



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TESIS DE GRADO

Previo a la obtención del título de
LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CASAG”. DEL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA DEL PERÍODO ENERO - DICIEMBRE 2012.”

MARCO VINICIO SOQUE GAVILÁNES

PUYO - ECUADOR

2013

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de investigación sobre el tema "AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "CASAG". DEL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA DEL PERÍODO ENERO-DICIEMBRE 2012", previo a la obtención del Título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría C.P.A., ha sido desarrollado por el Sr. MARCO VINICIO SOQUE GAVILÁNES, ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.


Ing. ANDREA DEL PILAR RAMÍREZ CASCO

DIRECTORA DE TESIS


Lda. MARÍA ISABEL LOGROÑO LOGROÑO

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD

Yo, MARCO VINICIO SOQUE GAVILANES, en calidad de autor del trabajo de investigación o tesis realizada **“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CASAG” DEL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA DEL PERÍODO ENERO-DICIEMBRE 2012”**. Por la presente autorizo a la ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO “ESPOCH”, hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen o de parte de los que contienen esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación.

Los derechos que como autor me corresponden, tal como consta en el Registro Oficial No 320 Ley de Propiedad Intelectual

Quito, a 27 de Noviembre del 2013

MARCO VINICIO SOQUE GAVILÁNES

CI: 0603562794

DEDICATORIA

Dedico primeramente a Dios, por brindarme siempre su bendición y su protección en todo Momento.

A mis padres quienes me enseñaron a ser una persona de bien constante, responsable, emprendedor y sobre todo a esforzarme para lograr cumplir las metas que me proponga en la vida, sin dejarme vencer por las adversidades que se presentaron en el trayecto día a día.

A mi Esposa y su querida familia que me dio fuerzas que con sus palabras me inspiraron valentía para luchar por mis sueños.

A mi hermana y su familia que me apoyaron incondicionalmente en todo momento, Brindándome la seguridad necesaria para culminar con éxito la carrera en mención.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo “ESPOCH”, y a todos los docentes de mi querida Universidad, gracias a ellos he podido culminar y formarme como persona para ser un buen profesional.

Y a todos quienes me dieron una palabra de aliento para culminar este logro.

MARCO VINICIO SOQUE GAVILÁNES

CI: 0603562794

AGRADECIMIENTO

Definitivamente lo difícil no fue empezar la carrera sino continuar y terminarla. Estoy tan agradecido contigo Dios por darme la bendición de culminar.

Al Sr. Ing. Edgar Pazmiño Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CASAG”, por haberme colaborado y facilitado toda la información y ayuda necesaria para culminar con éxito el presente trabajo.

A mi Directora y Miembro de Tesis, Ing. Andrea Ramírez y Lcda. Isabel Logroño, quienes me supieron orientarme para la culminación de este trabajo.

A mi madre y a mi padre por sembrar en mí la semilla del bien y la prosperidad, a mi hermana y su familia por su amor y atención.

A mi Esposa Alexandra López y a todos aquellos que han incidido en mi vida brindándome su valiosa amistad, felicidad y protección.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CASAG”, y sus funcionarios, que gracias a su apoyo incondicional pude concluir con este logro de mi vida profesional.

Al culminar una etapa más de mi vida, quiero compartir mi éxito, con todos los que pusieron su apoyo incondicional para la culminación de este sueño y eso se ve reflejado en el presente trabajo.

