



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Tema de la tesis:

**EVALUACIÓN A LA GESTIÓN DE CRÉDITO Y SU INFLUENCIA EN EL
RIESGO OPERATIVO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUAN
PIO DE MORA, SUCURSAL QUEVEDO, AÑO 2011**

Previa a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoria

Autora: Katherine Cecibel Almeida Huayamave.

Directora de tesis:

ING. Shirley María Álava Ormaza, Msc.

Quevedo – Ecuador

2013



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Tema de la tesis:

**EVALUACIÓN A LA GESTIÓN DE CRÉDITO Y SU INFLUENCIA EN EL
RIESGO OPERATIVO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUAN
PIO DE MORA, SUCURSAL QUEVEDO, AÑO 2011**

Previa a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoria

Autora: KATHERINE CECIBEL ALMEIDA HUAYAMAVE.

Directora de tesis:

ING. SHIRLEY MARÍA ÁLAVA ORMAZA, Msc.

Quevedo – Ecuador

2013



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Tema de la tesis:

**EVALUACIÓN A LA GESTIÓN DE CRÉDITO Y SU INFLUENCIA EN EL
RIESGO OPERATIVO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUAN
PIO DE MORA, SUCURSAL QUEVEDO, AÑO 2011.**

Previa a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoria

APROBADO POR:

MIEMBROS DEL TRIBUNAL

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Ing. Abrahán Moisés Auhing Triviño, Msc.

Ing. Mariana Noemí Sotomayor Alcívar, Msc.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

C.P.A. Rosa Marjorie Torres Briones, Msc.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CERTIFICACIÓN

Ing. Msc. Shirley Álava Ormaza, Docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la

CERTIFICA:

Que la Egresada **KATHERINE CECIBEL ALMEIDA HUAYAMAVE**, realizó el trabajo de investigación titulado: **“EVALUACIÓN A LA GESTIÓN DE CRÉDITO Y SU INFLUENCIA EN EL RIESGO OPERATIVO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUAN PIO DE MORA SUCURSAL QUEVEDO AÑO 2011”**, bajo mi dirección ha sido revisada en su totalidad por lo que autorizo su presentación formal ante el tribunal respectivo.

Quevedo, 26 de Agosto del 2013.

Ing. Shirley Álava Ormaza, Msc.
DIRECTOR DE TESIS

AUTORÍA

Yo, **KATHERINE CECIBEL ALMEIDA HUAYAMAVE**, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normatividad institucional vigente.

.

Katherine Cecibel Almeida Huayamave

DEDICATORIA

Dios constituye mi fortaleza desde siempre y gracias a su infinito poder he podido culminar con éxito esta meta anhelada.

A mis queridos Padres quiénes constantemente me han apoyado con sus palabras de aliento, contribuyendo incondicionalmente en el logro de las metas y objetivos propuestos.

Y por último quiero dedicar la elaboración de este trabajo de investigación a mi hermana, a mi sobrina, y a mi ex tutor de tesis Dr. William Campuzano por su apoyo y comprensión.

AGRADECIMIENTO

Quiero dejar constancia de mi más sincero y profundo agradecimiento a todas aquellas personas que de una u otra manera contribuyeron en la realización de este proyecto de investigación:

A Dios Padre Celestial por permitirme llegar a este momento con salud, energía y poder cumplir con esta meta planteada.

A mis queridos padres y a mi hermana por su infinito e incondicional apoyo, por enseñarme a luchar y a no desmayar para alcanzar mis sueños, éste triunfo lo comparto con ustedes.

A las Autoridades de esta prestigiosa Institución como lo es la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, por su trabajo diario y constante en beneficio de la Educación.

A mis Tutores de Tesis Dr. Williams Campuzano Flor, y a la Ing. Shirley Álava por su aporte valioso en el desarrollo de esta tesis.

Y por último a mis amigos, gracias por sus valiosos consejos, les agradezco infinitamente.

(DUBLIN CORE) ESQUEMAS DE CODIFICACIÓN			
1	Título / Title	M	Evaluación a la Gestión de crédito y su influencia en el riesgo operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora sucursal Quevedo año 2011.
2	Creador / Creator	M	Almeida K.; Universidad Técnica Estatal de Quevedo
3	Materia/ Subject	M	Ciencias Empresariales, Contabilidad y Auditoría
4	Descripción / Description	M	<p>El presente trabajo de investigación se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Sucursal Quevedo, ubicada en la Av. 7 de Octubre entre segunda y tercera, la cual tuvo como objetivo general realizar una Evaluación a la gestión de crédito y medir su influencia en el riesgo operativo de la cooperativa de ahorro y crédito Juan Pio de Mora Sucursal Quevedo año 2011</p> <p>Para el cumplimiento de los objetivos propuestos se estructuró un Plan de Auditoría el cual estuvo enfocado a detectar y determinar los problemas que afectan el normal desenvolvimiento del personal en ésta Área.</p>
5	Editor / Publisher	M	FCE; Carrera Contabilidad y Auditoría.
6	Colaborador / Contributor	O	Ninguno
7	Fecha / Date	M	
8	Tipo / Type	M	Tesis de Grado; Artículo
9	Formato / Format	R	.doc MS Word 97-2003; .pdf.
10	Identificador / Identifier	M	http://biblioteca.uteg.edu.ec
11	Fuente / Source	O	Investigación Institución Financiera. Aplicación de una Auditoría de Gestión
12	Lenguaje /	M	Español

	Lenguaje		
13	Relación/ Relation	O	Ninguno
14	Cobertura / Coverage	O	Auditoría de Gestión
15	Derechos / Rights	M	Ninguno
16	Audiencia / Audience	O	Tesis de Grado/ Contabilidad y Auditoría

ÍNDICE GENERAL

CARATULA _____	I
HOJA EN BLANCO _____	II
COPIA DE PORTADA _____	III
MIEMBRO DEL TRIBUNAL _____	IV
CERTIFICACIÓN _____	V
AUTORÍA _____	VI
DEDICATORIA _____	VII
AGRADECIMIENTO _____	VIII
DUBLIN CORE ESQUEMAS DE CODIFICACIÓN _____	IX
ÍNDICE GENERAL _____	XI
ÍNDICE DE CUADRO _____	XIV
INDICE DE GRAFICO _____	XV
RESUMEN EJECUTIVO _____	XVI
EXECUTIVE SUMMARY _____	XVII
INTRODUCCIÓN _____	1
CAPÍTULO I _____	3
Marco contextual de la investigación _____	3
Marco contextual _____	4
Problema de investigación _____	4
Situación actual de la problemática _____	5
Formulación del problema _____	5
Sistematización del problema _____	5
Justificación _____	6
Objetivos _____	6
Objetivo general _____	6
Objetivos específicos _____	6
Hipótesis _____	7
Hipótesis general _____	7
Hipótesis específicas _____	7
Variables _____	7

Variable independiente_____	7
Variable dependiente_____	8
CAPÍTULO II _____	9
Marco teórico de la investigación _____	9
<i>Fundamentación conceptual</i> _____	10
Políticas de crédito_____	10
Definición de riesgo operativo _____	12
<i>Fundamentación legal</i> _____	14
Leyes._____	14
<i>Fundamentación teórica</i> _____	33
Concepto de auditoría de gestión_____	34
Evaluación del desempeño (rendimiento)._____	35
Objetivos de la auditoría de gestión_____	35
Los objetivos de la auditoría de gestión _____	35
Financieros._____	36
Alcance de la auditoría de gestión_____	37
Limitaciones de la auditoría de gestión_____	38
Auditoría de gestión_____	38
Concepto_____	40
Procedimientos_____	42
Objetivos de la auditoría de gestión_____	43
Alcance de las actividades_____	46
CAPÍTULO III _____	47
Metodología de la investigación _____	47
Métodos de investigación _____	47
Tipos de investigación_____	48
Técnicas o instrumentos de investigación_____	48
Creación de firma auditora_____	48
CAPÍTULO IV _____	49
Análisis e interpretación de los resultados _____	49
Ubicación y descripción de la información empírica perteneciente a las hipótesis_____	50
Evaluación a la gestión de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Juan Pío de Mora, sucursal Quevedo	XII

Fase. I Planificación preliminar.	51
Carta de presentación	51
Plan general de auditoría	52
Plan específico de auditoría	55
Conocimiento de la empresa	56
Antecedentes	56
Estructura sucursal Quevedo	56
Productos y servicios que ofrece.	57
Normativa de la empresa	58
Situación actual de la empresa	58
Ubicación	58
Organización interna	59
Organigrama estructural cooperativa Juan Pio de Mora	59
Análisis FODA	60
Fase II. Evaluación del riesgo de control interno	61
Recopilación de información para el riesgo de control	61
Cuestionario para la evaluación del control interno	62
Fase III: Ejecución de la evaluación de la auditoría	66
Programa de evaluación	66
Aplicación de indicadores de gestión	76
CAPÍTULO V	81
Conclusiones y Recomendaciones	81
Conclusiones	82
Recomendaciones	83
VI. CAPITULO	84
Bibliografía	85
Literatura citada	85
Bibliografía básica	85
Bibliografía complementaria	85
Linkografía	85
VII. CAPITULO	87
Anexos	87

INDICE DE CUADROS

Cuadro N.- 1	31
Cuadro N.- 2	50
Cuadro N.-3	70
Cuadro N.- 4	93

INDICE DE GRAFICOS

Grafico N.- 1 _____ 70

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación se llevó a cabo en la Cooperativa de Ahorro y crédito Juan Pio de Mora, sucursal Quevedo y se emplearon diversos métodos de investigación para la realización del informe. Se inició con la aplicación de cuestionarios, luego se hicieron observaciones, entrevistas y notas, se obtuvo información de la empresa y se hizo un breve pero necesario conocimiento general de la gestión de crédito. Con el conocimiento obtenido se llegó a la definición del problema de qué manera la gestión de crédito influirá en el riesgo operativo de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y crédito Juan Pio de Mora, y con la identificación del problema fue necesario consultar la teoría a través de una exhaustiva revisión, para tener conocimiento en cuanto a las políticas de crédito y así resolver la situación identificada. De la misma forma se realizó un análisis FODA deficiencias organizativas y administrativas en el que se refiere al procedimiento en el momento de realizar gestiones de crédito y cobranzas de la institución. Los resultados muestran que la institución está cumpliendo con las políticas de crédito y cobranzas, el nivel de desempeño del control interno es bajo, y al medir el riesgo operativo de la institución se pudo constatar que es bajo, estas son parte esenciales para la recuperación de las inversiones de la entidad.

EXECUTIVE SUMMARY

The present research work was carried out in the Savings and Credit Cooperative Juan Pio de Mora, branch Quevedo and used different research methods to produce the report . It began with the use of questionnaires, then made observations , interviews and notes, information was obtained from the company and made a brief but necessary general knowledge of credit management . With the knowledge gained was reached defining the problem which is to assess the credit and collection management and problem identification was necessary to consult the theory through a thorough review, to have knowledge regarding credit policies and and resolve the situation identified . Just as SWOT analysis was performed organizational and administrative deficiencies which refers to the process in the time of credit and collection efforts of the institution. The results show that the institution is meeting the credit and collection policies, the level of internal control performance is low, and to measure the operational risk of the institution was found to be low, these are essential part for the recovery of investments of the entity.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad quienes realizamos actos de comercio o somos parte de la comunidad económicamente activa nos enfrentamos a un mundo en completa evolución, situándonos frente a un fenómeno que hace cada vez más necesaria la integración de los diferentes sectores de la economía conduciéndonos a una concentración de servicios y productos financieros.

Por tal motivo es importante evaluar la gestión de crédito y su influencia en el riesgo operativo de la Cooperativa De Ahorro Y Crédito Juan Pio De Mora Sucursal Quevedo año 2011.

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidario y del Sector Financiero Popular y Solidario (LOEPS) establece que las cooperativas de ahorro y crédito se basan en leyes, políticas, reglamentos y procedimientos para contar con una organización eficaz y eficiente; debido al mundo económico cobra vital importancia la necesidad de integrar metodologías y conceptos en todos los niveles de las diversas áreas administrativas y operativas con la finalidad de ser competitivas y responder a las nuevas exigencias entre cooperativas.

Lo antes expuesto pone en evidencia la oportuna necesidad de aplicar una auditoría de gestión que permita medir, evaluar y comprobar el cumplimiento de las políticas de créditos y cobranzas, y además del control interno; para determinar hallazgos y evidencias con el fin de proporcionar y determinar la eficiencia, eficacia, efectividad y economía de las operaciones de la entidad, este trabajo consta de:

Capítulo I: Se presenta el marco contextual de la investigación, en donde se destaca la introducción, planteamiento y formulación del problema, justificación, objetivo general y específicos, así como la hipótesis; lo cual explica el propósito de estudio que vamos a detallar.

Capitulo II: Se destaca el marco teórico de la investigación, mismo que se fundamenta de forma conceptual, legal y teórico en lo referente a la evaluación a la gestión de crédito y su influencia en el riesgo operativa.

Capitulo III: Corresponde a la metodología de la investigación, en la cual se emplean los materiales y métodos, técnicas e instrumentos que ayudan a recabar información ya sea de fuentes primarias o secundarias que concrete el tema en estudio.

Capitulo IV: Se exponen los resultados obtenidos con relación a la hipótesis de la investigación y sus variables.

Capítulo V: Se despliegan las conclusiones y recomendaciones basadas en los objetivos establecidos.

Capítulo VI: Se muestran los apartados denominados Bibliografía cuya función es verificar cada una de las fuentes de consultas realizadas en la investigación.

Capitulo VII: En este último se manifiestan los respectivos anexos.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

MARCO CONTEXTUAL

1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

En nuestro mundo globalizado existen organizaciones que se manejan estrictamente bajo el modelo estratégico de prevención de riesgos a través del cumplimiento adecuado del COSO que es un documento que contiene las principales directrices para la implantación, gestión y control de los diferentes sistemas.

En nuestro país las empresas, han venido implementando una serie de estrategias y procedimientos para la mejorar la gestión de crédito, el cual permite asegurar unas correctas políticas de crédito y cobranzas.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora, Sucursal Quevedo, institución dedicada a otorgar créditos a sus socios para situaciones económicas emergentes, estimular pequeñas actividades comerciales, orientadas a mejorar los ingresos familiares que contribuyan al bienestar de la colectividad. La investigación se desarrollará durante el año 2011, lo que permitirá conocer la relación existente entre la gestión de crédito y el desempeño de los procesos de crédito y cobranza que se emplean en la entidad, para lograrlo se desarrollará una evaluación a la gestión de crédito, se propone solucionar la problemática de la Cooperativa dentro de un marco regulatorio que tenga como propósito optimizar y mejorar la calidad del servicio que oferta a sus socios.

SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

1.1.1. Formulación del problema

La presente información se basa en Auditoría a la Gestión de Crédito y su influencia en el riesgo operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío

de Mora, Sucursal Quevedo, y toma como referente el problema que esta enfrenta debido al ineficiente control institucional, que evalúe los procedimientos actuales empleados para créditos y cobranzas, mismos que son el punto de partida y el principal soporte para llevar a cabo los cambios para alcanzar y ratificar la eficiencia, efectividad, eficacia y economía en el departamento de crédito de la institución. Dentro de este contexto, se plantea la siguiente pregunta de investigación.

¿De qué manera la evaluación a la gestión de crédito influirá en el riesgo operativo de la cartera de crédito de la Cooperativa de ahorro y crédito “Juan Pio de Mora”

1.1.2. Sistematización del problema

El presente evaluación a la Gestión de Crédito y su influencia en el Riesgo Operativo se centra en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juan Pio de Mora” Sucursal Quevedo, tomando para ello como referente a los deficientes controles internos que tienen para el manejo de la cartera de crédito; el proyecto abarca todos los componentes importantes de la cooperativa tales como: políticas de crédito, incremento de un departamento legal, aplicación de normas y otros aspectos involucrados en el presente estudio, lo cual lleva a plantear las siguientes subpreguntas de investigación:

- ❖ ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de las políticas de crédito y cobranza?
- ❖ ¿Qué grado de cumplimiento presenta el control interno del área de crédito y cobranza?
- ❖ ¿Cuál es el riesgo operativo que presenta la institución?

1.2. JUSTIFICACIÓN

Con la evaluación a la Gestión de crédito y su influencia en el riesgo operativo se establecerán los resultados sobre la eficiencia de los colaboradores en las operaciones que realizan; los mismos que serán plasmados en un informe que será enviado al departamento de crédito de la Cooperativa y que facilitará la toma de decisiones y la inmediata corrección de las falencias detectadas y que puedan dar cumplimiento al direccionamiento estratégico; así como también buscar un plan de contingencia para valorar su importancia económica, a partir de una evaluación de cumplimiento de las diversas obligaciones administrativas y legales de la institución.

Por tal motivo; la presente investigación se justifica puesto que no se ha evaluado los procedimientos para otorgar créditos y cobranzas a los sujetos activos y los efectos que éste tiene en las decisiones del Comité de Crédito.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

- Evaluar la gestión de crédito y medir su influencia en el riesgo operativo de la cooperativa de ahorro y crédito Juan Pío de Mora Sucursal Quevedo año 2011.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar el nivel de cumplimiento de las políticas de crédito y cobranza.
- Comprobar el grado de cumplimiento que presenta el control interno del área de crédito y cobranza.
- Medir el riesgo operativo que presenta la institución.

1.4. HIPÓTESIS

1.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

La evaluación a la gestión de crédito, permitirá medir la influencia que tiene el riesgo operativo del área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juan Pío de Mora”, sucursal Quevedo.

1.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- Los parámetros que fundamentan el cumplimiento de las políticas de créditos y cobranzas son débiles.
- El nivel de cumplimiento que presenta el control interno en el área de crédito y cobranza es bajo.
- El riesgo operativo de la institución se encuentra en nivel medio.

1.5. VARIABLES

1.5.1. Variable Independiente

- Las políticas de crédito son parte importante del área de crédito, porque permite establecer las estrategias que empleará el departamento de cobranza para que los socios cumplan con el pago de sus cuotas.
- Control Interno permiten guiar los movimientos económicos.
- Riesgo Operativo, muestra la inseguridad en los activos.

1.5.2. Variable Dependiente

- Evaluación del nivel de cumplimiento de las políticas de crédito y cobranza.
- Comprobación del nivel de cumplimiento del control Interno.
- Medición del riesgo operativo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

2. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1. Políticas De Crédito

Toda actividad empresarial se maneja bajo políticas o normas que orientan la diversidad de actividades comerciales que se dan en el mercado desde el punto de vista mercantil; por lo tanto, considerando que el crédito es un proceso ordenado de pasos y procedimientos interconectados al desenvolvimiento.

Estas políticas marcarán las pautas para la consecución de estos objetivos a los cuales se debe llegar en virtud a una administración efectiva del crédito. Para identificar la propuesta anterior en su verdadera dimensión, los objetivos previamente identificados responden la pregunta ¿Qué queremos alcanzar en términos de objetivos? Es decir, aplicamos políticas de crédito con la finalidad de alcanzar los objetivos preestablecidos de la Gerencia con respecto a la actividad crediticia. Por lo tanto estas políticas indicaran el camino para llegar a esos objetivos y darán la pauta de cómo actuar para lograrlo.

El comercio es por el solo una actividad cambiante en términos de evolución económica, su actividad es dinámica provocando un flujo de operaciones rápidas que permiten la transacción de bienes y servicios; por lo tanto para delinear una política de créditos se tendrá en cuenta los factores de orden interno y externo.

La cobranza es el proceso que se establece para recuperar el capital que la empresa ha invertido en los créditos otorgados.

Las políticas de crédito son aquellas normas, lineamientos, condiciones, selección de clientes, documentos y cobranzas que son necesarios en toda

actividad comercial para una correcta administración del efectivo, maximizar ganancias, ganar nuevos clientes y generar mayor rentabilidad para la empresa.

Liberales.

Cuando las empresas se muestran generosas para otorgar créditos, esto quiere decir que no poseen límites al momento de definir el monto del crédito.

Conservadoras.

