	213.920,03	0,183	6.441.763,67	-18.264,09	-0,003
Julio	1.572.914,56	188.855,47	0,136	6.615.604,37	173.840,70	0,027
Agosto	1.652.867,30	79.952,74	0,051	6.904.451,79	288.847,42	0,044
Septiembre	1.466.259,48	-186.607,82	-0,113	7.375.166,59	470.714,80	0,068
Octubre	1.622.573,64	156.314,16	0,107	7.475.314,93	100.148,34	0,014
Noviembre	1.356.660,62	-265.913,02	-0,164	7.729.316,58	254.001,65	0,034
Diciembre	1.466.469,88	109.809,26	0,081	7.879.390,81	150.074,23	0,019

Fuente: Las autoras

1.19. Análisis de colocación por crédito (anual y mensual) Balances Contables 2010 contra 2011.

Cuadro N°19

ANUAL (2010 vs 2011)

Año	Consumo_ por vencer		Vivienda_ por vencer		Microcrédito_ por vencer	
	USD	%	USD	%	USD	%
2010	2.377.301,47		648.023,02		2.028.643,30	
2011	3.685.173,34	55,01%	1.056.460,65	63,03%	4.032.234,69	98,77%
	1.307.871,87		408.437,63		2.003.591,39	
			8.773.868,68 Total			

MENSUAL (ENERO A DICIEMBRE 2011)

	Consumo_ por vencer			Vivienda_ por vencer			Microcrédito_ por vencer		
	USD		%	USD		%	USD		%
2010	2.377.301,47	-	-	648.023,02	-	-	2.028.643,30	-	-
Enero	2.187.932,73	-189368,74	-0,08	663.648,42	15625,40	0,02	1.993.587,02	-35056,28	-\$0,02
Febrero	2.302.610,87	114678,14	0,05	663.593,13	-55,29	0,00	2.080.422,78	86835,76	\$0,04
Marzo	2.356.486,88	53876,01	0,02	821.493,55	157900,42	0,24	2.105.713,14	25290,36	\$0,01
Abril	2.521.379,58	164892,70	0,07	831.201,16	9707,61	0,01	2.252.029,86	146316,72	\$0,07
Mayo	2.644.617,04	123237,46	0,05	852.701,91	21500,75	0,03	2.483.511,02	231481,16	\$0,10
Junio	2.760.135,62	115518,58	0,04	1.007.654,25	154952,34	0,18	2.852.021,41	368510,39	\$0,15
Julio	2.878.012,46	117876,84	0,04	1.156.068,02	148413,77	0,15	3.004.166,51	152145,10	\$0,05
Agosto	3.213.491,27	335478,81	0,12	1.156.467,80	399,78	0,00	3.229.107,99	224941,48	\$0,07
Septiembre	3.402.523,66	189032,39	0,06	1.131.584,23	-24883,57	-0,02	3.650.539,00	421431,01	\$0,13
Octubre	3.523.475,67	120952,01	0,04	1.085.331,28	-46252,95	-0,04	\$4.013.671,08	363132,08	\$0,10
Noviembre	3.613.609,19	90133,52	0,03	1.074.213,61	-11117,67	-0,01	\$4.016.816,11	3145,03	\$0,00
Diciembre	3.685.173,34	71564,15	0,02	1.056.460,65	-17752,96	-0,02	\$4.032.234,69	15418,58	\$0,00

Fuente: Las autoras

1.20. Análisis de cartera vencida por crédito (anual y mensual) Balances Contables 2010 contra 2011.

Cuadro N°20
ANUAL (2010 vs 2011)

Año	Consumo_ vencida		Vivienda_ vencida		Microcrédito_ vencida	
		%		%		%
2010	62.240,99		1.267,23		26.916,02	
2011	95.959,49	54,17%	0,00	-100,00%	50.234,60	86,63%
	33.718,50		-1.267,23		23.318,58	
			146.194,09 Total			

MENSUAL (ENERO A DICIEMBRE 2011)

	Consumo	-	%	Vivienda_	-	%	Microcrédito_	-	%
	_vencida USD			Vencida USD			Vencida USD		
2010	62.240,99	-	-	1.267,23	-	-	26.916,02	-	-
Enero	74123,06	11882	0,19	1592,17	325	0,26	32866,26	5950	0,22
Febrero	74954,01	831	0,01	0	-1592	-1,00	34652,41	1786	0,05
Marzo	76596,05	1642	0,02	0	0	0	34214,1	-438	-0,01
Abril	81173,62	4578	0,06	0	0	0	39729	5515	0,16
Mayo	81346,84	173	0,00	0	0	0	44099,27	4370	0,11
Junio	76842,92	-4504	0,06	0	0	0	38443,22	-5656	-0,13
Julio	80705,27	3862	0,05	0	0	0	39483,51	1040	0,03
Agosto	85321,49	4616	0,06	0	0	0	40058,84	575	0,01
Septiembre	86107,22	786	0,01	0	0	0	41982,21	1923	0,05
Octubre	89828,63	3721	0,04	0	0	0	42812,83	831	0,02
Noviembre	98684,44	8856	0,10	0	0	0	47777,9	4965	0,12
Diciembre	95.959,49	-2725	0,03	0	0	0	50.234,60	2457	0,05

Fuente: Las autoras

1.21. Análisis de recuperación de cartera anual

Cuadro N°21

	CONSUMO	VIVIENDA	MICROCRÉDITO
Cartera por vencer	3.685.173,34	1.056.460,65	4.032.234,69
Cratera vencida	95.959,49	0,00	50.234,60
	3.589.213,85	0,00	3.982.000,09

TOTAL Cartera por vencer	8.773.868,68
Cartera Vencida	146194,09

Fuente: Las autoras

1.22. Cálculo de provisión

Cuadro N°22

Total colocado USD	9.157.678,24
Provisión USD	(144.999,98)
BALANCE_REGISTRADO USD	9.012.678,26

Total de la provisión calculada USD	275.929,718
Provisión en balance USD	144.999,980
Déficit en provisión USD	-130.929,738

Cálculo de provisión por tipo de crédito USD

104954,42	Microempresa
165.693,00	Consumo
5.282,30	Vivienda
275.929,718	

Fuente: Las Autoras