ÍNDICE GENERAL

Introducción	1
Capítulo I.....	2
1 El Problema.....	2
1.1 Planteamiento del Problema	2
1.2 Formulación del Problema.....	3
1.3 Delimitación del Problema	3
1.4 Justificación	3
1.5 Objetivos	4
1.5.1 Objetivo General.....	4
1.5.2 Objetivos Específicos.....	4
Capítulo II.....	5
2. Marco Teórico	5
2.1 Antecedentes Investigativos	5
2.1.1 Antecedentes Históricos	5
2.2 Fundamentación Teórica.....	6
2.2.1.1 Auditoría de Gestión	6
2.2.1.2 Objetivos de la Auditoría de Gestión.....	7
2.2.1.3 Alcance de la Auditoría de Gestión	7
2.2.1.4 Riesgos de la Auditoría de Gestión.....	7
2.2.1.5 Riesgo Inherente	8
2.2.1.6 Riesgo de Control.....	8
2.2.1.7 Riesgo de Detección.....	8
2.2.1.8 Control Interno.....	9
2.2.1.9 Métodos de Evaluación de Control Interno	9
2.2.1.10 Diagrama de Flujo.....	9
2.2.1.11 Método de Descripciones Narrativas.....	9
2.2.1.12 Método de Cuestionarios Especiales	10

2.2.1.13 Método Combinado	10
2.2.1.14 Componentes de Control Interno Coso I.....	11
2.2.1.15 Ambiente de Control.....	11
2.2.1.16 Evaluación del Riesgo	12
2.2.1.17 Actividades de Control	12
2.2.1.18 Información y Comunicación	12
2.2.1.19 Supervisión.....	12
2.2.2. Fases de la Auditoría de Gestión	13
2.2.2.1 Planificación.....	13
2.2.2.2 Planificación Preliminar	13
2.2.2.3 Planificación Específica	13
2.2.2.4 Ejecución del Trabajo	14
2.2.2.5 Programa de Auditoría.....	14
2.2.2.6 Papeles de Trabajo en Auditoría de Gestión.....	15
2.2.1.7 Técnicas de Auditoría	15
2.2.2.8 Clases de Técnicas de Auditoría	15
2.2.2.9 Pruebas de Auditoría de Cumplimiento	16
2.2.2.10 Hallazgo de Auditoría.....	16
2.2.2.11 Marcas de Auditoría.....	17
2.2.2.12 Índice	17
2.2.2.13 Referenciación Cruzada	17
2.2.2.14 Evidencia de Auditoría	17
2.2.2.15 Comunicación de Resultados.....	18
2.2.3 Indicadores de Gestión.....	18
2.2.3.1 Tipos de Indicadores de Gestión	18
2.2.3.2 Indicadores de Eficacia.....	19
2.2.3.3 Indicadores de Eficiencia	20
2.2.3.4 Efectividad	21
2.2.4 Informe.....	22
2.2.4.1 Tipos de Informes.....	22
2.2.4.2 Informe Estandar	22

2.2.4.3 Párrafo Explicativo.....	22
2.2.4.4 Informe no Estandar	22
2.2.4.5 Opinión con Salvedades	22
2.2.4.6 Opinión Adversa.....	23
2.2.4.7 Características de los Informes	23
2.3 Hipótesis o Idea a Defender.....	23
2.3.1 Hipótesis General.....	23
2.3.2 Hipótesis Específicas	23
2.4 Variables	24
2.4.1 Variable Independiente:	24
2.4.2 Variable dependiente:.....	24
Capítulo III	25
3 Marco Metodológico	25
3.1 Modalidad de la Investigación	25
3.2 Tipos de Investigación	25
3.3 Población y Muestra	25
3.4 Métodos.....	26
3.4.1.1 Descriptivo	26
3.4.1.2 Deductivo	26
3.4.1.3 Inductivo.....	26
3.5 Técnicas.....	26
3.5.1.1 Observación.....	27
3.5.1.2 Encuesta.....	27
3.5.1.3 Entrevista.....	27
3.5.1.4 Empleo de la Entrevista.....	27
3.6 Instrumentos	28
3.6.1.1 Gráficas de Organización	28
3.7 Resultados	28
3.8 Verificación de Hipótesis o Idea a Defender.....	28
Capítulo IV	29