Cuando las empresas se muestran restrictivas para otorgar créditos y para determinar el monto máximo por aprobar, así como para definir lo referente al riesgo que asumirán. A diferencia de la política liberal, en este caso se exigen garantías sólidas que aseguren la recuperación de las cuentas por cobrar. Así como también se toma en cuenta otros factores como los días de pagos.

2.1.2. Control interno: Todas las medidas utilizadas por una empresa para protegerse contra errores, desperdicios o fraudes y para asegurar la confiabilidad de los datos contables. Está diseñado para ayudar a la operación eficiente de una empresa y para asegurar el cumplimiento de las políticas de la empresa. (Alvin A. Arens. 2007)

- Control interno, es una expresión que utilizamos con el fin de describir las acciones adoptadas por los directores de entidades, gerentes o administradores, para evaluar y monitorear las operaciones en sus entidades. El sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables.
- Proceso realizado por el consejo de directores administradores y otro personal de la entidad diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos en las siguientes categorías.
 - ✓ Efectividad y eficacia de las operaciones.
 - ✓ Confiabilidad de la información financiera.
 - ✓ Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

2.1.3 Definición de riesgo operativo

- Es la posibilidad de ocurrencia de pérdidas financieras, originadas por fallas o insuficiencias de procesos, personas, sistemas internos, tecnología, y en la presencia de eventos externos imprevistos.
- Se entiende por riesgo operativo a la posibilidad de ocurrencia de pérdidas financieras por deficiencias o fallas en los procesos internos, en la tecnología de información, en las personas o por ocurrencia de eventos externos adversos. Esta definición incluye el riesgo legal, pero excluye el riesgo estratégico y el de reputación.

Fuentes de riesgo operativo

Procesos Internos.- Posibilidad de pérdidas financieras relacionadas con el diseño inapropiado de los procesos críticos, o con políticas y procedimientos inadecuados o inexistentes que puedan tener como consecuencia el desarrollo deficiente de las operaciones y servicios o la suspensión de los mismos.

En tal sentido, podrán considerarse entre otros, los riesgos asociados a las fallas en los modelos utilizados, los errores en las transacciones, la evaluación inadecuada de contratos o de la complejidad de productos, operaciones y servicios, los errores en la información contable, la inadecuada compensación, liquidación o pago, la insuficiencia de recursos para el volumen de operaciones, la inadecuada documentación de transacciones, así como el incumplimiento de plazos y presupuestos planeados.

Personas.- Posibilidad de pérdidas financieras asociadas con negligencia, error humano, sabotaje, fraude, robo, paralizaciones, apropiación de información sensible, lavado de dinero, inapropiadas relaciones interpersonales y ambiente laboral desfavorable, falta de especificaciones claras en los términos de contratación del personal, entre otros factores. Se puede también incluir pérdidas asociadas con insuficiencia de personal o personal con destrezas

inadecuadas, entrenamiento y capacitación inadecuada y/o prácticas débiles de contratación.

Tecnología de Información.- Posibilidad de pérdidas financieras derivadas del uso de inadecuados sistemas de información y tecnologías relacionadas, que pueden afectar el desarrollo de las operaciones y servicios que realiza la institución al atentar contra la confidencialidad, integridad, disponibilidad y oportunidad de la información.

Las instituciones pueden considerar de incluir en ésta área, los riesgos derivados a fallas en la seguridad y continuidad operativa de los sistemas TI, a errores en el desarrollo e implementación de dichos sistemas y su compatibilidad e integración, problemas de calidad de información, inadecuada inversión en tecnología y fallas para alinear la TI con los objetivos de negocio, con entre otros aspectos. Otros riesgos incluyen la falla o interrupción de los sistemas, la recuperación inadecuada de desastres y/o la continuidad de los planes de negocio.

Eventos Externos.- Posibilidad de pérdidas derivadas de la ocurrencia de eventos ajenos al control de la empresa que pueden alterar el desarrollo de sus actividades, afectando a los procesos internos, personas y tecnología de información. Entre otros factores, se podrán tomar en consideración los riesgos que implican las contingencias legales, las fallas en los servicios públicos, la ocurrencia de desastres naturales, atentados y actos delictivos, así como las fallas en servicios críticos provistos por terceros. Otros riesgos asociados con eventos externos incluyen: el rápido paso de cambio en las leyes, regulaciones o guías, así como el riesgo político o del país.

1.6. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La presente investigación está fundamentada en Leyes, códigos y resoluciones, que se detallan a continuación:

1.6.1. Leyes.

ACUERDO No. 004

LCDO. GERMÁN HINOJOSA

**DIRECTOR PROVINCIAL DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y
SOCIAL DE BOLÍVAR**

CONSIDERANDO

Que, mediante Acuerdo Ministerial No. 0747 de 23 de Agosto del 2007, la Ministra de Inclusión Económica y Social delega a los Subsecretarios Regionales y Directores Provinciales las atribuciones en procesos cooperativos.

Que, la Cooperativa de Ahorro y Crédito "JUAN PIO DE MORA" con domicilio en la ciudad de San Miguel, provincia Bolívar, adquirió personería jurídica mediante Acuerdo Ministerial N° 1025 de 11 de Mayo de 1973 e inscrita en el Registro General de Cooperativas *con* el número de orden 1696 de 14 de Mayo de 1973.

Que mediante solicitud de 19 de Mayo de 2009, ingresada en esta Dependencia con hoja de Trámite No. 000335 de 20 de Mayo de 2009, el Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "JUAN PIO DE MORA", solicita que se apruebe la reforma al Estatuto de la Entidad.

Que, la reforma al Estatuto fue conocida, discutida y aprobada en Asamblea General de 4 de Abril de 2009.

Que- De conformidad con el Art. 121 literal a) del Reglamento General de la ley de Cooperativas, corresponde al Ministerio de Bienestar Social hoy Ministerio, de Inclusión Económica y Social, a través de la Dirección Provincial, aprobar la reforma al Estatuto De la Cooperativa.

En ejercicio de las atribuciones conferidas por la Ley de Cooperativas, su Reglamento General y el Acuerdo Ministerial N° 0747 del 23 de Agosto del 2007.

ACUERDA:

ARTICULO PRIMERO.- Aprobar la reforma al Estatuto de la Cooperativa de Ahorro y 'JUAN PIO DE MORA', con domicilio en la ciudad de San Miguel, provincia *BOLIVAR*_ República del Ecuador.

ESTATUTO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "JUAN PIO DE MORA"

T I T U L O I CONSTITUCIÓN, DOMICILIO Y FINES

Art. 1. Constituyese con domicilio en la ciudad de San Miguel, cantón San Miguel de provincia de Bolívar, la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Juan Pío de Mora" de responsabilidad Limitada, capital variable e ilimitado número de socios, la misma que se registrá por la Ley de Cooperativas, su Reglamento General y por otras leyes que le fueren aplicables y por el presente Estatuto.

Art 2- La Cooperativa tendrá duración indefinida; sin embargo, podrá disolverse y liquidarse por las causales y en la forma establecida en la Ley de Cooperativas y su General y por otras leyes que fueren aplicables a las normas señaladas en el presente Estatuto.

Art. 3. La Cooperativa tendrá por objetivos los siguientes:

- a- Promover la cooperación económica y social entre sus asociados para cuyo cumplimiento recibirá los ahorros y depósitos de ahorros a plazo fijo que realicen los socios, efectuar cobros y pagos, así como todas aquellas
- b- operaciones necesarias para el fortalecimiento de la cooperación crediticia, dentro del marco legal permitido para las cooperativistas.
- b. Otorgar préstamos a sus miembros, de conformidad al reglamento que para el efecto se establezca.
- c. Proporcionar a sus asociados mayor capacitación en lo económico y social, mediante una adecuada educación cooperativista.
- d. Establecer nexos, dentro y fuera del país con entidades similares en beneficio de la Cooperativa.
- e. Obtener fuentes de financiamiento interno y externo para el desarrollo de la Institución.
- f. Realizar otras actividades que estén encuadradas en la Ley y reglamento de Cooperativas y otras leyes que le fueren aplicables.

TITULO II

PRINCIPIOS QUE REGULAN LA COOPERATIVA

Art. 4. La Cooperativa regulará sus actividades, de conformidad y de acuerdo con los siguientes principios:

- a. Adhesión voluntaria y abierta
- b. Administración democrática por parte de los socios.
- c. Participación económica de los socios
- d. Autonomía e independencia.
- e. Educación, formación e información.
- f. Neutralidad, política y religiosa.
- g. Cooperación entre Cooperativas

h. Interés por la comunidad.

Art 10. En caso de retira voluntario el Consejo de Administración conocerá dicha solicitud y luego de aceptarla, ordenará la liquidación de sus haberes, la misma que se ejecutará dentro de los 45 días de presentada la solicitud, sin Perjuicio de, lo establecido en el Art. 25 de la Ley de Cooperativas.

La fecha de la presentación de la solicitud, determinará el día en que cesarán las obligaciones del socio frente a la Entidad.

Art. 11. En caso de pérdida de alguno o varios de los requisitos indispensables para mantener la calidad de socio, el Consejo de Administración notificará al socio afectado Para que en el plazo de 30 días cumpla con el requisito o requisitos perdidos y si no lo hiciere dispondrá su separación, ordenando la liquidación de sus haberes, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley de Cooperativas.

Art. 12. En caso de retiro de la totalidad de los certificados de aportación, automáticamente quedará el socio separado de la Entidad y se ordenará la liquidación de los haberes que le corresponde de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias pertinentes.

Art 13. En caso de fallecimiento del socio, los haberes que le correspondan; por cualquier concepto, serán, entregados a quien haya designado como beneficiario o a sus herederos de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Cooperativas, su Reglamento General y otras leyes que le fueran aplicables.

Art. 14. La Cooperativa no podrá excluir o expulsar a ningún socio, sin que haya tenido la oportunidad de defenderse ante los organismos respectivos, ni podrá restringirlo el uso de sus derechos hasta que haya resolución definitiva en su contra.

Art.15 La expulsión de un socio será acordada por el Consejo de Administración o por la Asamblea General en los siguientes casos:

Infringir en forma reiterada las disposiciones constantes en la Ley y Reglamento General de Cooperativas y otras leyes que lo fueren aplicables y del presente Estatuto.

Realizar actividad política o religiosa en el seno de la Cooperativa.

Agresión de obra y/o palabra a los dirigentes de la Cooperativa, siempre que la misma se deba a asuntos relacionados con la Entidad.

Ejecución de procedimientos desleales a los fines de la Cooperativa, así como dirigir actividades disociadoras en perjuicio de la misma

Servirse de la Cooperativa en beneficio de terceros. .

Operaciones ficticias o dolosas realizadas en perjuicio de la Cooperativa-de los socios o de terceros.

Utilizar a la Cooperativa como forma de explotación o de engaño.

Art 16. El Consejo Administración o la Asamblea General deberán resolver la expulsión de un socio por las causales previstas en el Art. 149 de la Ley de Cooperativas.

Art 17. Cuando el Consejo de Administración acuerde excluir o expulsará a un socio se le notificará por escrito dándole un plazo perentorio de 8 días, para que se allane, la exclusión o expulsión o se oponga a éstas y presente la apelación a la Asamblea General de Representantes, cuya decisión será definitiva.

Art 13. Cuando la Asamblea General excluya o expulse directamente a un socio, éste podrá apelar ante la Dirección Nacional de Cooperativas.

Art. 19. Los socios que se retiraren voluntariamente, sean excluidos o expulsados, no serán responsables de las obligaciones contraídas por la Cooperativa, con posterioridad a la fecha de separación, exclusión o expulsión.

TITULO IV ESTRUCTURA INTERNA Y ADMINISTRATIVA

Art. 20. La dirección, administración y control interno de la Cooperativa, se ejercerá por medio de los organismos siguientes:

Asamblea General.

Consejo de Administración.

Consejo de Vigilancia.

Gerencia.

Comisiones Especiales.

DE LA ASAMBLEA GENERAL

Art. 21. La Asamblea General es la máxima autoridad de la Cooperativa: estará constituida por todos los Representantes que figuren en el registro respectivo y que estuvieren en pleno goce de sus derechos y sus resoluciones legalmente tomadas serán obligatorias para los socios. Estas decisiones se tomarán por mayoría de votos en caso de empate, el Presidente tendrá voto dirimente.

Art 22. Las Asambleas Generales serán ordinarias o extraordinarias, las primeras se reunirán en los meses de enero y julio de cada año y las segundas cuando fueren convocadas por el Presidente a pedido del Consejo de Administración y de Vigilancia, del Gerente o de por lo menos la tercera parte de los socios.

Art 23. En las Asambleas Generales, sólo se tratarán aquellos asuntos para los que, fueron convocadas.

La convocatoria se lo hará preferentemente por escrito o por la prensa pero si tal citación o publicación no fueren posibles se la hará a través de cualquier otro medio de comunicación.

Del texto de la misma, la secretaria dejará constancia de la forma o del, medio o medios a través de la que fue difundida.

En la convocatoria se señalará fecha, hora, lugar y objetivo de la reunión, especificándose con claridad los puntos a resolverse. Tratándose de Asambleas Generales Ordinarias, se expresará que los documentos sobre los cuales deberá pronunciarse la Asamblea están a disposición de los socios en el local de la Entidad.

De la convocatoria, a la reunión deberán mediar, por lo menos ocho días de anticipación.

Art. 24. El quórum para las Asambleas Generales estará constituido por más de la mitad de los Representantes de la Entidad, tratándose de la primera convocatoria. Si no hubiese quórum para la hora fijada, la Asamblea se constituirá una hora después los Representantes presentes, siempre que así se hubiese expresado en la convocatoria.

Art 25. El Representante que por causa justa no pueda concurrir a una Asamblea de Representantes podrá delegar a su suplente con 48 horas de anticipación, mediante comunicación por escrito dirigida al Consejo de Administración.

26. Son atribuciones de la Asamblea General:

Reformar y aprobar el Estatuto y los Reglamentos Internos de la Cooperativa; tales reformas deberán ser aprobadas por la Dirección Nacional de Cooperativas.

Conocer y aprobar el presupuesto y el plan de trabajo de la Cooperativa, elaborado por el Consejo de Administración a través de su Presidente.

Autorizar la adquisición, enajenación, gravamen parcial o total de bienes para la Cooperativa, siempre que, por su monto dicha autorización no corresponda a otro organismo de la Entidad, de conformidad con el Reglamento Especial de Concurso de Precios para organizaciones cooperativas

Elegir y remover con causa justa a los miembros del Consejo de Administración y de Vigilancia, comisiones especiales y sus delegados ante cualquier. Institución a la que pertenezca la -Entidad.

Conocer y hacer las observaciones que estime convenientes a los balances semestrales y los informes relativos a la marcha de la Cooperativa; aprobarlos o rechazarlos.

Autorizar la emisión de Certificados de Aportación, previa autorización de la Dirección Nacional de Cooperativas.

Decretar la distribución de los excedentes de conformidad con la Ley de Cooperativas, su Reglamento General y otras leyes que le fueren aplicables y puede también acordar la retención de dichos excedentes, con el fin de capitalizar a la Cooperativa con el procedimiento señalado por-el Art. 59 del reglamento General de la Ley de Cooperativas.

Relevar con justa causa al Gerente.

Acordar la disolución de la Cooperativa, su fusión con otra u otras y afiliarse a cualquiera de las organizaciones Cooperativas, cuya afiliación no sea obligatoria.

Resolver en apelación, sobre las reclamaciones y conflictos de los socios entre sí o de éstos con cualquiera de los organismos de la Cooperativa, dejando constancia de las deliberaciones y resoluciones tomadas por la Asamblea.

Realizar todas las demás funciones y atribuciones indicadas en la Ley y Reglamento General de Cooperativas.

Aprobar las liquidaciones de socios, después de treinta días de realizadas las

Art. 27. En el libro de actas se dejará constancia de las resoluciones tomadas por la Asamblea General; las actas serán firmadas por el Presidente y el Secretario de la debiendo enviar copia certificada a la Dirección Nacional de Cooperativas conjuntamente con el balance semestral aprobado.

DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Art 28.El Consejo de Administración es el organismo directivo de la Cooperativa y estará integrado con el número de miembros que la Ley de Cooperativas establece, de acuerdo con el Art. 35 de su Reglamento General, serán elegidos por la Asamblea General y durarán en sus funciones tres años. Se reunirán dentro de ocho días siguientes a su elección y de su seno se elegirá al Presidente; de fuera de sus miembros designarán al Secretario; tanto el Presidente como el Secretario del Consejo de Administración también lo serán de la Cooperativa; en ausencia del

Presidente, lo reemplazará en sus funciones los vocales en el orden en que hayan sido elegidos.

Art 29- La mayoría de los integrantes del Consejo de Administración, constituye el quórum reglamentario y sus resoluciones deberán tomarse por mayoría de votos; una vez tomada la votación, si existiera empate, el Presidente tendrá voto dirimente.

Art 30. Consejo de Administración se reunirá ordinariamente por lo menos una vez por semana y cuantas otras veces fuere necesario para la vida de la Institución. La convocatoria la suscribirá el Presidente, indicando la hora, el día, el lugar y el objetivo de la reunión.

Art 31. Además de las funciones establecidas en el Art. 33 del Reglamento General de la Ley, de Cooperativas, son funciones del Consejo de Administración la siguiente:

DE LA COMISIÓN DE CRÉDITO

Art 38. La Comisión de Crédito estará compuesta con el número de miembros que la Ley de Cooperativas establece de acuerdo con el Art. 36 de su Reglamento General, serán elegidos por el Consejo de Administración, durarán 3 años en sus funciones.

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

Art 40. La Comisión de Crédito decidirá todo lo relacionado con las solicitudes de préstamos de los socios, de conformidad con las normas establecidas sobre préstamos por el Consejo de Administración.

Art 41. La Comisión determinará en cada caso si el solicitante está obligado a no presentar, garantías y la naturaleza de las mismas de común acuerdo con el prestatario, fijará además los plazos en que el préstamo deba ser cancelado, conforme al reglamento pertinente.

Art 42. Aprobará los préstamos por escrito y por mayoría de votos, en caso de rechazo, el socio afectado puede presentar su apelación por escrito ante el Consejo de Administración que resolverá el caso de conformidad con el Reglamento- pertinente:.

Art 43. Rendirá informes semestrales a la Asamblea General de Socios y mensuales al Consejo de Administración, haciendo las observaciones que tengan por objeto mejorar el servicio de préstamos.

DE LA COMISIÓN DE EDUCACIÓN

Art 44. La Comisión de Educación será nombrada por el Consejo de Administración está integrada por tres miembros principales y sus respectivos suplentes que, durara tres años en sus funciones de su seno se nombrará al presidente y Secretario.

Art 45. La Comisión de Educación coordinará con el Consejo de Administración y son sus funciones las siguientes:

- a. Organizar y desarrollar programas de educación cooperativista.
- b. Elaborar el plan de trabajo educacional que se aplicará en el curso del año y que será presentado al Consejo de Administración para su aprobación.

- c. Promover otras actividades educativas de interés para sus socios.
- d. Presentar un informe anual al Consejo de Administración sobre las labores realizadas y la forma en que fueron invertidos los fondos asignados.

DE LA COMISIÓN DE ASUNTOS SOCIALES

Art. 46. La Comisión de Asuntos Sociales será nombrada por el Consejo de Administración, estará integrada por tres miembros principales y sus respectivos suplentes y durarán 1 año en sus funciones.

Art. 47. La Comisión de Asuntos Sociales tiene por finalidad estudiar, analizar y solucionar los problemas sociales de la Cooperativa y de sus miembros.

Art. 48. La Comisión deberá presentar el Plan de Trabajo Anual ante el Consejo de Administración e informar de su gestión a la Asamblea General de Socios.