4 Marco Propositivo.....	29
4.1 Título.....	29
4.2 Contenido de la Propuesta	29
4.2.1 Aspectos Generales	29
4.2.1.1 Antecedentes.....	29
4.2.1.2 Base Legal de la Empresa	29
4.2.1.3 Reglamentos de la Cooperativa	30
4.3 Objetivos de la Empresa	31
4.3.1.1 La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Casag”.....	31
4.3.1.2 Reseña Histórica.....	31
4.3.1.3 Organigrama Estructural	34
4.4 Misión.....	39
4.5 Visión	39
4.6 Objetivos Estratégicos.....	39
4.7 Políticas	40
4.8 Estrategias	40
4.8.1.1 Estrategia de Ventaja Competitiva o Desarrollo.....	40
4.8.1.2 Estrategia de Crecimiento	40
4.8.1.3 Estrategia Competitiva.....	41
4.8.1.4 Estrategia Corporativa	41
4.9 Principios y Valores.....	41
4.9.1.1 Principios.....	41
4.9.1.2 Valores	42
4.10 Análisis Interno	42
4.10.1.1 Área de Crédito.....	42
4.10.1.2 Forma de pago de Créditos	45
4.10.1.3 Objetivos del Área de Crédito	46
4.10.1.4 Políticas Generales	47
4.10.1.5 Características principales de cartera de Crédito	47
4.10.1.6 Destino del Crédito	47

4.10.1.7 Tasa de Interés	47
4.10.1.8 Costos de Gestión.....	48
4.11 Recursos	48
4.11.1.1 Talento Humano	48
4.11.1.2 Recursos Materiales	48
4.11.1.3 Recursos Tecnológicos	49
4.11.1.4 Políticas de Seguridad	49
4.12 Análisis Externo.....	49
4.12.1.1 Influencias Macroeconómicas	49
4.12.1.2 Factor Político.....	50
4.12.1.3 Factor Económico	50
4.12.1.4 Factor Tecnológico	50
4.12.1.5 Factor Social	51
4.12.1.6 Influencias Microeconómicas.....	51
4.12.1.7 Clientes	51
4.12.1.8 Proveedores.....	52
4.12.1.9 Competencia	54
4.13 Matriz Foda.	55
Capítulo V	56
Trabajo de Campo	56
Políticas Generales	70
Características principales de Cartera de Crédito	70
Destino del Crédito.....	70
Tasa de Interés	70
Costos de Gestión.....	71
Hoja de Índice	73
Plan de Marcas.....	74
Planificación Específica	75
Evaluación del Control Interno.....	80
Ejecución de la Auditoría.....	87

Informe de Auditoría.....	103
Convocatoria para la lectura del Informe de Auditoría	105
Resultados de la Auditoría	109
Conclusiones y Recomendaciones	113
Conclusiones	113
Recomendaciones	114
Bibliografía.....	115
Textos.....	115
Webgrafia	115

ÍNDICE DE CUADROS

No.	TÍTULO	Pág.
1	Componentes de Control Interno Coso I	11
2	Clases de Técnicas de Auditoría.....	16
3	Indicadores de Eficacia Eficiencia Efectividad.....	21
4	Administradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Casag.....	33
5	Productos y servicios de la Cooperativa Casag.....	43
6	Requisitos para Créditos.....	44
7	Clases de Créditos.....	45
8	Calificación de usuarios sujetos y no sujetos de crédito.....	46
9	Matriz de Clientes.....	52
10	proveedores.....	53

ÍNDICE DE GRÁFICOS

No.	TÍTULO	Pág.
1	Organigrama Estructural.....	35
2	Organigrama Funcional.....	36
2	Organigrama Funcional.....	37
3	Organigrama Personal.....	38
4	Competencia.....	54
5	Créditos Otorgados.....	93
6	Indicadores de Morosidad.....	95

RESUMEN EJECUTIVO

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "CASAG", es una entidad financiera constituida hace 21 años por un grupo de militares y servidores públicos de la Fuerza Terrestre. En la actualidad esta institución se encuentra regulada por la Superintendencia de Bancos y Seguros y cuenta con una Sucursal ubicada en el Sur de Quito "Sector San Bartolo", como su matriz, ubicada en la recoleta frente al Ministerio de Defensa Nacional, a través de las cuales brinda sus servicios financieros a aproximadamente 4.000 socios activos.