TITULO V RÉGIMEN ECONÓMICO

Art. 49. El Capital Social de la Cooperativa será variable, ilimitado e indivisible y estará integrado por:

- e. Aportaciones de todos los socios.
- f. De las cuotas de ingreso y multas que se impusiere.
- g. Del fondo irrepertible de reserva y de los destinados a educación-previsión y asistencia social.
- h. De las subvenciones, donaciones, legados y herencias que ella reciba, debiendo estos últimos aceptarse con beneficio de inventario; y,
- i. En general de todos los bienes e inmuebles que por cualquier otro concepto adquiera la Cooperativa.

Art. 50. Los certificados de aportación tendrán un valor de 0,04 centavos de dólar cada uno y serán nominativos, indivisibles y transferibles únicamente

entre socios o a favor de la Cooperativa previa autorización del Consejo de Administración.

Art 51. Los certificados de aportación suscritos por los socios se considerarán para los efectos de contabilidad como pagados íntegramente, aunque no lo estuvieren sino en el 50% de su valor; pero la Cooperativa pagará intereses sobre el valor abonado en efectivo. La mora en el pago de las cuotas de los Certificados de Aportación da derecho a la Cooperativa para el cobro de un interés del 10% anual.

Art 52. Los Certificados de Aportación devengarán el interés que fije el Consejo de Administración dentro de los parámetros permitidos por la Ley y los Organismos estatales competentes.

Art. 53. El Consejo de Administración tiene derecho a exigir que los socios notifiquen con 45 días de anticipación como mínimo, la intención de retirar la totalidad de sus haberes. Ningún socio podrá retirar el dinero de la Entidad sin antes deducirle un valor igual al de sus deudas con la Cooperativa en calidad de prestatario, endosante, codeudor o fiador, sin previo consentimiento escrito de la comisión de crédito, sin, perjuicio de lo establecido en el Art. 25 de la Ley de Cooperativas.

Art. 54. El año económico comenzará el primero de enero y concluirá el 31 de diciembre, pero los balances serán semestrales.

Art. 55. Los socios podrán depositar en una cuenta de ahorros de la Cooperativa, el dinero que tengan disponible y que no deseen invertir en Certificados de Aportación.

DEPÓSITOS

Art. 56. Son depósitos, las cantidades de dinero que un socio puede entregarle a la, Cooperativa y serán a plazo fijo o de ahorros, también se recaudará dinero a plazo fijo, de personas particulares.

Art 57. Los préstamos se otorgarán solamente a los socios, los mismos que deberán llenar las condiciones y garantías que exijan el Reglamento y la Comisiones de Crédito,

Art. 58. Las solicitudes de préstamos se dirigirán a la Comisión de Crédito en un formulario preparado para el efecto, proveyendo toda la información solicitada por la comisión, indicando la garantía correspondiente.

Art 59. El tipo de interés lo fijará el Consejo de Administración, dentro de los parámetros establecidos por la Ley y los organismos estatales competentes.

Art 60. Ningún préstamo excederá del 10% del capital de la Cooperativa.

Art 61. Los prestatarios no podrán variar el destino de los préstamos ni desmejorar la garantía otorgada, si fueren violados estos requisitos la Cooperativa podrá dar por vencidos los plazos y exigir el pago total e inmediato de las sumas pendientes, más los Intereses correspondientes.

Art 62. Las transacciones de los asociados con la Cooperativa se anotarán en una libreta preparada para el efecto, que deberá estar siempre en poder del socio; no se realizara ninguna transacción sin la presentación de esta libreta y su pérdida debe ser informada inmediatamente para la emisión de un duplicado. Los socios pueden comprobar los asientos en sus libretas con el estado de cuenta en el libro correspondiente de la Cooperativa.

Art. 63. La Cooperativa podrá compensar con las aportaciones de los socios, las obligaciones que éstos contraigan con la Cooperativa, solamente en caso de separación o de muerte del socio, o la liquidación de la Entidad.

Art 64 No podrán servir como fiadores, los miembros de los organismos de gobierno o cualquier otro funcionario de la Cooperativa.

Art. 65. Los prestatarios podrán cancelar sus préstamos antes de la fecha de su vencimiento.

Art. 66. Los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, los de las Comisiones Especiales y los empleados podrán obtener préstamos, cuya aprobación le corresponde al Consejo de Administración, previo informe del Jefe de Cartera.

Art- 67. Los balances serán semestrales y el año económico de la Cooperativa será el año calendario.

Art 68. El inventario y el balance acompañados de los documentos correspondientes se pondrán a disposición del Consejo o Administración y de Vigilancia, por lo menos con 10 días de anticipación a la fecha en que ha de efectuarse la Asamblea General, con el de que los examine y haga las comprobaciones que juzgue necesarios.

Art 69. La Cooperativa enviará los Estados Financieros semestrales y demás documentos que solicitare la Dirección Nacional de Cooperativas.

Art 70. Los estados Financieros y sus anexos deben estar a disposición, de los socios. Por lo menos 8 días antes de la fecha en que se llevará a cabo la Asamblea General.

Art 71. El interés que se pague sobre los Certificados de Aportación, Ahorros y depósitos, será fijado por el Consejo de Administración dentro de los límites establecidos por la Ley y el organismo estatal competente y se pagará desde el día en que se realizó el depósito hasta el día de su retiro.

DE LOS EXCEDENTES

Art 72 Antes de repartir los excedentes se deducirán del beneficio bruto los gastos de administración, de la Cooperativa, los de amortización de la deuda, maquinaria y muebles en general y los intereses de los certificados de aportación.

Art 73. Hechas las deducciones indicadas en el artículo anterior se distribuirán anualmente los excedentes obtenidos en la siguiente forma:

- a. El 15% destinado a las utilidades de las trabajadoras en los términos establecidos en el Código de trabajo.
- b. El 20% se destinará a incrementar el fondo irrepartible de reserva hasta igualar el monto del capital social y una vez obtenida esta igualación.
- c. El incremento del Fondo de Reserva se hará indefinidamente por lo menos con el 10% de tales excedentes.
- d. El 5% para el Consejo Cooperativo Nacional.
- e. El 5% destinado a fines de educación.
- f. El 5% para previsión y asistencia social, al cual ingresarán también todos los valores pagados por los socios que no tengan según este Estatuto un destino, específico.
- g. El resto será distribuido entre los socios en proporción a las operaciones o al trabajo efectuado por cada uno en la Cooperativa.

TITULO VI DISOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN

Art. 74. La Cooperativa se disolverá por voluntad de las dos terceras partes de sus socios, reunidos en Asamblea General convocada para el efecto; además, la Cooperativa se disolverá luego del, trámite legal establecido por cualquiera de las causas puntualizadas en el Art. 98 de la Ley de Cooperativas y otras que le fueren aplicables.

Art 75. La liquidación de la Cooperativa se hará de acuerdo con lo que dispone la Ley, de Cooperativas y otras leyes que le fueren aplicables.

DISPOSICIONES GENERALES

Art 76. Simultáneamente no podrán ser elegidos para dignidades o funciones de la Cooperativa, personas que se encuentren ligadas entre sí por Parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.

Art 77. El Gerente y empleados de la Cooperativa gozarán de los sueldos acordados por los organismos de la Entidad.

Art 78. Todos los directivos de la Cooperativa para proceder a excluir o expulsar a un deberán someterse estrictamente a las disposiciones de la Ley de Cooperativas, su Reglamento General y otras leyes que le fueren aplicables.

Art 79. En caso de exclusión o expulsión, la Cooperativa a través de los Organismos que conozcan del caso, deberán notificar a los afectados en todas las instancias del proceso, para que hagan uso de su legítimo derecho de defensa.

prevalecerá el de mayor jerarquía.

NORMAS DEL RIESGO OPERATIVO

Cuadro. 1. Normas de Riesgo de crédito

<p>Administración del Riesgo Operativo (Sección III)</p>	<p>Técnicas o esquemas de administración; códigos de ética y de conducta; supervisión interna; sólida cultura de control interno y adecuados sistemas de control interno; procesos, eventos, fallas e insuficiencias (de procesos, personas, tecnología de información y eventos externos); bases de datos centralizadas para administrar los elementos del riesgo operativo.</p>
<p>Reportes sobre el Riesgo Operativo (Sección III, artículo 9)</p>	<p>Detalle de los eventos de riesgo operativo, el grado de cumplimiento de los procesos, políticas y procedimientos, indicadores de gestión para evaluar la eficiencia y eficacia.</p>
<p>Responsabilidades sobre el Riesgo Operativo (sección V)</p>	<p>Nuevas responsabilidades en la administración de riesgos para el Directorio, Comité de Administración Integral de Riesgos, Unidad de Riesgos. Originales responsabilidades ya fueron establecidas por otra resolución en el 2004.</p>
<p>Procesos (sección II artículo 1.1)</p>	<p>Procesos definidos, clasificados, aprobados, inventariados, difundidos, aplicados, controlados, medidos, evaluados, asignados a un responsable, mejorados continuamente, con la respectiva identificación de cuales son críticos y considerando una adecuada segregación de funciones.</p>
<p>Personas (sección II artículo 1.2)</p>	<p>Identificación apropiada de las fallas o insuficiencias, políticas, procesos y procedimientos técnicos definidos para la incorporación, permanencia y desvinculación de las personas, garantizando condiciones laborales idóneas, con información actualizada completa del capital humano.</p>

<p>Eventos Externos (sección II, artículo 1.4)</p>	<p>Oficialmente y estructuradamente se considera la posibilidad de pérdidas derivadas de la ocurrencia de eventos ajenos al control, tales como: - fallas en los servicios públicos, - ocurrencia de desastres naturales, - atentados y - otros actos delictivos.</p>
<p>Tecnología de la Información (sección II, artículo 1.3)</p>	<p>Tecnología de información que garantice la captura, procesamiento, almacenamiento y transmisión de la información de manera oportuna y confiable. Tecnología de información que garantice evitar interrupciones del negocio y lograr que la información inclusive aquella bajo la modalidad de servicios provistos por terceros sea íntegra, confidencial y esté disponible para una apropiada toma de decisiones. Políticas, procesos, procedimientos y manuales, definidos y difundidos formalmente, que aseguren una adecuada planificación y administración. Plan Funcional y Plan Operativo. Información con propietario definido, criterios de control interno aplicados para conseguir la eficacia, eficiencia y cumplimiento. Administración controlada de los servicios de terceros. Adecuados controles sobre las aplicaciones. Sistema de Seguridad de la Información implementado, incluyendo adecuada planificación de contingencias para la continuidad del negocio, entre otros importantes aspectos asociados a la tecnología de la información.</p>
<p>Continuidad del Negocio (sección IV)</p>	<p>Planes de contingencia y de continuidad, a fin de garantizar su capacidad para operar en forma continua y minimizar las pérdidas en caso de una interrupción severa del negocio. Proceso de administración de la continuidad de los negocios.</p>
<p>Servicios Provistos por Terceros (sección VI, disposiciones generales)</p>	<p>Políticas, procesos y procedimientos efectivos que aseguren una adecuada selección y calificación de los proveedores.</p>

1.7. FUNDAMENTACIÓN TEORICA

La presente investigación toma como referencia la propuesta teórica de: Cubero Abril, Teodoro, Manual Específico de Auditoría de Gestión, Unidad de Auditoría Interna, Ilustre Municipio de Cuenca 2009.

1.7.1. CONCEPTO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

La auditoría operativa, administrativa o de gestión “es un examen completo y constructivo de la estructura organizativa de una empresa, institución o departamento gubernamental; o de cualquiera otra entidad y de sus métodos de control, medios de cooperación y empleo que dé a sus recursos humanos y materiales”.

Es el revisar y evaluar si los métodos, sistemas y procedimientos – que se siguen en todas las fases del proceso administrativo- aseguran el cumplimiento con políticas, planes y programas, leyes y reglamentaciones que puedan tener un impacto significativo en la operación y en los reportes y asegurar si la organización los está cumpliendo y respetando.

“Auditoria Administrativa es la técnica que tiene el objeto de revisar, supervisar y evaluar la administración de una empresa”

La auditoría de gestión es “un examen positivo de recomendaciones para posibles

Mejoras en las 5 Es (Eficiencia, efectividad y economía, ética y ecología.)”

“Es un examen objetivo, sistemático y profesional de evidencias, realizado con el fin de proporcionar una evaluación independiente sobre el desempeño (rendimiento) de una entidad, programa o actividad gubernamental, orientada a mejorar la efectividad, eficiencia y economía en el uso de los recursos públicos, para facilitar la toma de decisiones por quienes son responsables de adoptar acciones correctivas y mejorar su responsabilidad ante el público.

La Auditoría de Gestión por su enfoque involucra una revisión sistemática de las actividades de una entidad en relación a determinados objetivos y metas y, respecto a la utilización eficiente y económica de los recursos. Su propósito general puede verse seguidamente:

Identificación de las oportunidades de mejoras.

Desarrollo de recomendaciones para promover mejoras u otras acciones correctivas;

1.7.1.1. Evaluación del desempeño (rendimiento).

Como se ven en estos conceptos la auditoría de gestión responde a los objetivos económicos, utilidad, factibilidad, eficacia, reducción de costos, ganancias; los sociales, crecimiento cualitativo y cuantitativo, competitividad, pleno empleo, reducción. Como se ven en estos conceptos la auditoría de gestión responde a los objetivos económicos, utilidad, factibilidad, eficacia, reducción de costos, ganancias; los sociales, crecimiento cualitativo y cuantitativo, competitividad, pleno empleo, reducción de riesgos para la vida; y los ecológicos, utilización económica de los recursos y mantenimiento del equilibrio y protección del paisaje. En conclusión la auditoría de gestión es la valoración independiente de todas las operaciones de una empresa, en forma analítica objetiva y sistemática, para determinar si se llevan a cabo, políticas y procedimientos aceptables; si se siguen las normas establecidas, si se utilizan los recursos de forma eficaz y económica y si los objetivos de la organización se han alcanzado para así maximizar resultados que fortalezcan el desarrollo de la empresa.

Objetivos de la auditoría de gestión

La auditoría de gestión formula y presenta una opinión sobre los aspectos administrativos, gerenciales y operativos, poniendo énfasis en el grado de efectividad y eficiencia con que se han utilizado los recursos materiales y

financieros mediante modificación de políticas, controles operativos y acción correctiva desarrolla la habilidad para identificar las causas operacionales y posteriores y explican síntomas adversos evidente en la eficiente administración.

2. 3.2. Los objetivos de la auditoría de gestión son:

“Identificar las áreas de reducción de costos, mejorar los métodos operativos e incrementar la rentabilidad con fines constructivos y de apoyo a las necesidades examinadas”.

Determinar si la función o actividad bajo examen podría operar de manera más eficiente, económica y efectiva, a más de determinar si la producción del departamento cumple con las especificaciones dadas; en consecuencia se dan variados informes, presupuestos y pronósticos que así como también los Estados

2.3.2.1. Financieros.

Establecer el grado en que la entidad y sus servidores han cumplido adecuadamente los deberes y atribuciones que les han sido asignados.

Determinar el grado en que el organismo y sus funcionarios controlan y evalúan la calidad tanto en los servicios que presta como en los procesos realizados.

Estimular la adherencia del personal al cumplimiento de los objetivos y políticas de la entidad y mejorar los niveles de productividad, competitividad y de calidad de la entidad.

Establecer si los controles gerenciales implementados en la entidad o programa son efectivos y aseguran el desarrollo eficiente de las actividades y operaciones

En conclusión el objetivo de la auditoría de Gestión es determinar si se ha realizado alguna deficiencia importante en la política, procedimientos, disposiciones legales o técnicas y verificar que la entidad auditada cumpla con

los objetivos de la entidad basándose en principios de economía, eficiencia, eficacia, efectividad, equidad, excelencia, con la finalidad de formular recomendaciones oportunas que permitan reducir costos, mejorar la productividad, la competitividad y la calidad de la entidad.

2.3.3. Alcance de la auditoría de gestión

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

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

Satisfacción de los objetivos institucionales.

Nivel jerárquico de la empresa.

La participación individual de los integrantes de la institución.

De la misma forma sería oportuno considerar en la Auditoría de Gestión, por la amplitud del objetivo de esta revisión:

- **Regulaciones:** Evaluar el cumplimiento de la legislación, política y procedimientos establecidos por los órganos y organismos estatales.
- **Eficiencia y Economía:** Involucra la utilización del personal, instalaciones, suministros, tiempos y recursos financieros para obtener máximos resultados con los recursos proporcionados y utilizarlos con el menor costo posible.
- **Eficacia:** Se relaciona con el logro de las metas y los objetivos para los cuales se proporcionan los recursos.

- **Salvaguarda de Activos:** Contempla la protección contra sustracciones obsolescencia y uso indebido.

Calidad de la Información: Abarca la exactitud, la oportunidad, lo confiable, la suficiencia y la credibilidad de la información, tanto operativa como financiera.

El alcance de la auditoría de gestión alcanza a validez todas las operaciones y procedimientos de la entidad y su oportunidad de mejora enfocándose en la eficiencia, eficacia, economía, calidad de la información, y cumplimiento de leyes, procedimientos y políticas.

2.3.3.1. Limitaciones de la Auditoría de gestión

Las limitaciones pueden ser inherentes al control interno y son:

- **Costo- beneficio:**

Es decir que el costo de un procedimiento de control no sea desproporcionado a la pérdida potencial debida a fraudes o errores.

- **Transacciones no de rutina,-** “El hecho de que la mayoría de los controles tiendan a ser dirigidos a tipos de operaciones esperadas y no a operaciones poco usuales”
- **Error humano.-** Resultan de lo limitado del juicio humano y de la posibilidad de cometer errores debido a descuido, distracción, errores de comprensión equivocada de instrucciones.

2.3.4. Auditoría de Gestión

La Auditoría de Gestión aunque no tan desarrollada como la Financiera, es si se quiere de igual o mayor importancia que esta última, pues sus efectos tienen consecuencias que mejoran en forma apreciable el desempeño de la organización. La denominación auditoría de gestión funde en una, dos

clasificaciones que tradicionalmente se tenían: auditoría administrativa y auditoría operacional.

2.3.4.1. Concepto

Para entender el concepto de auditoría de gestión es necesario conocer los conceptos tradicionales de auditoría administrativa y auditoría operacional que fueron reemplazados por este último.

William P. Leonard presenta la siguiente definición de Auditoría administrativa:

La Auditoría administrativa puede definirse como el examen comprensivo y constructivo de la estructura organizativa de una empresa de una institución o departamento gubernamental; o de cualquier otra entidad y de sus métodos de control, medios de operación y empleo que dé a sus recursos humanos y materiales.

Joaquín Rodríguez Valencia plantea una definición de Auditoría Operacional así:

Se define como una técnica para evaluar sistemáticamente la efectividad de una función o una unidad con referencia a normas de la empresa, utilizando personal especializado en el área de estudio, con el objeto de asegurar a la administración que sus objetivos se cumplan, y determinar qué condiciones pueden mejorarse.

Los dos anteriores conceptos se han venido manejando de manera tal que se hacía una diferenciación entre auditoría administrativa y auditoría operacional, cuando en la realidad eran dos nombres para un mismo proceso, pues en la práctica no existían diferencias notables entre una y otra. En Colombia, la modernización del Control Fiscal realizado por la constitución de 1991 y el funcionamiento del Consejo Técnico de la Contaduría Pública, hicieron que se

acuñara la moderna denominación de auditoría de gestión para reemplazar las antiguas auditoría administrativa y auditoría operacional.

El Consejo Técnico de la Contaduría Pública en su pronunciamiento No. 7 presenta la siguiente definición de Auditoría de Gestión:

La auditoría de gestión es el examen que se realiza a una entidad con el propósito de evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se manejan los recursos disponibles y se logran los objetivos previstos por el Ente.

Sin embargo siguiendo el mismo método para realizar los conceptos de Auditoría es posible afirmar que auditoría de gestión es:

El examen crítico, sistemático y detallado de las áreas y Controles Operacionales de un ente, realizado con independencia y utilizando técnicas específicas, con el propósito de emitir un informe profesional sobre la eficacia eficiencia y economicidad en el manejo de los recursos, para la toma de decisiones que permitan la mejora de la productividad del mismo.

El concepto de auditoría de gestión, con su preocupación de control operativo, es el puente, y a veces el catalizador entre una auditoría financiera tradicional, y un método de servicios administrativos para solucionar el problema de un tiempo. Constituye un ingrediente necesario en la plena implantación de la auditoría integral.

Los programas de auditoría de gestión específicos para cada área funcional mayor, proporciona al auditor una guía con respecto a los tipos de controles, condiciones y circunstancias que probablemente logre encontrar.

Igualmente, presentan preguntas específicas para hacer resaltar elementos de control significativos. En éste generalizado enfoque, el auditor se siente comprometido para revisar y evaluar los controles operacionales haciendo notar

que el objetivo primario de la auditoría de gestión, es dar relevancia a aquellas áreas en donde haya reducción de costos, las mejorías en operación, o la mayor productividad, pueden lograrse mediante la introducción de modificaciones en los controles administrativos y operacionales, o en los instructivos de políticas, o por la acción correctiva correspondiente.

La ventaja de ver a la empresa como una totalidad permite al auditor ofrecer sugerencias constructivas, y recomendaciones a un cliente para mejorar la productividad global de la compañía. Es así como la implantación con éxito de la auditoría de gestión puede representar un aporte valioso a las relaciones del cliente.

2.3.4.2. Procedimientos

La auditoría de gestión consiste en las revisiones y evaluación de dos elementos mayores de la administración:

- Política de la corporación. Determinación de la existencia, lo adecuado y comprensivo de la política así como el significado de sus instructivos como elementos de control en áreas funcionales. Valorización de los efectos de la ausencia de políticas; o recomendaciones para la adopción o modificación de los instructivos formalizados.
- Controles administrativos. Determinación de la existencia, y lo adecuado de controles administrativos u operacionales como tales, y como respaldo a los objetivos de productividad de la gerencia; el grado de cumplimiento en las áreas de funcionabilidad mayor; y la coordinación de controles de operación con los instructivos de la política de la corporación.
- Evaluación de los efectos de la acción de controles administrativos u operacionales en áreas significativas, y recomendaciones para la adopción o modificación de tales controles.

La índole y función de los controles administrativos u operacionales, por lo tanto, para el efectivo control administrativo son fundamentales, ellos representan procedimientos, rutinas, y otros requisitos obligatorios, o lineamientos específicos, que indican cómo y por qué medio debe de ejercerse o canalizarse la auditoría operativa.

También puede tomar la forma de documentos o informe que actúen como controles de sí mismos, o que están diseñados como medida de la efectividad cómo funcionan otros controles operacionales. Desde un punto de vista funcional, son los medios de implantar los objetivos de políticas de una corporación.

A la inversa, la ausencia de instructivos de política vital, o de controles operacionales efectivos en áreas funcionales significativas puede ejercer un enorme efecto adverso en la productividad global.

Al iniciar una auditoría de gestión, el auditor prepara datos importantes que le sirven como antecedentes respecto al cliente, entre los cuales se tiene las utilidades históricas, recuperación sobre inversión, clases de productos usuales de distribución, características mercantiles inusitadas en el ramo del mercado, el volumen aproximado de ventas anuales, el activo y la influencia de pedidos a la orden o contratos para la diferencia sobre la planeación y operaciones generales. Estos datos pueden suplir con inspecciones a las plantas y otros servicios, a fin de evaluar las condiciones físicas, y localizar indicios de posibles áreas de problemas.

El auditor también puede aplicar técnicas de análisis financiero para estadísticas de operación, que también puede sugerir áreas de problemas, o condiciones que influyen una recuperación desfavorable sobre la inversión, o estadística de operación adversa.

2.3.5. Objetivos de la Auditoría de Gestión

El objetivo primordial de la auditoría de gestión consiste en descubrir deficiencias o irregularidades en algunas de las partes de la empresa y apuntar sus probables remedios. La finalidad es ayudar a la dirección a lograr la administración más eficaz. Su intención es examinar y valorar los métodos y desempeño en todas las áreas. Los factores de la evaluación abarcan el panorama económico, la adecuada utilización de personal y equipo y los sistemas de funcionamiento satisfactorios.

En la auditoría de gestión se realizan estudios para determinar deficiencias causantes de dificultades, sean actuales o en potencia, las irregularidades, embotellamientos, descuidos, pérdidas innecesarias, actuaciones equivocadas, deficiente colaboración fricciones entre ejecutivos y una falta general de conocimientos o desdén de lo que es una buena organización. Suele ocurrir a menudo que se produzcan pérdidas por prolongados espacios de tiempo, lo cual, a semejanza de las enfermedades crónicas, hace que vaya empeorando la situación debido a la falta de vigilancia.

Por medio de los trabajos que realiza el auditor administrativo, éste se encuentra en posición de determinar y poner en evidencia las fallas y métodos defectuosos operacionales en el desempeño. Respecto de las necesidades específicas de la dirección en cuanto a la planeación, y realización de los objetivos de la organización.

La responsabilidad del auditor consiste en ayudar y respaldar a la dirección en la determinación de las áreas en que pueda llevarse a cabo valiosas economías e implantarse mejores técnicas administrativas. Enseguida de una investigación definida y donde quieran que surjan aspectos o circunstancias susceptibles de remedio o mejoría, es obligación del auditor examinar con mirada crítica y valorar toda solución que parezca conveniente.

La revisión de los métodos y desempeños administrativos, comprende un examen de los objetivos, políticas, procedimientos, delegación de responsabilidades, normas y realizaciones. La eficiencia operativa de la función o área sometida a estudio, puede determinarse mediante una comparación de las condiciones vigentes, con las requeridas por los planes, políticas etc.

El pronunciamiento No. 7 determina como objetivos principales de la auditoría de gestión los siguientes:

- Determinar lo adecuado de la organización de la entidad
- Verificar la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas
- Vigilar la existencia de políticas adecuadas y el cumplimiento de las mismas
- Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos
- Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de los mismos
- Comprobar la utilización adecuada de los recursos.

2.3.6. Alcance de las actividades

La auditoría de gestión puede ser de una función específica, un departamento o grupo de departamentos, una división o grupo de divisiones o de la empresa en su totalidad. Algunas auditorías abarcan una combinación de dos o más áreas.

Por ejemplo, en el estudio del procedimiento de pedidos recibidos por el departamento de ventas, la investigación puede incluir en dicho departamento las diversas rutinas observadas para el procesamiento o trámite de la papelería y en el departamento de contabilidad, el procedimiento y cualidades del personal que aprueba el crédito del cliente.

El campo de estudio puede abarcar la economía de la producción, incluyendo elementos tales como: especialización, simplificación, estandarización, diversificación, expansión, contracción e integración; también podría incluir los factores de producción.

Por otra parte como en las áreas de examen entre otras, podrían comprender un estudio y evaluación de los métodos para pronosticar: programación del producto, costos de proyectos de ingeniería, estimación de los precios, comunicaciones, equipos y aplicaciones del procesamiento de datos, eficiencia administrativa, etc.

Los elementos en los métodos de administración y operación que exigen una constante vigilancia, análisis, y evaluación son los siguientes: planes y objetivos, estructura orgánica, políticas y prácticas, sistemas y procedimientos, métodos de control, formas de operación y recursos materiales y humanos.

El pronunciamiento No. 7 del Consejo Técnico de la Contaduría Pública ya citado plantea como áreas principales que integran una organización objeto de la auditoría de gestión las siguientes:

Auditoría de la gestión del sistema global de la empresa:

- Evaluación de la posición competitiva.
- Evaluación de la estructura organizativa
- Balance Social
- Evaluación del proceso de la dirección estratégica
- Evaluación de los cuadros directivos

Auditoría de la gestión del sistema comercial:

- Análisis de la estrategia comercial
- Oferta de bienes y servicios

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Para cumplir con los objetivos planteados en la presente investigación fueron necesarios los siguientes métodos.

3.1.1 Método histórico–lógico: Reproduce los aspectos más importantes de la trayectoria de desarrollo del fenómeno. A través de este método se recolecto la información de libros, folletos, internet y documentos en general para determinar la importancia que tiene la evaluación a la gestión de crédito y su influencia en el riesgo operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora.

3.1.2. Método inductivo – deductivo: Este método deduce propiedades o relaciones partiendo de lo particular a lo general. Se utilizó en el análisis de la cartera de crédito, y en la gestión de crédito de manera lógica, y en los resultados que se obtengan a través de la investigación de campo durante el proceso de ejecución del proyecto.

3.1.3. Método de observación: Este método permitió buscar y elaborar nuevas explicaciones de los fenómenos observados, para ello se realizó un trabajo de campo, mediante visita a los diversos establecimientos que ofrecen este tipo de servicio.

2.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.2.1. Técnica de observación: Esta técnica la aplicamos para la observación directa de la Institución financiera; en correspondencia a la gestión de crédito.

Para ello se analizó el trabajo que realizan los asesores de créditos para recuperar el dinero de los créditos otorgados a los socios.

3.2.2. Investigación bibliográfica

Se elaboró un marco teórico en base a una bibliografía referente al tema de investigación en base a proyectos, auditoria, con conceptos, teorías obtenidas de libros e internet.

3.2.3. Investigación de campo

La presente investigación se realizó en el cantón Quevedo, en contacto directo con los actores del problema que se investigó.

2.3. TÉCNICAS O INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

2.3.1. **Entrevista:** Aplicamos el diálogo directo con la Gerente, y asesores de créditos para de esta manera obtener una información veraz y confiable con la que podamos realizar un análisis más profundo sobre la gestión de crédito de la Cooperativa de ahorro y Crédito.

2.4. CREACIÓN DE FIRMA AUDITORA

Dentro del desarrollo del Plan de Auditoría resultó necesaria la creación de una Firma Auditora de manera ficticia, la cual permitió darle al trabajo de investigación una mejor presentación además de aplicar los principios Básicos de Auditoría.

- **Logo de la Firma Auditora.**



CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Cuadro.N.- 2 4.1. Ubicación y descripción de la información empírica perteneciente a las hipótesis									
Pregunta del Problema de investigación	Subpreguntas del Problema de investigación	Objetivo General	Objetivos Específicos	Hipótesis General	Hipótesis Específicas	Variable Independiente	Variable Dependiente		
¿De qué manera la evaluación a la gestión de crédito influirá en el riesgo operativo de la cartera de crédito cooperativa de ahorro y crédito "Juan Pío de Mora"	¿Cuál es el nivel de cumplimiento de las políticas de crédito y cobranzas?	Evaluar la gestión de crédito y medir su influencia en el riesgo operativo de la cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Juan Pío de Mora Sucursal Quevedo año 2011	Evaluar el nivel de cumplimiento de las políticas de crédito y cobranzas.	La evaluación a la gestión de crédito, y permitirá medir la influencia que tiene el riesgo operativo del área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Juan Pío de Mora" sucursal Quevedo.	El nivel de cumplimiento de las políticas de crédito y cobranza son débiles	Las políticas de crédito son parte importante del área de crédito, porque permite establecer las estrategias que empleara el departamento de cobranza para los socios que cumplan con el pago de sus cuotas.	Evaluación del nivel de cumplimiento de las políticas de crédito y cobranzas		
	¿Qué grado de cumplimiento presenta el control interno del área de crédito y cobranza?		Comprobar el grado de cumplimiento presenta el control interno del área de crédito y cobranza		El nivel de cumplimiento que presenta el control interno en el área de crédito y cobranza es bajo.			Control interno permite guiar los movimientos económicos	Comprobación del nivel de cumplimiento del control interno
	¿Cuál es el riesgo operativo que presenta la institución?		Medir el riesgo operativo que presenta la institución		El riesgo operativo de la institución se encuentra en nivel medio			Riesgo operativo muestra la inseguridad de los activos	Medición del Riesgo operativo.

Fuente: Cooperativa de ahorro y Crédito Juan Pío de Mora sucursal Quevedo.

Elaborado por: La Autora.

4.2. Evaluación a la Gestión De Crédito De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Juan Pio De Mora, Sucursal Quevedo

4.2.1. FASE.I. Planificación preliminar.

4.2.1.1. Carta de Presentación


<p>Quevedo, 11 de Mayo del 2013</p>
<p>Ing. Isabel Cristina Loor Granda Gerente de la Cooperativa de Ahorro y crédito Juan Pio de Mora Sucursal Quevedo.-</p> <p>Por medio de la presente me dirijo a usted para expresar mi compromiso de realización de una evaluación a la gestión de crédito de la cooperativa de Ahorro y crédito Juan Pio de Mora sucursal Quevedo</p> <p>El objetivo del compromiso es la realización de una evaluación a la gestión de crédito de la cooperativa de crédito Juan Pio de Mora sucursal Quevedo, la cual estará sujeta a las normas de Auditoria Generalmente Aceptadas y sometidas a una completa revisión con el propósito de evidenciar ciertos errores o irregularidades existentes y que puedan ser detectados.</p> <p>Sin embargo durante el proceso de revisión observo la existencia de tales errores e irregularidades se las hare saber de inmediato, una vez, concluida y encontrados los hallazgos, se emitirá la opinión sobres los mismos</p> <p>Sin más por el momento me despido augurando éxitos en sus labores profesionales.</p> <p>Atentamente,</p> <p>Katherine Almeida Auditora.</p>

4.2.1.2. Plan general de Auditoria

 <p>A Almeida & Asociados AUDITORES INDEPENDIENTES San Camilo Malecón y Cta. Quevedo - Ecuador Telf. 2750-259 / 0985579655</p>	REF: P.P.6 1/3
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "JUAN PIO DE MORA" PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011 PLAN GENERAL DE AUDITORÍA	
<p>I. MOTIVO La Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora representada legalmente por la Ing. Isabel Loor Granda requiere y cree necesario que se realice una Evaluación a la Gestión de crédito, basándose en las disposiciones de la Ley de Cooperativas, Manual de control interno y funciones.</p> <p>II. OBJETIVOS GENERAL Realizar una Evaluación a la gestión de crédito y medir la influencia en el riesgo operativo de la cooperativa de ahorro y crédito Juan Pio de Mora, que permiten generar una propuesta de mejoramiento en la empresa. ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none">• . Evaluar el nivel de cumplimiento de las políticas de crédito y cobranza.• Comprobar el grado de cumplimiento que presenta el control interno del área de crédito y cobranza.• Medir el riesgo operativo que presenta la institución. <p>III. ALCANCE La ejecución de esta auditoría se realizará al período fiscal de 01 de diciembre al 31 de Diciembre del 2011</p> <p>IV. DISPOSICIONES LEGALES</p> <p>Base Legal:</p> <ul style="list-style-type: none">• Estatuto Orgánico de la Empresa <p>Base Técnica:</p> <ul style="list-style-type: none">• Normas Internacionales de Auditoría NIA• Manual de Funcionamiento Interno de la Empresa.	



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"JUAN PIO DE MORA"
PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011
PLAN GENERAL DE AUDITORÍA**

V. METODOLOGÍA DE TRABAJO

La presente auditoría está basada en la NEAs que se fundamenta en las Normas Internacionales de Auditoría (NIAs) en la que permite verificar que el examen de nuestra auditoría sea razonable.

VI. TIEMPO DE EJECUCIÓN

Dos meses

Cuadro 3: RECURSOS MATERIALES

PRESUPUESTO GENERAL DE AUDITORÍA				
DETALLE	CANTIDAD	UNID. MEDIDAS	V. UNITARIO	V. TOT
EQUIPOS DE COMPUTO	5	UNIDADES	\$ 900.00	\$ 450
SUMADORAS	5	UNIDADES	\$ 45.00	\$ 22
CARTUCHOS DE TINTA	3	UNIDADES	\$ 52.00	\$ 15
HOJAS A4	2	REMAS	\$ 5.00	\$ 1
ESFEROS	1	DOCENA	\$ 3.00	\$
LAPIZ	1	DOCENA	\$ 2.50	\$
MARCADORES	1	DOCENA	\$ 3.50	\$
REGLAS	3	UNIDADES	\$ 2.50	\$
BORRADORES	1	DOCENA	\$ 1.80	\$
ARCHIVADORES	1	DOCENA	\$ 3.00	\$
GRAPADORAS	4	UNIDADES	\$ 3.00	\$ 1
PERFORADORAS	4	UNIDADES	\$ 4.00	\$ 1
SACA GRAPAS	4	UNIDADES	\$ 0.80	\$
GRAPAS	2	CAJAS	\$ 0.60	\$
CLIPS	3	CAJAS	\$ 0.50	\$
SERVICIO TELEFÓNICO	5	TARJETAS	\$ 40.00	\$ 20
SERVICIO DE INTERNET	90	HORAS	\$ 1.20	\$ 10
ALIMENTACIÓN	150	ALMUERZOS	\$ 2.50	\$ 37
MOVILIZACIÓN	100	PASAJES	\$ 6.00	\$ 60
OTROS IMPREVISTOS				
TOTAL				\$ 42
Elaborado Por : Autora				

a. RECURSOS FINANCIEROS

Remuneración USD 10000,00 más el porcentaje del IVA

Estos valores serán cancelados de la siguiente manera:

El 50% del costo total para iniciar el trabajo

El 25% a los 30 días hábiles después de iniciados los trabajos.

Y el restante 25% en la entrega del informe final.

vii. RECURSO HUMANO

Cuadro 4: Recurso Humano

FUNCIÓN	NOMBRE	TOTAL
Audidores Senior	Dr. William Campuzano. Msc. Shirley Álava	2
Auditor Junior	Cpa. Katherine Almeida	1
TOTAL		3

Elaborado por : Autora

viii. PRODUCTOS A OBTENER

- Plan específico de auditoría
- Programa de auditoría
- Papeles de trabajo
- Informe final de auditoría de gestión

ix. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN EMPLEADOS

En la auditoria se empleara la siguiente metodología, en los tipos de investigación descriptivo, explicativo y tipo de diseño, además se emplea los métodos de investigación inductivo, deductivo observación y flujogramas.

Elaborado por: Katherine Almeida

Fecha: 07 de Mayo del 2013

4.2.1.3. Plan específico de auditoría

 <p>Almeida & Asociado AUDITORES INDEPENDIENTES San Camilo Malecón y cta. Quevedo - Ecuador Telf. 2750-259 / 09855796</p>	REF: P.P.6 1/2
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUAN PIO DE MORA” PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011 PLAN ESPECIFICO DE AUDITORIA	
1 REQUERIMIENTO PARA LA REVISION DE LAS POLITICAS DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE LA CARTERA DE CRÉDITO	
Cuestionario de política de crédito y cobranza.	
2. FECHA DE INTERVENCION	
Inicio del trabajo de campo 05-05-20013 Finalización del trabajo de campo 15-05-13 Discusión del borrador del informe con funcionarios 21-05-13 Emisión del informe final de la evaluación de gestión de crédito 23-05-13	
3. PERSONAL ASIGNADO.	
Auditora. Srta. Katherine Almeida.	
4. DIAS PRESUPUESTADOS.	
100 días laborables.	
5. ENFOQUE A LA REVISION ESPECIAL.	
5.1. Objetivo General.	
Ejecutar una evaluación a la gestión de crédito y su influencia en el riesgo operativo de la cooperativa de ahorro y Crédito Juan Pio de Mora, sucursal Quevedo año 2011.	
5.2 Alcance	
El alcance previsto para la evaluación a la gestión de crédito corresponde la periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de Diciembre del 2011.	
6.3. Control Interno.	
Durante el trabajo de campo se revisara y evaluara el cumplimiento del control interno de las políticas de crédito y cobranza mediante la aplicación de cuestionario.	

4.2.1.4. Conocimiento de la empresa

1. Antecedentes

La COAC. "JUAN PIO DE MORA " se crea con fecha 15 de mayo de 1973 con Acuerdo ministerial # 1025 de la presidencia de la República del Ecuador, otorgándose así la respectiva personería jurídica con lo que se procedió a conformar los Consejos de Administración que rigieron los primeros años de vida de la cooperativa.

La cooperativa se inició con 25 socios fundadores con un capital inicial de s/. 2500 sucres. Con el paso del tiempo esta Cooperativa fue desarrollándose sucesivamente y creando así su primera Oficina Operativa fue en el Cantón Chillanes de la Provincia de Bolívar el 24 de Julio de 1991.