Debido a que no se han realizado Auditorías de Gestión principalmente en el Departamento de Crédito de la Cooperativa "CASAG", se ha propuesto la siguiente Auditoría de Gestión, mediante la cual se ha concluido que debe implementar Indicadores de Gestión, evaluación a los funcionarios del Área y crear una filosofía propia para el Departamento de Crédito. La cual se compone de cinco capítulos.

CAPITULO I.- El problema, su Delimitación, Justificación, Objetivo General y Objetivos Específicos.

CAPITULO II.- Marco Teórico, descripción de teoría referente a la Auditoría de Gestión. Su Hipótesis y Variables.

CAPITULO III.- Marco Metodológico, descripción de la Auditoría de Gestión, Planificación y Ejecución de la Auditoría, Métodos, Técnicas e Informe de Auditoría.

CAPITULO IV.- Marco Propositivo, Información de la Cooperativa "CASAG".

CAPITULO V.- Trabajo de Campo, Conclusiones y Recomendaciones.



Ing. Andrea Ramirez

DIRECTORA DE TESIS

ABSTRACT

The Credit Unit "CASAG" is a financial institution created 21 years ago by a group of militaries and public workers of Ground Force. Currently, this institution is regulated by Superintendence of Banks and Insurances and it has the main office located in front of Ministry of National Defense and a branch office located in the South of Quito by "San Bartolo", they both give their financial services to about 4000 active members.

This management audit has been proposed because this credit unit has never been audited, mainly the Loan Department of the Credit Unit "CASAG", based on this, it is concluded that Management indicators, staff assessment, and Loan Department's own philosophy must be implemented. This work has five chapters.

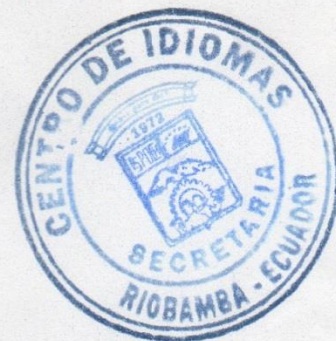
CHAPTER I. - The problem, its delimitation, Justification, General Objective, and specific objectives.

CHAPTER II.- Theoretical framework, theory description related to the management audit.

CHAPTER III.- Methodological framework, description of Management Audit, Planning and executing of Audit, Methods, Techniques and Audit Inform.

CHAPTER IV.- Pro-positive framework, information about the credit unit "CASAG"

CHAPTER V.- Fieldwork, conclusions and recommendations.



INTRODUCCIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "CASAG", ha desarrollado, aprobado e implementado: objetivos, políticas, procedimientos de Responsabilidad Social Empresarial, ya que vivimos en un Mundo tan competitivo y nos desenvolvemos día a día ya que unos de los ejes más importantes es el financiero para el desarrollo de las familias Ecuatorianas.

El Estado Ecuatoriano, a través de los años ha podido sacar adelante al Sistema Financiero, solidificando a las Instituciones encargadas del manejo monetario de los ciudadanos como Bancos, Cooperativas, entre otras, quienes al mantener actualmente una notable estabilidad han devuelto la confianza al país logrando de esta manera ser nuevamente los grandes custodios de los recursos económicos de los ecuatorianos.

En el análisis de la operatividad de las cooperativas a nivel nacional, podemos determinar la existencia de problemas de ineficiencia dada por incumplimiento a procesos implantados o la aplicación empírica de procesos, que han dado por resultado pérdidas económicas, ineficaz utilización de los recursos humanos y materiales, entre otros problemas.