2. Estructura sucursal Quevedo

Esta sucursal se encuentra estructurada de la siguiente manera:

Atención al cliente:

La entidad cuenta con una oficina adecuada donde se dan las indicaciones necesarias para direccionar a los socios en cuanto: crédito, póliza, atención médica, seguro de desgravamen y demás beneficios que esta empresa brinda a la ciudadanía.

Gerencia:

En este departamento se ubica la jefa de la sucursal la cual está encargada de cumplir y hacer cumplir los objetivos y políticas de la entidad.

Crédito:

En esta oficina se encuentra el personal idóneo para otorgar las diferentes líneas de crédito, el mismo que se encarga de recaudar de realizar la gestión de cobranza.

Caja:

En esta área se procede a la facturación y cobro de todos los créditos otorgados y la recaudación de las pólizas.

3. Productos y Servicios que Ofrece.

La Cooperativa Juan Pio de Mora sucursal Quevedo, es una entidad dirigida a brindar 2 tipos de servicios.

Servicios Financieros:

- Giros de dinero de Money Gram para familiares que se encuentran lejos de sus casas, servicio nacional e internacional.
- Servicio automatizado de anticipos de sueldo con acreditación directa a su cuenta de ahorro.
- Microcrédito rapidito en 5 minutos de \$ 1000.00
- Depósitos nacionales e internacionales, a través de las cuentas del Banco pichincha.
- Ahorro inteligente, tasa preferencial del 9%.
- Crédito de vivienda
- Crédito de consumo, para el sector público.
- Crédito agropecuario y grupales cajita rural
- Anticipos de sueldo inmediatos

Servicios Sociales:

- Mortuoria: capilla ardiente, sala de velaciones y cofre de primera gratuito para padres, conyugues e hijos.
- Servicio Médico Dental: aplicable a la familia.
- Bono de Jubilación: del 6 por 1 a su ahorro, aportes mensuales, descuentos en roles o aportes directos.
- Seguro de Desgravamen (o de vida): aplicable a todos los créditos
- Seguro de Hospitalización: aplicable a todos los beneficiarios de créditos
- Mas grandes sorteos, obsequios y regalos por sus depósitos en

ventanilla.

4. Normativa de la empresa

Misión

Ofrecer productos y/o servicios financieros que cubran las necesidades y demanda de socios y clientes a nivel regional, cubriendo sus expectativas con responsabilidad, honestidad, eficiencia y eficacia; direccionando sus esfuerzos a mejorar la calidad de vida de los clientes.

Visión

Constituirnos en la cooperativa de ahorro y crédito más sólida y segura de la provincia, con tecnología de punta, productos y servicios financieros, de calidad, recurso humano motivado y capacitado y cobertura de mercado que responda a las necesidades de socios y clientes.

Objetivos institucionales

- Solidez financiera
- Servicio personalizado
- Calidad y productividad
- Crecimiento planificado y sostenido

5. Situación actual de la empresa

Considerando que los cambios serán contundentes puesto que se realizará una evaluación a la Gestión de crédito de tal forma detectar y corregir errores en el manejo de las operaciones logrando con ello la identificación, verificación, confiabilidad y exactitud de los procesos operativos y así reflejar en un futuro la realidad económica de la Cooperativa Juan Pío de Mora, Sucursal Quevedo.

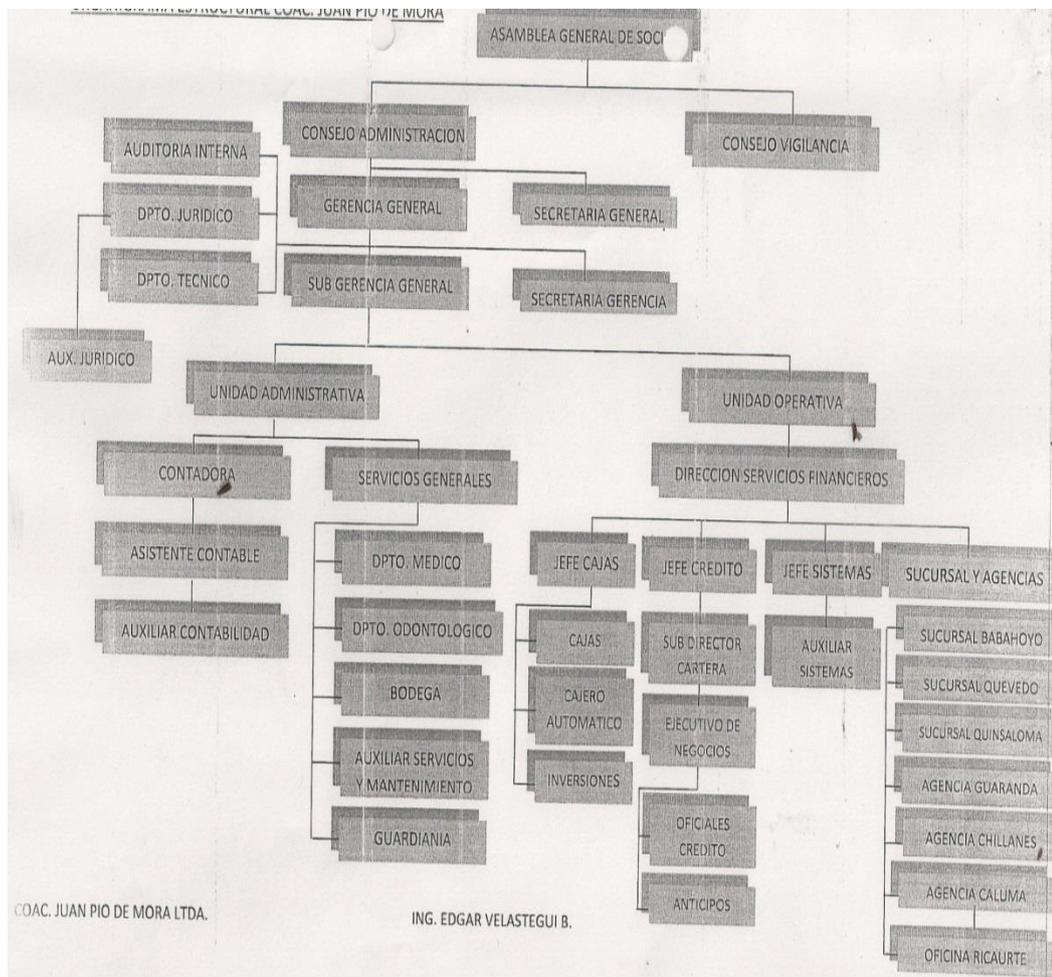
6. Ubicación. Cooperativa Juan Pío de Mora, funciona en el Cantón Quevedo, Provincia de Los Ríos; específicamente en la Calle Bolívar entre Segunda y Tercera.

7. Organización interna

La estructura interna actualmente sigue un estándar establecido por la Matriz cubriendo de esta manera las necesidades del personal administrativo y de la entidad.

8. Organigrama estructural Cooperativa Juan Pio de Mora

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora, mantiene una estructura orgánica muy amplia, por ello para el desarrollo de este trabajo hemos hecho referencia a los Niveles Jerárquicos que se manejan de acuerdo a la Matriz, agencias, oficinas y sucursales.



4.2.1.9. Análisis FODA

 <p style="text-align: center;">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "JUAN PIO DE MORA" PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011 ANÁLISIS FODA</p>	<table border="1" style="margin-left: auto;"> <tr> <td style="padding: 5px;"> REF: P.P. 5 1 / 1 </td> </tr> </table>	REF: P.P. 5 1 / 1
REF: P.P. 5 1 / 1		
<p>FORTALEZAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Talento humano con experiencia crediticia ✓ Conocimiento de las condiciones geográficas, ambientales, productivas y socioeconómicas. ✓ Amplia cobertura de oficinas para atención al Cliente 	<p>AMENAZAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Alto nivel de competencia por parte de las entidades financieras privadas. ✓ Alto riesgo de desvíos de inversiones de los créditos otorgados. ✓ Falta de cultura en el pago. 	
<p>DEBILIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Inexistencia de un Manual de Recuperación. ✓ No se cuenta con un área de cobranzas ✓ Falta de políticas para: desarrollo personal, selección, inducción y evaluación de desempeño. ✓ Baja productividad de algunos 	<p>OPORTUNIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Reconocimientos a Nivel Nacional. ✓ Bajas tasas de interés en relación con las otras instituciones financieras ✓ Llegar con financiamiento a los sectores pequeños y medianos productores del país. ✓ Apoyo político Nacional para el desarrollo comunitario 	

4.2.2. FASE II. Evaluación del riesgo de control interno

Para este proceso se realizó lo siguiente:

- Análisis de controles que se aplican para el cumplimiento de las políticas de crédito y cobranza
- Determinación del nivel de capacitación que posee los oficiales de créditos en base a las respuestas de los cuestionarios realizados.

4.2.2.1. Recopilación de información para el riesgo de control

La información objeto de análisis provino de los resultados del cuestionario de control interno aplicado a la empresa lo cual posibilitó la realización de esta investigación.

4.2.2.2. Cuestionario para la evaluación del control interno

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			PONDERACIÓN	OBSERVACIONES	
		SI	NO	N/A	CALF.OBT.	PUNT.OPT.	
1	<u>Ambiente de Control</u> ¿Aplican el manual de control Interno?	X			7	7	Los asesores si aplican el manual de control interno.
2	¿Cuentan con la cantidad de profesionales Necesarias, para las distintas funciones o áreas de la empresa?		X		0	7	No cuenta con los profesionales necesarios.
3	¿Se cumple con la meta establecida por la empresa en relación a la gestión de cobranza?		X		0	7	Se constató que no se cumple aún con la meta establecida por parte de la empresa.
4	¿La empresa cuenta con personal calificado?	X			6	6	Se comprobó que la empresa si cuenta con personal calificado.
5	¿Se informa al gerente de la las novedades encontradas en las gestiones de cobranzas?	X			7	7	Los oficiales de crédito si informan al gerente de las novedades encontradas.
6	<u>Evaluación de riesgo</u> ¿Se realiza constantemente la gestión de entrega de notificaciones a los socios que tienen las cuotas de los créditos vencidas. ?	X			6	6	Se constató que los oficiales de créditos salen a realizar la gestión de cobranza a través de notificaciones.
7	¿Recibe instrucciones de la Gerente antes de salir a notificar?	X			7	7	Se constató que si se recibe instrucciones por parte de la Gerenta
8	¿Mantienen políticas de cobranzas rígidas?	X			6	6	Se verificó que no utilizan políticas de cobranzas rígidas.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"JUAN PIO DE MORA"
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
 “JUAN PIO DE MORA”
 PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011
 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			PONDERACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	CALF.O BTENID	PUNT.O PTIMO	
9	<u>Actividades de control</u> ¿Las reuniones del comité de crédito se realizan con frecuencia?	X			6	6	Se comprobó que el comité de crédito se reúne con frecuencia para analizar la otorgación de crédito.
10	¿Los oficiales de crédito realizan un análisis exhaustivo de los socios antes de otorgar un crédito?	X			7	7	.Los oficiales de crédito realizan un análisis exhaustivo de los socios.
11	¿Los oficiales de crédito cumplen con lo establecido en el manual de control interno?		X		0	7	Se verificó que los oficiales de crédito no cumplen con lo establecido en el manual de control interno.
12	<u>Sistema de Información y comunicación</u> ¿El manual de funciones y de control interno que tiene la empresa es el adecuado para las diferentes áreas asignadas?	X			7	7	Se constató que la empresa si tiene un manual adecuado de funciones y control interno.
13	¿Se comprueba que todo el proceso realizado en la gestión de crédito es informado al gerente?	X			6	6	Se constató que todos los procesos realizados son informados al gerente.
14	<u>Supervisión y Monitoreo</u> ¿El Gerente supervisa periódicamente las actividades realizadas por los oficiales de crédito?	X			7	7	Se comprueba que el gerente supervisa las actividades de los oficiales de crédito.
15	¿El Gerente General de la Cooperativa supervisa las actividades que realizan la Gerente de la sucursal y los oficiales de crédito?	X			7	7	Se constató que EL Gerente General supervisa las actividades del Gerente de la sucursal y los oficiales de crédito.
TOTALES					79	100	
Elaborado por: Katherine Almeida					Fecha: 29 de Junio del 2013		
Supervisado por: Msc. William Campuzano					Fecha: 29 de Junio del 2013		

4.2.2.3. Riesgo de control y riesgo inherente

 <p>Almeida & Asociados AUDITORES INDEPENDIENTES San Camilo Malecón y cta. Quevedo - Ecuador Telf. 2750-259 / 0985579655</p>	REF: P.A.2 1/2																																								
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUAN PIO DE MORA PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011 MEDICIÓN DE RIESGOS																																									
<p><u>Riesgo Inherente:</u> Según el estudio que se realizó a la empresa se puede determinar que el riesgo inherente es del 25% (Riesgo Bajo Alto) considerando la ponderación de la siguiente matriz y las variables de importancia así:</p>																																									
<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>RIESGO</th> <th>MÍNIMO</th> <th>MÁXIMO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3">BAJO</td> </tr> <tr> <td>BAJO</td> <td>0,01%</td> <td>11,11%</td> </tr> <tr> <td>MEDIO</td> <td>11,12%</td> <td>22,22%</td> </tr> <tr> <td>ALTO</td> <td>22,22%</td> <td>33,33%</td> </tr> <tr> <td colspan="3">MEDIO</td> </tr> <tr> <td>BAJO</td> <td>33,34%</td> <td>44,44%</td> </tr> <tr> <td>MEDIO</td> <td>44,45%</td> <td>55,55%</td> </tr> <tr> <td>ALTO</td> <td>55,56%</td> <td>66,66%</td> </tr> <tr> <td colspan="3">ALTO</td> </tr> <tr> <td>BAJO</td> <td>66,67%</td> <td>77,77%</td> </tr> <tr> <td>MEDIO</td> <td>77,78%</td> <td>88,88%</td> </tr> <tr> <td>ALTO</td> <td>88,89%</td> <td>99,99%</td> </tr> </tbody> </table>			RIESGO	MÍNIMO	MÁXIMO	BAJO			BAJO	0,01%	11,11%	MEDIO	11,12%	22,22%	ALTO	22,22%	33,33%	MEDIO			BAJO	33,34%	44,44%	MEDIO	44,45%	55,55%	ALTO	55,56%	66,66%	ALTO			BAJO	66,67%	77,77%	MEDIO	77,78%	88,88%	ALTO	88,89%	99,99%
RIESGO	MÍNIMO	MÁXIMO																																							
BAJO																																									
BAJO	0,01%	11,11%																																							
MEDIO	11,12%	22,22%																																							
ALTO	22,22%	33,33%																																							
MEDIO																																									
BAJO	33,34%	44,44%																																							
MEDIO	44,45%	55,55%																																							
ALTO	55,56%	66,66%																																							
ALTO																																									
BAJO	66,67%	77,77%																																							
MEDIO	77,78%	88,88%																																							
ALTO	88,89%	99,99%																																							
<ul style="list-style-type: none"> ✓ La empresa cuenta con un manual de funciones. ✓ Existe la aplicación adecuada por parte de la gerente y oficiales de crédito. 																																									
<p><u>Riesgo de Control:</u> Según la evaluación de Control Interno se obtuvo los siguientes parámetros; para la medición del Nivel de Confianza y Riesgo de la gestión de crédito de la Cooperativa de ahorro y crédito Juan Pio de Mora , se utiliza la siguiente matriz de medición.</p>																																									
<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>RIESGO</th> <th>CONFIANZA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>15% - 50%</td> <td>Alto</td> <td>Baja</td> </tr> <tr> <td>51% - 59%</td> <td>Moderado Alto</td> <td>Moderada Baja</td> </tr> <tr> <td>60% - 66%</td> <td>Moderado</td> <td>Moderada</td> </tr> <tr> <td>67% - 75%</td> <td>Moderado Bajo</td> <td>Moderada Alta</td> </tr> <tr> <td>76% - 95%</td> <td>Bajo</td> <td>Alta</td> </tr> </tbody> </table>				RIESGO	CONFIANZA	15% - 50%	Alto	Baja	51% - 59%	Moderado Alto	Moderada Baja	60% - 66%	Moderado	Moderada	67% - 75%	Moderado Bajo	Moderada Alta	76% - 95%	Bajo	Alta																					
	RIESGO	CONFIANZA																																							
15% - 50%	Alto	Baja																																							
51% - 59%	Moderado Alto	Moderada Baja																																							
60% - 66%	Moderado	Moderada																																							
67% - 75%	Moderado Bajo	Moderada Alta																																							
76% - 95%	Bajo	Alta																																							

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
 JUAN PIO DE MORA**

NIVEL DE CONFIANZA =	$\frac{\text{CALIFICACIÓN OBTENIDA}}{\text{PUNTAJE OPTIMO}}$
NIVEL DE CONFIANZA =	$\frac{79}{100}$
NIVEL DE CONFIANZA =	$0,79 \times 100$
NIVEL DE CONFIANZA =	79%

NIVEL DE RIESGO = 100% - NIVEL DE CONFIANZA
 NIVEL DE RIESGO = 100% - 79% = 21%

Lo que implica que la gestión de crédito, tiene un nivel de confianza del 79% (Baja) y un Nivel de Riesgo del 21% (Alto) que debe mejorar ya que podría estar repercutiendo en la eficiencia, eficacia y efectividad de la gestión de crédito.

Riesgo de detección: Conforme a los riesgos antes determinados se puede afirmar que el riesgo de detección correspondiente a este trabajo de auditoría es del 20% en virtud, de la experiencia y profesionalismo del auditor en este campo, lo que permitirá diseñar procedimientos y aplicar técnicas eficientes para la obtención de información válida.

Riesgo de Auditoría: Según los porcentajes determinados tras los análisis de la empresa y a la gestión de crédito , el riesgo de auditoría se compone de:

RIESGO DE AUDITORÍA =	$RI * RC * RD$
RIESGO DE AUDITORÍA =	$(0,25) (0,21) (0,20)$
RIESGO DE AUDITORÍA =	$0,01 * 100$
RIESGO DE AUDITORÍA =	1,05%

Según el valor obtenido del riesgo de auditoría se puede deducir que el auditor se enfrenta a un riesgo del 1,05% debido a que no se cumplen con ciertos controles lo cual provoca que no exista un cumplimiento efectivo de la gestión de crédito, el mismo que no podría ser detectado por los procedimientos del auditor.

4.2.3. FASE III: Ejecución de la evaluación de la Auditoria

4.2.3.1. Programa de evaluación

A Almeida & Asociados
AUDITORES INDEPENDIENTES
San Camilo Malecón y Cta.
Quevedo - Ecuador
Telf. 2750-259 / 0985579655

REF:
P.P.
1/2

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

“JUAN PIO DE MORA”
PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011
PROGRAMA DE EVALUACION DE AUDITORÍA

OBJETIVOS:

- . Evaluar el nivel de cumplimiento de las políticas de crédito y cobranza.
- Comprobar el grado de cumplimiento que presenta el control interno del área de crédito y cobranza.
- Medir el riesgo operativo que presenta la institución.

Nº	PROCEDIMIENTO	HORAS PLANIFICADAS	HORAS REALES	REALIZADO POR:	FECHA
1	Entrevistar al Gerente de la Institución y asesores de créditos.	2	2	K.A.	01 de Mayo del 2013.
2	Obtener información de los antecedentes de la empresa	1	1	K.A.	01 de Mayo del 2013.
3	Analizar el manual de procedimientos de la Institución.	4	5	K.A.	01 de Mayo del 2013.
4	Construir y aplicar un cuestionario de Control Interno al personal del departamento	4	4	K.A.	01 de Mayo del 2013.
5	Realizar el análisis interno y externo de la institución en lo referente a los procesos.	8	10	K.A.	02 de Mayo del 2013
6	Elaborar el plan de auditoría.	8	12	K.A.	10 de Mayo del 2013
8	Recopilar documentación de la aceptación de la auditoría.	12	24	K.A.	01 de Junio del 2013

Elaborado por: Katherine Almeida

Fecha: 01 de Mayo del 2013

Supervisado por: Msc. Williams Campuzano.