Con la siguiente Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito, las autoridades vigentes de la Cooperativa van a tener un conocimiento detallado de los problemas que retrasan su desarrollo en el departamento de Crédito por ende en el mercado financiero como institución. Se recomendara pautas para el departamento de crédito, con la finalidad de ofrecer un servicio de calidad y de esta manera mejorar los niveles de eficiencia.

CAPÍTULO I

1 EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador han crecido a un ritmo vertiginoso, atendiendo los nichos de mercado que deja el sistema bancario y ampliando su radio de acción. La implantación de sencillos esquemas de control y seguimiento, logran no sólo ampliar su cobertura de servicios.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CASAG”, no se han realizado auditorias de Gestión, por lo cual se ha visto la necesidad de realizar la Auditoria de Gestión principalmente al área de Crédito. Mismo que servirá para evaluar el grado de cumplimiento de objetivos y metas trazados en el área de Crédito.

Dentro de los problemas principales que afectan al desarrollo de las actividades en el departamento de Crédito son:

- La inadecuada utilización de los recursos.
- No posee elementos adecuados para un buen sistema de control interno.
- La falta de planificación para el crecimiento de la Cooperativa de ahorro y Crédito.
- Duplicidad en las actividades y funciones.
- No cuenta con indicadores de Gestión.

La presente evaluación servirá al departamento de Crédito implementar objetivos y metas en el área de Crédito y realizar una evaluación de enero-diciembre 2012. Los créditos constituyen parte fundamental en una institución financiera, ya que su finalidad es la captación y colocación de los recursos financieros, de sus clientes y socios.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

En el Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “GASAG”, se ve la necesidad de realizar una Auditoría de Gestión, con el propósito de evaluar sus operaciones durante el año 2012, para lo cual se desarrollan cuestionarios de control interno, verificando el cumplimiento de leyes, reglamentos, metas y objetivos del departamento de Crédito.

1.3 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Campo: Financiero

Área: Crédito

Aspecto: Auditoría de Gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CASAG”. En el área de Crédito.

Delimitación temporal: La evaluación se efectuará del período Enero a Diciembre del 2012.

Delimitación Espacial: La presente evaluación se efectuará en la oficina matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CASAG”. Ubicada en el Distrito Metropolitano de Quito, Sector Sur, Av. Maldonado y Recoleta, frente al Ministerio de Defensa Nacional.

1.4 JUSTIFICACIÓN

Con la siguiente evaluación el Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CASAG”, obtendrá los resultados en el cumplimiento o no en sus metas y objetivos planificados en el área de Crédito en el período indicado con todos sus procedimientos que cuenta la Institución, una vez verificado en su totalidad recibirá las recomendaciones pertinentes.

Además permitirá verificar el manejo de los recursos con los controles establecidos por la institución y bajo la responsabilidad del personal del área de Crédito, con procedimientos, técnicas e indicadores de eficiencia y eficacia.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 OBJETIVO GENERAL

- Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa Ahorro y Crédito “CASAG”, Del Cantón Quito, Provincia de Pichincha, del período enero-diciembre 2012, al departamento de Crédito, con la finalidad de verificar los procedimientos aplicados con eficiencia y eficacia durante este período.

1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer el grado de cumplimiento de objetivos y metas establecidas por el Departamento de Crédito.
- Evaluar el sistema de Control Interno utilizado en el Departamento de Crédito.
- Mejorar los procesos internos del Departamento de Crédito.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS

La Auditoría existe desde tiempos muy remotos aunque no como tal, debido a que no existían relaciones económicas complejas con sistemas contables. Desde los tiempos medievales hasta la Revolución Industrial, el desarrollo de la Auditoría estuvo estrechamente vinculado a la actividad puramente práctica y desde el carácter artesanal de la producción el auditor se limitaba a hacer simples revisiones de cuentas por compra y venta, cobros y pagos y otras funciones similares con el objetivo de descubrir operaciones fraudulentas.