Fecha: 01 de Mayo del 2013

A Almeida & Asociados
AUDITORES INDEPENDIENTES
 San Camilo Malecón y Cía.
 Quevedo - Ecuador
 Telf. 2750-259 / 0985579655

REF:
P.P.1
1 / 1

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PIO DE MORA”
PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011
ENTREVISTA CON LA GERENTE DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA

NOMBRE DEL ENTREVISTADO: Ing. Isabel Loor Granda CARGO: Gerente de la CO.A.C. ENTREVISTADOR: Katherine Almeida	FECHA: 02 de Mayo del 2013 HORA: 8:30am LUGAR: Instalaciones de la institución
<p>1. ¿Con cuántas oficiales de crédito cuenta la institución? Contamos con dos oficiales de crédito</p> <p>2. ¿La Cooperativa da capacitaciones a los oficiales de crédito? Si, la institución otorga capacitaciones a los oficiales de crédito.</p> <p>3. ¿Cómo calificaría el desempeño del personal que labora en el departamento de crédito y cartera? Excelente.</p> <p>4. ¿</p> <p>5. ¿que debería existir alguna mejora en el Departamento de Crédito y Cartera? Si</p> <p>6. ¿Existen un manual de funciones en la institución? Si, la empresa trabaja con un manual de funciones.</p> <p>7. ¿Existen Considera que el procedimiento de crédito es adecuado? Si</p> <p>8. ¿Se genera publicidad sobre los servicios de crédito que otorga el banco, cuáles? Si</p> <p>9. ¿Considera un manual de Procedimientos en la institución? No</p> <p>10. ¿Se ha realizado con anterioridad trabajos de Auditoría de Gestión de Crédito? Si</p> <p>11. ¿En la institución tienen establecidas políticas de crédito? Si</p>	
Elaborado por: Katherine Almeida	Fecha: 05 de Mayo del 2013
Supervisado por: Msc. Williams Campuzano	Fecha: 05 de Mayo del 2013
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-start;"> <div data-bbox="279 1541 526 1702" style="width: 30%;">  <p>Ameida & Asociados AUDITORES INDEPENDIENTES San Camilo Malecón y Cta. Quevedo - Ecuador Telf. 2750-259 / 0985579655</p> </div> <div data-bbox="1228 1523 1356 1657" style="width: 15%; border: 1px solid black; padding: 5px;"> REF: P.P.2 1/2 </div> <div data-bbox="422 1702 1204 1848" style="width: 50%; text-align: center;"> <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUAN PIO DE MORA” PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011 ENTREVISTA A LOS OFICIALES DE CRÉDITO</p> </div> </div>	
<p>1. La Cooperativa de Ahorro y crédito posee un manual de crédito? Si</p> <p>2. ¿La Cooperativa de Ahorro y crédito posee un manual de riesgo de</p>	

crédito?

No

3. ¿Qué tipos de crédito emite con frecuencia la Cooperativa?

Microcrédito

4. ¿Cuáles son las garantías que se solicitan para la otorgación de un crédito?

Los funcionarios responden que para otorgar un crédito se solicitan con mayor frecuencia las garantías quirografarias, mientras que en un porcentaje menor manifiestan que se solicita las garantías prendarias.

5. ¿Cuál es el monto máximo para otorgar los créditos?

El monto máximo es de \$ 10.000.

6. ¿Cuál es el encaje que se requiere para un crédito?

El encaje requerido para los créditos de Consumo y Microcrédito es el seis por uno. Por lo tanto podemos indicar que el encaje es una de las claves del funcionamiento de las entidades financieras, ya que la función principal de los intermediarios financieros es captar recursos del público y con ellos otorgar préstamos, además deben mantener parte de sus fondos para cubrir retiros por parte de sus clientes.

7. ¿Los socios cumplen con el encaje requerido para el otorgamiento del crédito?

SI

8. ¿Se realiza la inspección del lugar de inversión de los créditos otorgados?

SI

9. ¿Qué tipos de políticas aplican para la gestión de cobranzas?

Aplicamos políticas de créditos no rigurosas.

10. ¿De qué forma se realiza los cobros de las cuotas de los créditos?

Los créditos de consumo son recuperados en forma mensual, trimestral y semestral. Mientras que en los microcréditos los cobros son cada diez meses y en algunos casos en un año.

11. ¿A los cuantos días de presentar la solicitud se otorga el crédito?

A los quince días se otorga el crédito después de presentar la solicitud.

12. ¿Cuántos créditos mensuales entrega la Cooperativa?

El número de créditos de consumo entregados por la Cooperativa son de 50 mensual, mientras que los microcréditos otorgados mensualmente son de 200 lo que es muy poco de acuerdo al plan operativo que deben cumplir. Además podemos observar que los créditos de vivienda no son emitidos.

13. ¿Se realiza el seguimiento permanente de los créditos?

Los seguimientos de los créditos no se realizan por falta de personal y tiempo. Por lo tanto podemos indicar que la Cooperativa no mantiene un seguimiento constante de los préstamos otorgados exponiéndose en un posible riesgo al momento de la recuperación de sus recursos, pese a que el seguimiento es de vital importancia para mantener una cartera de crédito sana.

14. ¿Cuánto tiempo demora el análisis de crédito?

72 horas

15. ¿La Cooperativa realiza gestiones de cobranzas extrajudiciales?

La Cooperativa si cumple con esta gestión pero sin embargo consideramos que lo más adecuado sería que se realice un monitoreo diario de los créditos que son otorgados para no caer en el problema de la morosidad.

16. ¿La Cooperativa realiza gestiones de cobranzas judiciales?

No se realiza la gestión de cobranzas judiciales por qué no hay una persona específica encargada de hacer esos seguimientos. Se puede indicar que al

<p>no hacer esos procedimientos la Cooperativa corre el riesgo de seguir con una alta morosidad afectando a la liquidez y la rentabilidad de la Institución.</p> <p>17. ¿Qué porcentaje de morosidad tiene la Cooperativa en el transcurso del año? 6%</p> <p>18. Cuando un cliente presenta atraso en el pago de la cuota de un préstamo, ¿Cuál es la gestión de cobranza que realiza el departamento de cartera? Vía telefónica y notificación</p> <p>19. ¿El costo de la gestión de cobranza es asumida por el socio o por la empresa y cuanto es. ¿? Es asumida por el socio y es de un valor de cinco dólares</p> <p>20. ¿Usted ha recibido capacitación para la función que desempeña? No recibimos capacitación de acuerdo al área en la que desempeñan. Se puede indicar que para un mejor desenvolvimiento laboral el personal debería ser capacitado periódicamente.</p>	
Elaborado por: Katherine Almeida	Fecha: 05 de Mayo del 2013
Supervisado por: Msc. Williams Campuzano	Fecha: 05 de Mayo del 2013

Cuadro: 3 TOTAL DE CRÉDITOS OTORGADOS EN EL 2011

69

LÍNEA DE CRÉDITOS	TOTAL SOCIOS	VALOR CRÉDITO	%
Anticipo Pío Rapidito	522	\$ 269.776,00	26,69 %
Microcréditos	166	\$ 240.140,00	23,76 %
Consumo General	62	\$ 243.640,00	24,11 %

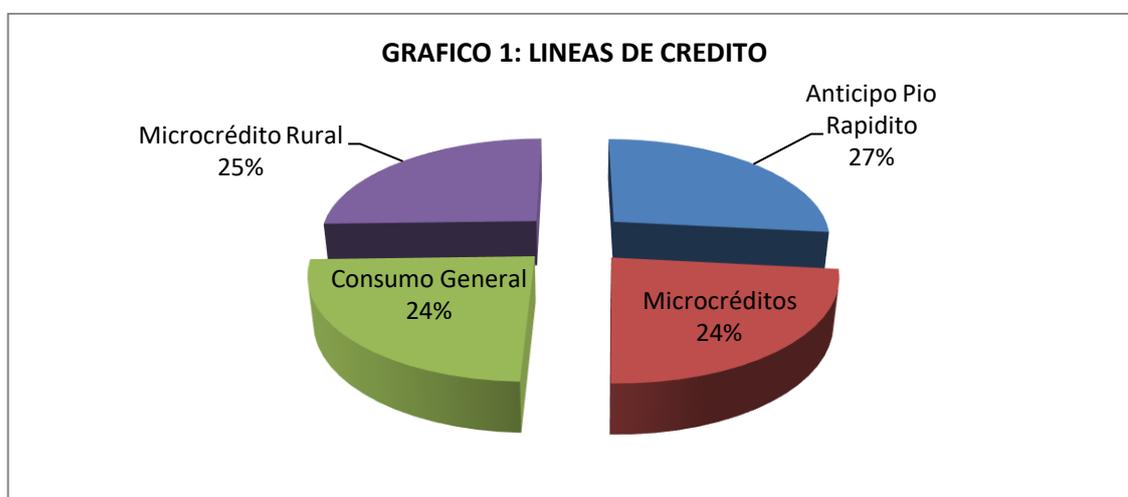
Microcrédito Rural	312	\$ 257.145,00	25,44 %
TOTAL	1062	1010.701.00	100 %

Fuente: CO.A.C. Juan Pio de Mora

Elaborado por: Autora

El Cuadro 1

: Presenta las diferentes líneas de crédito asignados con sus respectivos montos por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora durante el período 2011, en el que se puede observar que la línea de crédito Anticipo Pio Rapidito tiene el mayor monto de créditos \$ 269.776,00.



DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LOS CRÉDITOS

El gráfico muestra la distribución porcentual de las diferentes líneas de créditos colocados durante el año 2011 y en el que se puede apreciar que la mayor asignación de los montos fue en los Anticipos Pio Rapidito.

 <p>A Almeida & Asociados AUDITORES INDEPENDIENTES San Camilo Malecón y Cta. Quevedo - Ecuador Telf. 2750-259 / 0985579655</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> REF: P.P.8 1/1 </div>	<div style="float: right; font-size: 2em; margin-left: 10px;">70</div> <p style="margin: 0;">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUAN PIO DE MORA” PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011 ACEPTACIÓN DE AUDITORÍA</p>
--	--	--

Quevedo, 11 de Mayo del 2013

C.P.A
KATHERINE CECIBEL ALMEIDA HUAYAMAVE
JEFA AUDITORA DE LA FIRMA AUDIT COMPANY
Quevedo.-

Reciba un cordial y grato saludo de todos quienes conformamos la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan pio de Mora.

El motivo de la presente es aceptar su oferta de servicios correspondiente a la Evaluación a la Gestión de Crédito y su influencia en el riesgo operativo.

Consideramos que su conocimiento en el tema permitirá hacer un trabajo objetivo y minucioso en nuestra Institución, la misma que permitirá brindarnos una asesoría eficiente y sólida, a través de sugerencias claras y constructivas que ayudaran a que alcancemos los objetivos y metas planteadas, mediante el manejo de sus operaciones en las bananeras a auditar, constituyendo un apoyo importante en el asesoramiento y manejo de la gestión durante la auditoria. Sin más por el momento me despido augurando éxitos en sus labores profesionales.

Atentamente,

Ing. Isabel Loor
GERENTE DE LA CO.A.C. JUAN PIO DE MORA

Elaborado por: Katherine Almeida

Fecha: 08 de Mayo del 2013

Supervisado por: Msc. William Campuzano

Fecha:08 de Mayo del 2013

A Almeida & Asociados
AUDITORES INDEPENDIENTES
San Camilo Malecón y cía.
Quevedo - Ecuador
Telf. 2750-259 / 0985579655

REF:
P.A
1/1

71

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PIO DE MORA”
PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011
PROGRAMA DE AUDITORÍA

N o	PROCEDIMIENTO	REF/PT	REALIZA DO POR:	FECHA	OBSERVAC IONES
1	Preparar y aplicar cuestionario interno.	P.A.1	K.A.	11 de Mayo del 2013	
2	Elaborar hallazgo de auditoría según evaluación de Control Interno.	H.A.1	K.A.	14 de Mayo del 2013	
3	Evaluar riesgo de control, detección y de auditoría.	P.A.2	K.A.	16 de Mayo del 2013	
4	Preparar informe de control Interno.	I.C.1	K.A.	19 de Mayo del 2013	Se realiza bajo el modelo de Control Interno COSO 1



ÁREA: CRÉDITO

TÍTULO N° 1: INCUMPLIMIENTO CON LO ESTABLECIDO EN EL MANUAL DE CONTROL INTERNO

CONDICIÓN: Se constató que no se cumple con lo establecido en el manual de control interno a lo que corresponde a la gestión de crédito

CRITERIO: El cumplimiento del manual de crédito permite que la empresa tenga una mejor sostenibilidad en cuanto a la gestión de crédito, ya que este generaría una mejor recuperación del dinero invertido en los créditos otorgados.

CAUSA: Se maneja un margen de cartera vencida, debido a diversos factores, ya sean estos por la mala aplicación de las políticas de crédito, el no monitoreo y seguimiento de los créditos que se otorgan y esto afecta a la liquidez de la institución.

EFFECTO: Debido a que la empresa no puede cumplir con lo establecido en el manual de control interno en cuanto a los créditos, implica que exista un riesgo operativo.

CONCLUSIONES: El incumplimiento en lo establecido en el manual de control interno no permite que la institución recupere con mayor rapidez el dinero que invierte en los créditos otorgados y da paso a que existan posibles pérdidas esperadas e inesperadas.

RECOMENDACIONES:

A la Gerente evaluar los motivos por los cuales no se ha podido cumplir con el manual de control interno, lo que permitirá:

- ✓ Tener una cartera con un porcentaje bajo de morosidad.
- ✓ Sostener una mayor rentabilidad y liquidez.

Elaborado por: Katherine Almeida

Fecha: 6 de Julio del 2013

Supervisado por: Msc. Williams Campuzano

Fecha: 6 de Julio del 2013

A Almeida & Asociados
AUDITORES INDEPENDIENTES
San Camilo Malecón y cta.
Quevedo - Ecuador
Telf. 2750-259 / 0985579655

REF:
P.P.4
2

73

CO.A.C. JUAN PIO DE MORA
PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011
HOJA DE HALLAZGO

AREA: CREDITO

HALLAZGO N° 2

TÍTULO: NO CONTAR CON EL PERSONAL NECESARIO PARA LAS DIFERENTES FUNCIONES Y OBLIGACIONES DE LA INSTITUCIÓN.

CONDICIÓN: Se verifico que falta personal para desempeñar las funciones estrictamente de cobranza y de atención al cliente.

CRITERIO: Contar con un equipo de trabajo donde cada uno se le delega sus responsabilidades y obligaciones es imprescindible ya que permitirá brindar un mejor atención al socio y realizar una mejor gestión de cobranza.

CAUSA: No se le está brindando una cómoda atención al socio, que ellos tengan que esperar mucho tiempo para hacer atendidos.

EFFECTO: Debido a la falta de personal no se le esta proporcionando un excelente atención a sus socios.

CONCLUSIONES: El cumplimiento del Control Interno en el área de crédito es de mucha importancia por lo cual no debe presentarse esta situación, ya que el no contar con el personal suficiente para realizar las diferentes actividades que se presentan en la institución.

RECOMENDACIONES:

Al Gerente de Producción: Solicitar al gerente general contratación de uno o dos personas más para la atención al cliente

Elaborado por: Katherine Almeida

Fecha: 06 de Julio del 2013

Supervisado por: Msc. Williams Campuzano.

Fecha: 06 de Julio del 2013

A Almeida & Asociados
AUDITORES INDEPENDIENTES
San Camilo Malecón y ca.
Quevedo – Ecuador
Telf. 2750-259 / 098557965

PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011
HOJA DE HALLAZGO

REF:
P.P.4
3/3

AREA: CREDITO

HALLAZGO N° 3	
TÍTULO: INCUMPLIMIENTO CON LA META ESTABLECIDA POR LA EMPRESA EN RELACIÓN A LA GESTIÓN DE COBRANZA.	
CONDICIÓN: Se constató que no se cumple aún con la meta establecida por parte de la empresa en relación a la gestión de crédito	
CRITERIO: El cumplimiento de las metas establecidas permite que la empresa tenga una mejor sostenibilidad en cuanto a la gestión de crédito, ya que este generaría disminuir el riesgo.	
CAUSA: Se maneja un margen de cobranzas que no han sido lo suficiente eficaces, principalmente porque los socios presentan atrasos en sus pagos ya sean por diversos motivos lo que contribuye al incremento de la cartera vencida en las diferentes líneas de crédito.	
EFFECTO: Debido a que la empresa no puede cumplir con las metas establecidas en cuanto a la gestión de crédito, implica que exista un posible riesgo operativo.	
CONCLUSIONES: El incumplimiento de las metas establecidas no permite que la institución realice una eficiente y eficaz gestión de crédito.	
RECOMENDACIONES: A la Gerente de la sucursal evaluar los motivos por los cuales no se ha podido cumplir hasta el momento con la meta establecida, lo que permitirá: ✓ Mantener una cartera con un porcentaje bajo. Recuperación de sus inversiones.	
Elaborado por: Katherine Almeida	Fecha: 06 de Julio del 2013
Supervisado por: Msc. Williams Campuzano	Fecha: 06 de Julio del 2013

3. APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

75

Para conocer el cumplimiento de las metas propuestas por la Institución resulta necesaria la aplicación de indicadores de Gestión, los cuales permiten medir en porcentajes el nivel de cumplimiento respecto a la eficiencia y eficacia de las operaciones realizadas por los oficiales de crédito

de la cooperativa.

EFICIENCIA

1.- Atención a los socios

$$\text{Atención a los socios} = \frac{\# \text{ de socios atendidos}}{\# \text{ de socios recibidos}} \times 100$$

$$\text{Atención a los socios} = \frac{1100}{1185} \times 100$$

$$\text{Atención a los socios} = 0,9282 \times 100$$

$$\text{Atención a los socios} = 92.83\%$$

Análisis:

La atención a los socios es un punto importante dentro del presente estudio, ya que permite analizar el nivel de eficiencia en las actividades del personal. El porcentaje obtenido conforme al total de socios que asistieron y los socios atendidos en la sucursal durante el período 2011 indica un nivel de eficiencia en atención del 92,83%. Es decir se logró atender casi en su totalidad a los clientes que llegaron a solicitar los servicios de créditos.

2.- Aprobación del Crédito

$$\text{Aprobación del Crédito} = \frac{\# \text{ de solicitudes aprobadas}}{\# \text{ de solicitudes ingresadas}} \times 100$$

$$\text{Aprobación del Crédito} = \frac{1062}{1185} \times 100$$

$$\text{Aprobación del Crédito} = 0.8962 \times 100$$

$$\text{Aprobación del Crédito} = 89.62\%$$

Análisis:

La aprobación del crédito permite conocer el total de solicitudes aprobadas y negadas en el período 2011, de las 1185 solicitudes que fueron ingresadas se aprobaron 1062 lo que da un porcentaje de aprobación de solicitudes en un 89.62%

EFICACIA

3.- Colocación de créditos:

$$\text{Colocación de Créditos} = \frac{\text{Monto Real}}{\text{Monto Presupuestado}} \times 100$$

$$\text{Colocación de Créditos} = \frac{\$ 1010701,00}{\$ 1000000,00} \times 100$$

$$\text{Colocación de Créditos} = 101.07 \%$$

Análisis:

En cada Agencia se establecen metas las cuáles son proyectadas a ser cumplidas en un 100%. En la Sucursal de Quevedo, existen dos Oficiales de crédito y cada uno de ellos se les establece metas diferentes a cumplir, pero que al finalizar el período se suman y juntos cumplen una meta total por sucursal.

Este resultado indica que la colocación de los créditos por parte de los

Asesores superó la meta planteada a la Agencia, es decir la colocación de cartera fue del 101,07%, es decir que el personal se siente muy motivado respecto a la colocación de los créditos, y por lo que se conoce siempre han superado las metas establecidas.

4.- Recuperación de Cartera

$$\text{Recuperación de cartera} = \frac{\text{Monto Real}}{\text{Monto Presupuestado}} \times 100$$

$$\text{Recuperación de cartera} = \frac{\$ 3'277.587,82}{\$ 4'559.567,23} \times 100$$

$$\text{Recuperación de cartera} = 0.7188 \times 100$$

$$\text{Recuperación de cartera} = 71.88\%$$

Análisis:

La recuperación de las deudas con relación a la meta planteada por la Institución no ha sido alcanzada en su totalidad, pero existe un gran porcentaje de valores que han sido recuperados en este período 2011, el porcentaje de recuperación se ubicó en el 71,88%.

A Almeida & Asociados



Quevedo, 06 de Julio del 2013

Ing. Isabel Cristina Loor Granda

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUAN PIO DE MORA

SUCURSAL QUEVEDO

Presente.-

Estimada Gerente:

Conforme a la Evaluación realizada a la gestión de crédito y su influencia en el riesgo operativo de la Cooperativa de ahorro y Crédito Juan Pio de Mora, con relación a las etapas plateadas en el presente Plan de Auditoría se emite una opinión razonable en cuanto al cumplimiento de metas de la Institución, así como la eficiencia y eficacia de sus operaciones.

El examen se lo realizó de acuerdo a las Normas Ecuatorianas de Auditoría Generalmente Aceptadas y Normas de Control Interno. Estas normas requieren de una planificación y ejecución de la evaluación del Sistema de Control Interno de tal manera que se pueda obtener una seguridad razonable de que la aplicación del control es la adecuada. Al momento de realizar la respectiva evaluación se logra concluir que existen situaciones de mayor peligro para la Institución ya que sus actividades se desarrollan con absoluta normalidad y sin contratiempos.

Con relación al incumplimiento con lo establecido en el manual de control interno. Permite que la empresa no tenga una mejor sostenibilidad en

cuánto a la gestión de crédito, ya que no se estaría siguiendo las normas para recuperación del dinero invertido en los créditos otorgados.

Con relación al no contar con el personal necesario para las diferentes funciones y obligaciones de la institución esto se convierte en un problema ya que a los oficiales de crédito les tocaría realizar varias funciones y no les permite concentrarse o dedicarse a cumplir a cabalidad con sus obligaciones o labores correspondientes al cargo que desempeñan, y además influye en que no se le estaría brindando la atención adecuada a los socios.

En cuanto al incumplimiento con la meta establecida por la empresa en relación a la gestión de cobranza no han sido eficaces, principalmente porque los clientes presentan atrasos en sus pagos ya sean por diversos motivos lo que contribuye al incremento de la cartera vencida en las líneas de crédito.

Atentamente,

Srta. Katherine Almeida Huayamave
Auditora Junior

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

En base al presente trabajo de investigación se puede concluir lo siguiente.

- Las medidas que establecen el cumplimiento de las políticas de crédito y cobranza son débiles, y al continuar así le impediría recuperar sus inversiones y de disponer de un mejor cash flow, por ende toda organización que vende servicios o productos en el mercado, debería contar con sólidas políticas de crédito y cobranzas llevadas a cabo de la manera más eficiente de tal modo que permita de reducir ciclo de cobranza a lo más bajo posible.
- El nivel de cumplimiento que presenta el control interno en el área de crédito y cobranza es bajo, ya que no están cumpliendo con lo determinado en el manual de control interno de la institución.
- El riesgo operativo de la institución se encuentra en un nivel alto, lo cual representa en términos generales la incertidumbre en que vive la empresa como producto de resultados poco confiables.

5.2. RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones obtenidas podemos recomendar a Departamento de crédito y cobranza lo siguiente:

- Implementar políticas de crédito y cobranzas más rigurosas de tal modo que los socios deudores se sientan obligados a cumplir con los pagos de las cuotas oportunamente, de esta manera se reducirá al mínimo el ciclo de cobranza.
- Reestructurar el manual de control interno en el área de crédito y cobranza.
- El área administrativa en general debe realizar un análisis sobre los objetivos establecidos por la matriz de la entidad, de esta manera cumplirlos para obtener la satisfacción de los resultados.

VI. CAPITULO BIBLIOGRAFÍA

6.1. LITERATURA CITADA

6.1.1. Bibliografía básica

CUBERO Abril, Teodoro, Manual Específico de Auditoría de Gestión, Unidad de Auditoría Interna, Ilustre Municipio de Cuenca 2009.pag. 80-100.

6.1.2. Bibliografía complementaria

García Avilés Alfredo 1996, “Introducción a la Metodología de la Investigación Científica”, Editorial Plaza y Valdés Editores- México Pág. 35

Méndez Álvarez Mba Carlos Eduardo, 2001 Metodología de la investigación, Tercera Edición. Pág. 23-27.

Samaniego Medina Reyes 2008 “El Riesgo en el Marco del Acuerdo de la Basilea II” Primera edición Delta Pág. 52-57

Santandreu Martínez Eliseu 2009 “Manual para la Gestión de crédito cliente” Edición Deusto, Pág. 17-20.

Alvin a. Arens. 2007, Auditoría de Gestión.

6.1.3. Linkografía

- <http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/Contenido?indice=1.2&idPublicacion=2000000000000017&idCategoria=3>
- http://www.bis.org/publ/bcbs189_es.pdf
- http://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/LEY_DE_COOPERATIVAS.pdf

<http://www.riesgooperacional.com/docs/22%20%20gacetabasilea-II-no6-riesgo-operacional.pdf>

➤ http://es.wikipedia.org/wiki/Cooperativa_de_ahorro_y_cr%C3%A9dito

VII. CAPITULO ANEXOS

ANEXO 1. ENTREVISTA DIRIGIDA A LA GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUAN PIO DE MORA.

1. ¿Con cuántas oficiales de crédito cuenta la institución?

2. ¿La Cooperativa capacitaciones a los oficiales de crédito?

3. ¿Cómo calificaría el desempeño del personal que labora en el departamento de crédito y cartera.

4. ¿Considera que el procedimiento de crédito es adecuado?

5. ¿Se genera publicidad sobre los servicios de crédito que otorga el banco, cuáles?

6. ¿Considera que debería existir alguna mejora en el Departamento de Crédito y Cartera?

7. ¿Existen un manual de funciones en la institución?

8. ¿Existen un manual de Procedimientos en la institución?

9. ¿Se ha realizado con anterioridad trabajos de Auditoría de Gestión de Crédito?

10. ¿En la institución tienen establecidas políticas de crédito?

ANEXO 2. ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS OFICIALES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUAN PIO DE MORA.

1. ¿La Cooperativa de Ahorro y crédito posee un manual de crédito?

2. ¿La Cooperativa de Ahorro y crédito posee un manual de riesgo de crédito?

3. ¿Qué tipos de crédito emite con frecuencia la Cooperativa?

4. ¿Cuáles son las garantías que se solicitan para la otorgación de un crédito?

5. ¿Cuál es el monto máximo para otorgar los créditos?

6. ¿Cuál es el encaje que se requiere para un crédito?

7. ¿Los socios cumplen con el encaje requerido para el otorgamiento del crédito?

8. ¿Se realiza la inspección del lugar de inversión de los créditos otorgados?

9. ¿Qué tipos de políticas aplican para la gestión de cobranzas?

10. ¿De qué forma se realiza los cobros de las cuotas de los créditos?

11. ¿A los cuantos días de presentar la solicitud se otorga el crédito?

12. ¿Cuántos créditos mensuales entrega la Cooperativa?

13. ¿Se realiza el seguimiento permanente de los créditos?

14. ¿Cuánto tiempo demora el análisis de crédito?

15. ¿La Cooperativa realiza gestiones de cobranzas extrajudiciales?

16. ¿La Cooperativa realiza gestiones de cobranzas judiciales?

17. ¿Qué porcentaje de morosidad tiene la Cooperativa en el transcurso del año?

18. Cuando un cliente presenta atraso en el pago de la cuota de un préstamo, ¿Cuál es la gestión de cobranza que realiza el departamento de cartera?

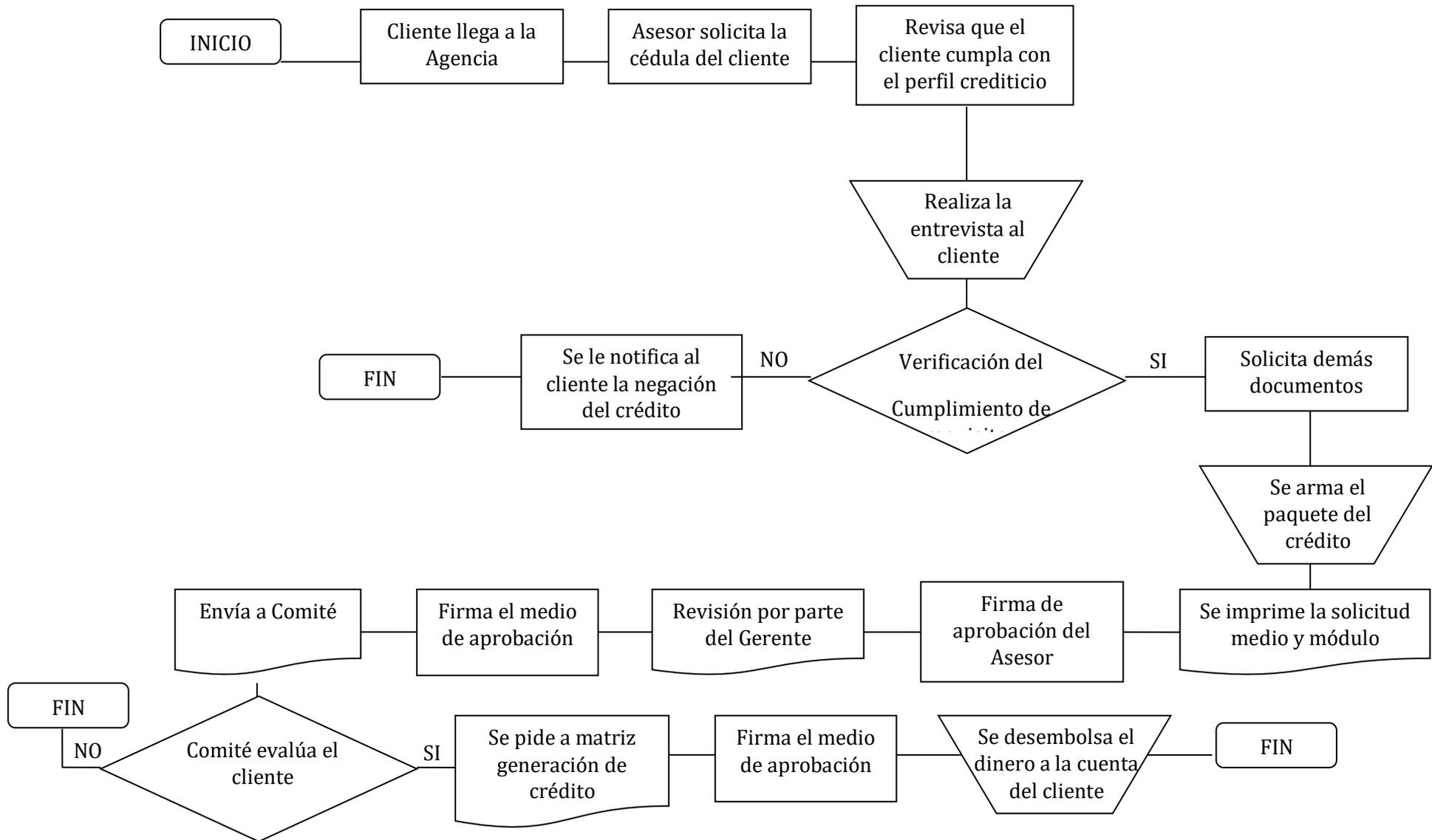
19. El costo de la gestión de cobranza es asumida por el socio o por la empresa y cuanto es.

20. ¿Usted ha recibido capacitación para la función que desempeña?

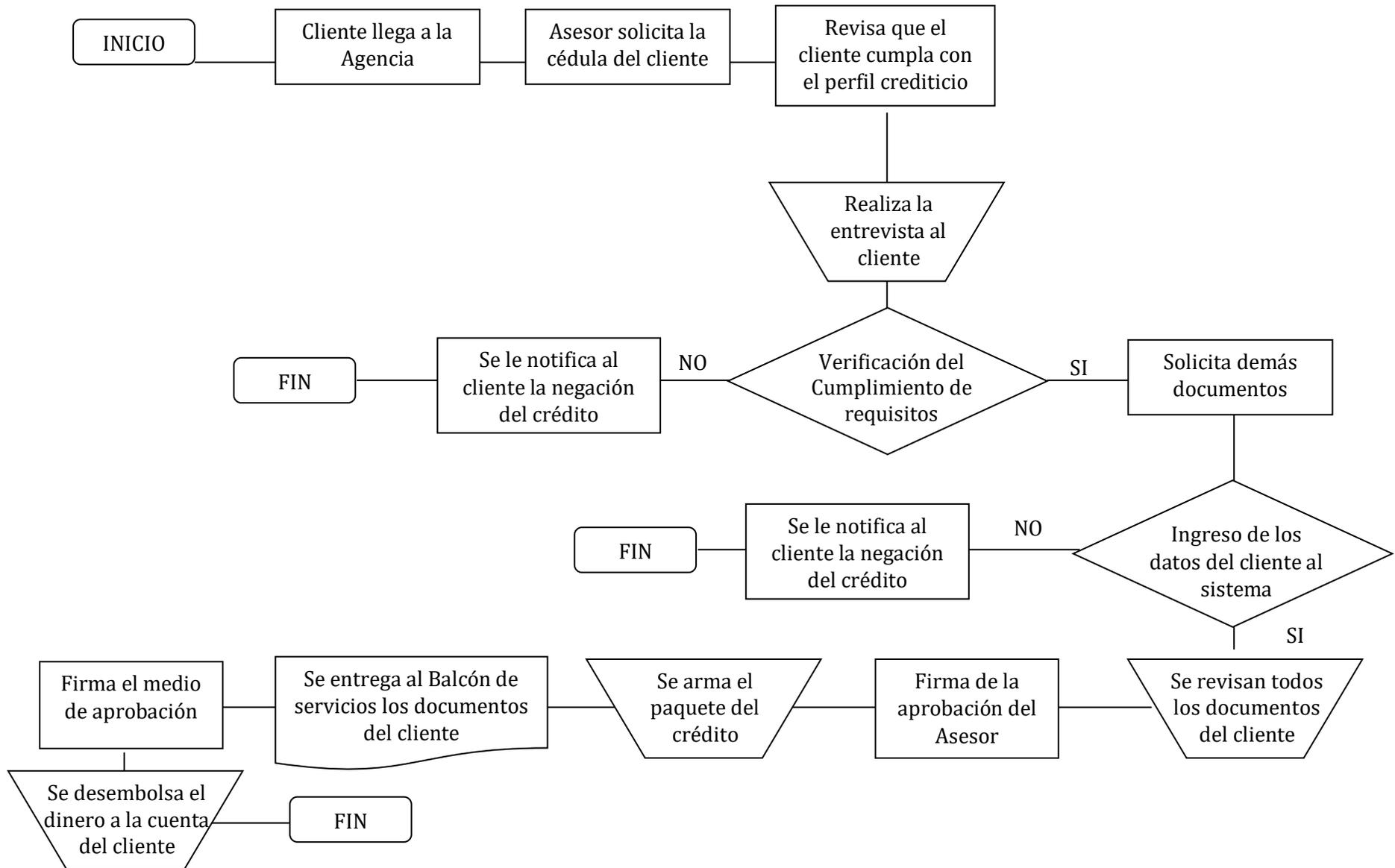
Cuadro. 4. ANEXO 3. MATRIZ DE ESTUDIO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

EFEECTO	CAUSA	DIAGNOSTICO	PRONOSTICO
Débil políticas de crédito	Una gestión de cobranza deficiente.	Que los socios incumplan con los pagos de sus cuotas de los préstamos otorgados.	Riesgo de caer en Ilíquidez
Falta de un departamento legal.	Deficiente recupero de la cartera morosa	Que el sistema de gestión de crédito sea ineficiente	No contar con un profesional que se encargue del recupero extrajudicial y judicial de morosos con cuidado esmero y seguimiento personalizado de cada legajo manteniendo informado al acreedor en la medida de sus necesidades.
Créditos problemas	Deficiente análisis técnico o financiero.	Sube el porcentaje de la cartera de crédito.	Sanción severa al personal encargado de la gestión de crédito.
Deficientes controles internos	Información poco confiable	Aumento en la morosidad.	Riesgo de que ocurran pérdidas esperadas e inciertas.

Anexo 4. DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO DE CRÉDITOS COMERCIAL



Anexo 5. DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO DE CRÉDITOS CONSUMO



Anexo 6. DATOS FUNDAMENTALE SPARA LA SOLICITUD DE CREDITO

Tipo de documento	Número de Cargas Familiares	Tipo de Residencia
Número de documento	Sexo	Nombre Empresa del Socio
Apellidos del Socio	Profesión del Socio	Actividad de la Empresa
Nombres del Socio	Instrucción del Socio	Dirección de la Empresa
Lugar y Fecha de Nacimiento	Dirección	Teléfono de la Empresa
Edad	Ciudad	Nombre de la Empresa Anterior
Nacionalidad Cliente	Sector	Actividad de la Empresa Anterior
Estado Civil	Tiempo de Residencia	Cargo empresa Anterior
Separación de Bienes	Teléfono	Teléfono Empresa anterior.
Actividad del Socio.	Calidad Cuenta	Deudas Bancarias.
Cargo del Socio	Emisor de la Tarjeta de Crédito.	Letras por Pagar.
Sueldo mensual del Socio	Número de Tarjeta.	Ingreso Honorarios.
Otros Ingresos	Valor Tarjeta.	Ingreso Arriendo.
Descuentos mensuales	Referencia Comercial	Pago Arriendo.
Gastos Mensuales	Dirección Referencia.	Gastos Familiares.
Tipo dependencia del Socio.	Ciudad Referencia.	Monto del Préstamo.
Nombre del Cónyuge	Teléfono Referencia.	Plazo.
Apellido Cónyuge	Referencia Familiar.	Cuota Mensual.
Tipo de Documento.	Dirección Familiar	Región de Inversión.
Numero de Documento del Cónyuge	Teléfono Familiar.	Provincia de Inversión.
Edad del Cónyuge	Tipo Bien.	Cantón de la Inversión.
Empresa del Cónyuge	Ubicación Bien	Inversiones.
Actividad del Cónyuge	Descripción Bien.	Acciones.
Cargo Cónyuge	Valor Comercial.	Muebles y Enseres.
Ingreso Cónyuge	Referencias Bancarias.	Número de Cuenta.
Tipo de Dependencia del Cónyuge	Banco / Institución.	Tipo de Cuenta.

Anexo 9. REQUISITOS PARA LOS CRÉDITOS.