“En el año de 1935, James O. McKinsey, en el seno de la American Economic Association sentó las bases para lo que él llamó "Auditoría administrativa", la cual, en sus palabras, consistía en "una evaluación de una empresa en todos sus aspectos, a la luz de su ambiente presente y futuro probable." Viendo ya la necesidad de las revisiones integrales y analizando a la empresa como un todo en 1945, el Instituto de Auditores Internos Norteamericanos menciona que la revisión de una empresa puede realizarse analizando sus funciones. A fines de 1940 cuando los analistas financieros y los banqueros expresaron el deseo de tener información que le permitiera realizar una evaluación administrativa trajo consigo el surgimiento de otro tipo de Auditoría, la de Gestión.”

En 1975, Roy A. Lindberg y Theodore Cohn desarrollan el marco metodológico para instrumentar una Auditoría de las operaciones que realiza una empresa; y Gabriel Sánchez Curiel, en 1987, “aborda el concepto de Auditoría Operacional, la metodología para utilizarla, la evaluación de sistemas, el informe y la implantación y seguimiento de sugerencias, mientras que John Williams Wingate en su obra “Auditoría Administrativa para comerciantes”, señala como evaluar el comportamiento comercial de la empresa.

En 1989, Joaquín Rodríguez Valencia analiza los aspectos teóricos y prácticos de la Auditoría administrativa, las diferencias con otra clase de Auditorías, los enfoques más representativos, incluyendo su propuesta y el procedimiento para llevarla a cabo.

En 1994, Jack Fleitman S. incorpora conceptos fundamentales de evaluación con enfoque profundo; muestra las fases y metodología para su instrumentación, la forma de diseñar y emplear cuestionarios y cédulas, y presenta un caso práctico para ejemplificar una aplicación específica

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1.1 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 cualquier otra entidad y de sus métodos de control, medios de operación y empleo que dé a sus recursos humanos y materiales”.¹

“Auditoría Administrativa es la técnica que tiene el objeto de revisar, supervisar y evaluar la administración de una empresa”²

La Auditoría de Gestión es “un examen positivo de recomendaciones para posibles mejoras en las 5 Es (Eficiencia, efectividad y economía, ética y ecología.)”³

“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.”⁴

¹WILLIAMS, Leonard P. (1985), Auditoría Administrativa, Evaluación de los Métodos y Eficiencia administrativa, Ediciones Diana, México, p. 46

²FERNÁNDEZ Arenas, José, (1985). La Auditoría Administrativa, Ediciones Diana, México p. 226

³MALDONADO, Milton(2006), Auditoría de Gestión, Tercera Edición, Quito, p. 30

⁴ WILLIAMS, Leonard P. (1989) Auditoría Administrativa, Evaluación de los Métodos y Eficiencia administrativa, Ediciones Diana, México. 46

2.2.1.2 OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

- Determinar si los objetivos y metas propuestas han sido logrados.
- Establecer el grado de compromiso de deberes y atribuciones entre los servidores y la empresa.
- Comprobar la utilización adecuada de los recursos.
- Determinar lo adecuado de la organización de la entidad, consecuentemente el equipo de Auditoría debe estar alerta a la existencia de situaciones tales como: duplicación de esfuerzos, flujos operativos no fluidos, uso no económico de recursos y prácticas ineficaces o ineficientes.

2.2.1.3 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”⁵

Calidad de la Información: “Abarca la exactitud, la oportunidad, lo confiable, la suficiencia y la credibilidad de la información, tanto operativa como financiera”.⁶

2.2.1.4 RIESGOS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

“El auditor debería obtener una comprensión de los procedimientos de control suficiente para desarrollar el plan de Auditoría. Al obtener esta comprensión el auditor consideraría el conocimiento sobre la presencia o ausencia de procedimientos de control obtenido de la comprensión del ambiente de control y del sistema de contabilidad para determinar si es necesaria alguna comprensión adicional sobre los procedimientos de control”.⁷

⁵ GRAIG-COOPER, Michael.(1994), Auditoría de Gestión, Ediciones Folio España, Madrid, p. 36-37

⁶Ídem. 3, p. 26

⁷Ídem 3, p. 26.

2.2.1.5 RIESGO INHERENTE

Susceptibilidad a la ocurrencia de errores o irregularidades significativas generadas por las características de la institución.

Entre los factores que determinan el riesgo inherente están:

- La naturaleza del negocio;
- El tipo de operaciones que se realizan y el riesgo propio de estas;
- La naturaleza de sus productos y volumen de transacciones;
- La situación económica del ente.

2.2.1.6 RIESGO DE CONTROL

El riesgo de control es el riesgo de que los sistemas de control estén incapacitados para detectar o evitar errores o irregularidades significativas en forma oportuna.

Entre los factores que determinan el riesgo de control están:

- La existencia de puntos débiles en el Sistema de Control Interno, implica la existencia de factores que incrementan el riesgo de control;
- Estos factores se encuentran presentes en los sistemas de información, contabilidad y control.

2.2.1.7 RIESGO DE DETECCIÓN

El riesgo de detección es el riesgo de que los procedimientos de Auditoría seleccionados no detecten errores o irregularidades existentes en los estados contables.

Entre los factores que determinan el riesgo de detección están:

- La ineficiencia de un procedimiento de auditoría aplicado;
- La mala aplicación de un procedimiento de auditoría, sea este eficaz o no;

- La existencia de problemas en la definición del alcance en un procedimiento de auditoría, sea este bien aplicado o mal aplicado; esto se relaciona directamente con la existencia de muestras no representativas.⁸

2.2.1.8 CONTROL INTERNO

El control interno es un proceso llevado a cabo por las personas de una organización, diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad "razonable" para la consecución de sus objetivos, dentro de las siguientes categorías:

- Eficiencia y eficacia de la operatoria.
- Fiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

2.2.1.9 MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

La evaluación de control interno, así como el relevamiento de la información para la planificación de la auditoría, se podrán hacer a través de los diagramas de flujo, descripciones narrativas y cuestionarios especiales, según las circunstancias, o se aplicara una combinación de los mismos, como una forma de documentar y evidenciar la evaluación.

2.2.1.10 DIAGRAMA DE FLUJO

En la elaboración de diagramas de flujo, es importante establecer los códigos de las distintas figuras que formaran parte de la narración gráfica de las operaciones. Existe abundante literatura sobre cómo prepararlos y que simbología se utiliza.

2.2.1.11 MÉTODO DE DESCRIPCIONES NARRATIVAS

⁸ Ídem 3,, p.59-6

Las descripciones narrativas consisten en presentar en forma de relato, las actividades del ente, indican las secuencias de cada operación, las personas que participan. Los informes que resultan de cada procesamiento y volcado en forma de una descripción simple sin utilización de gráficos.

2.2.1.12 MÉTODO DE CUESTIONARIOS ESPECIALES

Estos cuestionarios en la preparación de determinadas preguntas estándar para cada uno de los distintos componentes que forman parte de los estados financieros. Estas preguntas siguen en secuencia del flujo de operaciones del componente analizado. Con sus resultados, adquiridos a través de la indagación con el personal del ente o con la documentación de sistemas que se facilite, se analizara si esos sistemas resultan adecuados o no, en pos de la realización de las tareas de Auditoría.

2.2.1.13 MÉTODO COMBINADO

Es la combinación de los métodos anteriores; esto es, se puede combinar flujo gramas con descriptivo, cuestionarios con descriptivo, flujo gramas con cuestionario.

2.2.1.14 COMPONENTES DE CONTROL INTERNO COSO I

**Cuadro Nro. 1
COSO I**



*Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Casag.
Elaborado por: Marco V. Soque G.*

En el año 1992 se publicó el sistema integrado COSO el cual está integrado por 5 elementos de control interno que son los siguientes:

1. Ambiente de control
2. Evaluación del riesgo
3. Actividades de control
4. Sistemas de información y de comunicación
5. Supervisión.