DETALLE	TIPOS DE CRÉDITO		
	CONSUMO	MICROCRÉDITO	
		INDIVIDUAL	GRUPAL
APROBACIÓN Y AUTORIZACIÓN.			
1. Solicitud de Crédito.	X	X	X
2. Evidencia de consulta en la Central de Riesgos	X	X	Opcional.
3. Formato de Confirmación de Referencias Comerciales, Bancarias y personales.	X	X	Opcional.
4. Resolución y Aprobación del Comité de Crédito.	X	X	X
5. Informe del Oficial de Crédito, concentración de riesgo,	X	X	X
INFORMACIÓN GENERAL.			
1. Fotocopia de Cédula.	X	X	X
2. Fotocopia del RUC		X	
3. Fotocopia del pago de Servicios Básicos (Agua, Luz o Telf.)	X	X	
4. Referencias Comerciales.	Opcional	Opcional	Opcional.
5. Referencias Bancarias	X	X	X
7. Referencias Personales.	X	X	X
8. Fotocopia de Títulos de Propiedad/impuesto predial de bienes declarados.	X	X	X
9. Certificado de Ingresos. (Remuneraciones, Rentas Fijas)	X	Opcional	
10. Acuerdo de Constitución del Grupo Solidario.			X
CORRESPONDENCIA Y AVISOS DE COBRO.			
1. Notificaciones de Cobro	X	X	X
2. Solicitud de Reestructuración o Prorroga	X	X	X
3. Citaciones Judiciales.	X	X	X
INSPECCIONES Y AVALUOS			
1. Informe de Inspección de Bienes Declarados	X	X	X
2. Informes de Inspección / Visita inicial y periódicos al negocio	X	X	X
DOCUMENTACIÓN SOBRE EL DESEMBOLSO			
1. Tabla de Amortización firmada por el Cliente,	X	X	X
2. Comprobante de Pago o Desembolso.	X	X	X
ESTADOS FINANCIEROS			
1. Estado de Situación Económica (Ingreso y Gastos)	X	X	
2. Análisis Económico y Financiero	X	X	
GARANTÍAS			
1. Fotocopia de Documentos Personales	X	X	X
2. Informe de Inspección de Garantía prendaria y/o Hipotecaria,	X	X	
3. Fotocopia de la escritura de propiedad y cualquier documentación que certifique la propiedad de los bienes dados en garantía.	X	X	X

Anexo 7. SOLITUD DE CRÉDITO

REFERENCIAS DEL SOLICITANTE					
APELLIDOS		NOMBRES		PERENTESCO	TELEFONO
LOPEZ GARCIA		MAYRA LOPEZ		AMIGA	2650006
CANTON	PROVINCIA	PARROQUIA	BARRIO	SECTOR	
SAN MIGUEL	ESMERALDAS	CENTRAL	PUNTILLA	PLAZA "JOSE GARCIA"	
BANCARIAS - TARJETAS DE CREDITO			COMERCIALES		
INSTITUCION		Nº DE CUENTA	CASA COMERCIAL	TELEFONO	
BANCO FISHINGHA		123123456	COMERCIO MAYA	2650399	
			ALICANTO	274312	
INFORMACION ADICIONAL					
DEPOSITOS BANCARIOS			PROPIEDADES		
BANCO	SALDO	UBICACION	AVALUO CATASTRAL	AVALUO COMERCIAL	
BANCO FISHINGHA	200,00				
VEHICULOS					
MARCA	MODELO	AÑO	PLACA	VALOR COMERCIAL	
BMW	520i	2006	AME 01	7000,00	
ESTADO DE SITUACION PERSONAL CONFIDENCIAL					
ACTIVO			PASIVO		
EFFECTIVOS EN CAJA	200,00		PRESTAMOS BANCARIOS	2000,00	
DEP. BANCARIOS	200,00		CUENTAS POR PAGAR	200,00	
CUENTAS POR COBRAR	0,00		PREL. HIPOTECARIO	0,00	
INVERSIONES	0,00		OTRAS DEUDAS	20,00	
MAQUINARIA	0,00		TOTAL PASIVO	2200,00	
MERCADERIA O INVENTARIOS	0,00		PATRIMONIO	4700,00	
PROPIEDADES	0,00				
VEHICULO	7000,00				
OTROS ACTIVOS	0,00				
TOTAL ACTIVO (A)	1400,00		TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	7000,00	
INFORMACION ECONOMICA DEL SOLICITANTE					
INGRESOS			EGRESOS		
SUELDO SOLICITANTE	400,00		ARRIENDO	100,00	
SUELDO CONYUGE	0,00		LUZ, AGUA, TELEFONO	20,00	
VENTAS (NEGOCIO)	0,00		VESTIDO	30,00	
OTROS INGRESOS	20,00		ALIMENTACION	20,00	
TOTAL INGRESOS	420,00		EDUCACION	20,00	
			SALUD	30,00	
			TRANSPORTE	30,00	
DIFERENCIA ENTRE INGRESOS Y GASTOS			TOTAL EGRESOS	290,00	
INGRESOS	420,00				
(-) GASTOS	140,00				
INGRESO NETO	280,00				
 FIRMA SOLICITANTE					

INFORMACION GENERAL DEL GARANTE											
CEDULA DE CIUDADANIA				APELLIDOS				NOMBRES			
21022012333				MARIA SALES				MIS MARIA			
FECHA Y LUGAR DE NACIMIENTO											
DIA		MES		AÑO		PROVINCIA			CANTON		
15		2		1982		BOHIO			QUINDIA		
ESTADO CIVIL						GENERO					
SOLTERO		CASADO <input checked="" type="checkbox"/>		DIVORCIADO		VIUDO		UNION LIBRE		MASCULINO	FEMENINO <input checked="" type="checkbox"/>
VIVIENDA ACTUAL				TIEMPO DE RESIDENCIA		TELEFONO		N° CARGAS FAMILIARES			
PROPIA		<input checked="" type="checkbox"/>		FAMILIAR							
ARRENDADA				HIPOTECA							
				4 años		2700120		1			
DIRECCION DOMICILIARIA DEL GARANTE											
CANTON		PROVINCIA		PARROQUIA		BARRIO		SECTOR			
SAN MIGUEL		BOHIO		CENTRAL		PARQUE		MUNICIPALIDAD QUINDIA			
CALLE PRINCIPAL				CALLE SECUNDARIA				TELEFONO CONVENCIONAL			
AV. VICENTE GARCIA				5/N				2700120			
DATOS LABORALES DEL GARANTE											
NOMBRE DE LA INSTITUCION				CALLE PRINCIPAL		NUMERO		CALLE SECUNDARIA			
EMPA				QUINDIA		126		CALLE BOHIO			
CANTON		PROVINCIA		PARROQUIA		BARRIO		SECTOR			
SAN MIGUEL		BOHIO		CENTRAL		CENTRAL		PARQUE CENTRAL			
AFILIACION AL IESS			CATEGORIA		FONDO DE CESANTIA			TIEMPO DE SERVICIO			
SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO			SI	NO	<input checked="" type="checkbox"/>	4 años			
OTROS INGRESOS			SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	FUENTE DE OTROS INGRESOS:			negocio a pequeña escala		
DATOS DEL NEGOCIO DEL GARANTE											
NOMBRE DEL NEGOCIO				CALLE PRINCIPAL		NUMERO		CALLE SECUNDARIA			
MERCADERIAS "GAMA"				AV. VICENTE GARCIA		5/N		CALLE SALES			
CANTON		PROVINCIA		PARROQUIA		BARRIO		SECTOR			
SAN MIGUEL		BOHIO		CENTRAL		PARQUE		MUNICIPALIDAD QUINDIA			
MI DESCUENTO SE LO REALIZARA DE:											
PAID POR VENTANILLA			<input checked="" type="checkbox"/>	DESCUENTO BOL DE PAIDOS			DIRECCION HISPANA				
INFORMACION DEL CONYUGE DEL GARANTE											
CEDULA DE CIUDADANIA				APELLIDOS				NOMBRES			
21022002				GONZALES PINO				MIS MIGUEL			
OCUPACION				PROFESION				EDAD			
ABOGADO				ABOGADO				28 años			
CARGO				TIEMPO DE TRABAJO				TELEFONO CELULAR			
ABOGADO				10 años				91261800			
N. EMPRESA/INSTITUCION				CALLE PRINCIPAL		C. SECUNDARIA		NUMERO DE TELEFONO			
Instituto Tecnológico				AV. VICENTE GARCIA		5/N		91261800			
REFERENCIAS DE UN FAMILIAR QUE NO VIVA CON UD. QUE TENGA TELEFONO FIJO											
APELLIDOS				NOMBRES				PERENTESCO		TELEFONO	
SALES GARCIA				GARCIA SALES				MADRE		2102212	
CANTON		PROVINCIA		PARROQUIA		BARRIO		SECTOR			
SANTA ROSA		TUNGURAHUA		SANTA ROSA		SAN MARCOS		MERCADO MUNICIPAL			
CALLE PRINCIPAL				CALLE SECUNDARIA				TELEFONO CELULAR			
CALLE SAN MIGUEL TORRES				MARIANA RIVERA				914000			

INFORMACION ADICIONAL GARANTE				
DEPOSITOS BANCARIOS			PROPIEDADES	
BANCO	SALDO	UBICACION	AVALIO CATASTRAL	AVALIO COMERCIAL
Bank Pacifico	\$ 400.00	AGENCIA SAN MIGUEL		
VEHICULOS				
MARCA	MODELO	AÑO	PLACA	VALOR COMERCIAL
HONDA	HR	2010	HRP 104	\$ 20000.00
ESTADO DE SITUACION PERSONAL CONFIDENCIAL (GARANTE)				
ACTIVO			PASIVO	
EFFECTIVO EN CASH		\$ 400.00	PRESTAMOS BANCARIOS Y/O COOP.	\$ 0.00
DEP. BANCARIOS		\$ 300.00	CUENTAS POR PAGAR	\$ 300.00
CLIENTES POR COBRAR		\$ 100.00	PRSA HIPOTECARIO	\$ 10000.00
INVERSIONES		\$ 0.00	OTRAS DEUDAS	\$ 700.00
MAQUINARIA		\$ 0.00	TOTAL PASIVO	\$ 10300.00
MERCADERIA O INVENTARIOS		\$ 2000.00	PATRIMONIO	\$ 20000.00
PROPIEDADES		\$ 20000.00		
VEHICULO		\$ 20000.00		
OTROS ACTIVOS		\$ 7000.00		
TOTAL ACTIVO (A)		\$ 66000.00	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	\$ 66000.00
INFORMACION ECONOMICA DEL GARANTE				
INGRESOS			GASTOS	
SUELDO GARANTE		\$ 800.00	ARRENDOS	\$ 0.00
SUELDO CONYUGE		\$ 7000.00	LUZ, AGUA, TELEFONO	\$ 70.00
VENTAS (PROPIO)		\$ 200.00	VERTIDO	\$ 20.00
OTROS INGRESOS		\$ 0.00	ALIMENTACION	\$ 100.00
TOTAL INGRESOS		\$ 9000.00	EDUCACION	\$ 20.00
DIFERENCIA ENTRE INGRESOS Y GASTOS			GASTOS	
\$ 8000.00			SAUD	\$ 20.00
			TRANSPORTE	\$ 70.00
			TOTAL GASTOS	\$ 190.00
CROQUIS DE UBICACION				
DOMICILIO		NEGOCIO		
OBSERVACIONES: El Cliente declara en la BANCARSA, Carga Actual de Deudas, sobre su su actividad actual y futura.				
Declaro y responsabilizo que toda la informacion contenida en este documento es correcta, tal como expresamente autorizo a la Cooperativa "Juan Pío de la Cruz" Ltda. Para que obtenga de cualquier fuente de informacion, que verifique la informacion de la misma.				
FIRMA GARANTE		VISTO BUENO INSPECCION		

Anexo 8: AUTORIZACIÓN DE BURO

Autorización: Buró de Crédito.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

"JUAN PIO DE MORA"

AUTORIZACIÓN:

La COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "JUAN PIO DE MORA", se compromete a solicitar información y a utilizar los servicios del BURO DE INFORMACIÓN CREDITICIA "CREDITREPORT" (Centro De información crediticia) CEM, única y exclusivamente cuando esta expresa y planamente autorizado para el efecto por el cliente:

CARLOS ANDRES GONZALES TAPIA

Autorización que tendrá el siguiente texto:

"Declaro que la información que he suministrado es verdadera y doy mi consentimiento expreso e irrevocable a la ENTIDAD o a quien sea en el futuro el acreedor del crédito solicitado para:

- a) Consultar en cualquier tiempo, en CREDITREPORT, toda la información relevante para conocer mi desempeño como deudor, mi capacidad de pago para valorar el riesgo futuro de concederme un crédito
- b) Reportar a CREDITREPORT la información crediticia, tanto sobre el cumplimiento oportuno como sobre el incumplimiento, si lo hubiere, de mis obligaciones crediticias, de tal forma que esta presente una información, veraz, pertinente, completa actualizada y exacta de mi desempeño como deudor, después de haber cruzado y procesado diversos datos útiles para obtener una información significativa
- c) Conservar, tanto por la ENTIDAD como por CREDITREPORT la información crediticia, con las debidas actualizaciones y durante el periodo necesario señalado en sus reglamentos la información indicada en los literales b y d de esta autorización
- d) Suministrar a CREDITREPORT datos relativos a mis solicitudes de créditos, así como otros afines a mis relaciones comerciales, financieras y en general socio-económicas que yo haya entregado o que consten en registros públicos, bases de datos públicas o documentos públicos

La presente autorización no me impedirá ejercer mi derecho a corroborar en cualquier tiempo, que la información suministrada es veraz, completa, exacta y actualizada, y en caso de que no lo sea, a que se deje constancia de mi desacuerdo, a exigir su rectificación y a que se informe sobre las correcciones efectuadas.

Declaro haber leído cuidadosamente el contenido de la presente autorización y haberla comprendido a cabalidad, razón por la cual entiendo sus alcances e implicaciones:

Lugar y fecha:

Firma

CI:

Anexo 9: PAGARE



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"JUAN PIO DE MORA"**
Quevedo - Prov. Los Ríos - Ecuador

SOCIO N°

PAGARÉ A LA ORDEN 0002668

POR \$

Yo, Debo y pagaré a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "JUAN PIO DE MORA" de la ciudad de Quevedo, Provincia de Los Ríos, Ecuador, a meses a la vista de la cantidad de que he recibido a mi entera satisfacción; en calidad de mutuo, me obligo a pagar el interés del anual sobre los saldos adeudados, según contrato efectuado, o solicitud aprobada por la Cooperativa. De entrar en morosidad, las cuotas, o la totalidad del crédito, reconoceré el máximo interés anual permitido por la ley sobre saldos adecuados. El vencimiento de una cuota en créditos bajo la modalidad de pagos mensuales; o la totalidad del crédito en la modalidad pago a plazo fijo, dará lugar al vencimiento total de la deuda y a la iniciación de la demanda judicial. Al fiel cumplimiento de lo estipulado nos obligamos con todos nuestros bienes presentes y futuros, además facultamos a la Cooperativa para que retenga o debite de los saldos de nuestras cuentas de ahorros a favor por cualquier concepto y sin necesidad de aviso previo. También facultamos a la entidad, que debite de nuestra cuenta de ahorros, por concepto de abono de todos los gastos judiciales, extrajudiciales y honorarios profesionales, para hacer efectivo al cobro del presente documento. Me(nos) sujet..... Al juez y al trámite ejecutivo o verbal sumario a la elección de la cooperativa, renunciando domicilio. Sin Protesto, eximase de la presentación para el pago, así como de avisos por falta de este hecho. Fecha de emisión de del 20 vencimiento, de del 20

Quevedo, de del 20

PRESTARIO(A)

CODEUDOR(A))

Firma:
Barrio o Recinto:
Dirección:
Ciudad:
Cédula:
Trabaja en:
Dirección:

Firma:
Nombre:
Cédula:
Socio N°:
Dirección:
Trabaja en:
Dirección:



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PIO DE MORA”
 Quevedo - Prov. Los Ríos - Ecuador

SOCIO N°

PAGARÉ A LA ORDEN 0002668

POR \$

Yo, Debo y pagaré a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “JUAN PIO DE MORA” de la ciudad de Quevedo, Provincia de Los Ríos, Ecuador, a meses a la vista de la cantidad de \$ que he recibido a mi entera satisfacción; en calidad de mutuo, me obligo a pagar el interés del anual sobre los saldos adeudados, según contrato efectuado, o solicitud aprobada por la Cooperativa. De entrar en morosidad, las cuotas, o la totalidad del crédito, reconoceré el máximo interés anual permitido por la ley sobre saldos adecuados. El vencimiento de una cuota en créditos bajo la modalidad de pagos mensuales; o la totalidad del crédito en la modalidad pago a plazo fijo, dará lugar al vencimiento total de la deuda y a la iniciación de la demanda judicial. Al fiel cumplimiento de lo estipulado nos obligamos con todos nuestros bienes presentes y futuros, además facultamos a la Cooperativa para que retenga o debite de los saldos de nuestras cuentas de ahorros a favor por cualquier concepto y sin necesidad de aviso previo. También facultamos a la entidad, que debite de nuestra cuenta de ahorros, por concepto de abono de todos los gastos judiciales, extrajudiciales y honorarios profesionales, para hacer efectivo al cobro del presente documento. Me(nos) sujet..... Al juez y al trámite ejecutivo o verbal sumario a la elección de la cooperativa, renunciando domicilio. Sin Protesto, exímase de la presentación para el pago, así como de avisos por falta de este hecho. Fecha de emisión de..... del 20..... vencimiento,..... de..... del 20.....

Quevedo,.... de..... del 20.....

PRESTARIO(A)

CODEUDOR(A)

Firma:
 Barrio o Recinto:
 Dirección:
 Ciudad:
 Cédula:
 Trabaja en:
 Dirección:

Firma:
 Nombre:
 Cédula:
 Socio N°:
 Dirección:
 Trabaja en:
 Dirección:

EN LOS MISMOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL DOCUMENTO QUE PRECEDE, PC
AVAL NOS CONSTITUÍMOS SOLIDARIAMENTE RESPONSABLES CON EL SUSCRIPTO

GARANTES SOLIDARIOS

Socio N° Firma

Nombre: Cédula:

Ciudad: Dirección:

Trabaja en:

Dirección: Teléfono:

Cónyuge Firma Socio (a) N°

Nombres: Cédula

Trabaja en: Teléfono

GARANTES SOLIDARIOS

Socio N° Firma

Nombre: Cédula:

Ciudad: Dirección:

Trabaja en:

Dirección: Teléfono:

Cónyuge Firma Socio (a) N°

Nombres: Cédula

Trabaja en: Teléfono

GARANTES SOLIDARIOS

Socio N° Firma

Nombre: Cédula:

Ciudad: Dirección:

Trabaja en:

Dirección: Teléfono:

Cónyuge Firma Socio (a) N°

Nombres: Cédula

Trabaja en: Teléfono

Páguese a la orden de
La suma de \$ por concepto de Valor
Sin protesto. El pago no podrá hacerse por partes ni aún por herederos. Estipul..... las demás
condiciones constantes en el pagaré y de la aceptación.

Quevedo, de del 20

Ing. Isabel Loor G.
GERENTE
COAC. "JUAN PIO DE MORA"
SUCURSAL QUEVEDO

Anexo 10: NOTIFICACIÓN



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
"JUAN PÍO DE MORA LTDA"
SUCURSAL QUEVEDO

"40 AÑOS SIRVIENDO AL PUEBLO ECUATORIANO"

DIRECCIÓN: CALLE 7 DE OCTUBRE Y 3ERA ESQUINA
TELÉFONO: (05) 2750-421 2750-221

RECORDATORIO DE PAGO

NOTIFICACION JUDICIAL

Quevedo,

Señor (a)

00030 Peñafiel Borja Wilson.

EN VISTA DE NO EXISTIR VOLUNTAD PARA CANCELAR SU OBLIGACION PÉNDIENTE EN LA INSTITUCION SE LE COMUNICA:

Que la documentación que usted y su garante firmaron, fue entregado al **AB. HERNAN RIVERA PEÑAFIEL REPRESENTANTE JURIDICO** de la Institución y que mediante este recordatorio de pago se le comunica que la Ing. Isabel Loor le está concediendo un plazo no mayor a 72 horas para que usted concurra a las oficinas de la institución en esta ciudad de Quevedo y cancele de una manera definitiva o realice (CONVENIOS DE PAGO) de los valores que le fueron prestados oportunamente, caso contrario nos veremos en la obligación de iniciar contra suya, el respectivo juicio de **INSOLVENCIA** en donde se publicará sus nombres por la prensa, lo que conllevaría consecuencias negativas hacia su persona, toda vez que se solicitaría su enjuiciamiento penal.

Particular que se le comunica para los fines de ley.
Atentamente

Ing. Isabel Loor
GERENTE SUCURSAL QUEVEDO
COOP. JUAN PÍO DE MORA

Lcdo. Washington Pilco
ASESOR DE CREDITO



RECIBI CONFORME.....
HORA DE ENTREGA.....

Anexo 11: FOTOS