2.2.1.15 AMBIENTE DE CONTROL

Sienta las pautas para el funcionamiento legal y armónico de los órganos, organizaciones y demás entidades para el desarrollo de sus acciones que permitan reflejar la actitud asumida por la máxima dirección y el resto del colectivo en relación con la importancia del Sistema de Control Interno. Es el fundamento de todos los demás componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura.

2.2.1.16 EVALUACIÓN DEL RIESGO

Toda organización debe conocer los riesgos a los que enfrenta, estableciendo mecanismos para identificarlos, analizarlos y tratarlos. Identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, constituyendo una base para determinar cómo se deben administrar los riesgos.

2.2.1.17 ACTIVIDADES DE CONTROL

Establecimiento y ejecución de las políticas y procedimientos que sirvan para alcanzar los objetivos de la organización. Políticas y procedimientos que ayudan asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo.

2.2.1.18 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Identificación, obtención y comunicación de información pertinente en una forma y en un tiempo que les permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades. Los sistemas de información y comunicación permiten que el personal capte e intercambie la información requerida para desarrollar, Gestionar y controlar sus operaciones.

2.2.1.19 SUPERVISIÓN

Proceso que valora el desempeño de sistema en el tiempo, dada la interrelación y dinamismo existente entre estos diferentes componentes, permite inferir que el sistema de control interno no es un proceso lineal y en serie donde un componente influye exclusivamente al siguiente, sino que es un proceso interactivo y multidireccional, donde cualquier componente influye en el otro.

2.2.2. FASES DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

2.2.2.1 PLANIFICACIÓN

Es la primera fase del proceso de la Auditoría de Gestión y de su concepción dependerá la eficiencia y efectividad en el logro de los objetivos propuestos, utilizando los recursos estrictamente necesarios. La planificación de una Auditoría, comienza con la obtención de información necesaria para definir la estrategia a emplear y culmina con la definición detallada de las tareas a realizar en la fase de ejecución.

2.2.2.2 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

Tiene el propósito de obtener o actualizar la información general sobre la entidad y las principales actividades, a fin de identificar globalmente las condiciones existentes para ejecutar la Auditoría. La metodología de la Auditoría de Gestión busca brindar un marco de actuación para todas las acciones que se emprenderán en las diversas fases de la Auditoría, esto contribuirá a dirigir el trabajo en forma unificada.

2.2.2.3 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

Es determinar los procedimientos para cumplir la estrategia o decisión adoptada en la planificación preliminar. En la planificación específica se analiza la documentación e información recopilada y se confirma la calificación y evaluación de los riesgos sean inherentes, de control o de detección, que se evaluaron en forma preliminar y que en esta fase ya se obtienen resultados.

Elementos principales de esta fase:

- **Motivos del Examen.-** Es la razón o razones por las cuales el Auditor y su equipo de trabajo es contratado por una empresa o institución pública para que desempeñe las funciones pertinentes, a fin de solucionar sus requerimientos.
- **Alcance de la Auditoría.-** El alcance tiene que ver por un lado, con la extensión del examen, es decir si se van a examinar todos los estados financieros en su totalidad o

solo uno de ellos o una parte de uno de ellos. En el caso de una Auditoría de Gestión, se refiere a los procedimientos de Auditoría considerados necesarios en las circunstancias para lograr el objetivo de la Auditoría y determinar la eficiencia, eficacia, economía de las operaciones.

- **Base Legal de la Compañía.-** Se refiere al análisis y estudio de los estatutos de la empresa, con el fin de conocer con detalle su forma jurídica, sus condiciones, obligaciones y responsabilidades ante la sociedad y el gobierno. Así como las leyes y disposiciones reglamentarias que la compañía debe observar en el ejercicio de sus funciones y responsabilidades.

2.2.2.4 EJECUCIÓN DEL TRABAJO

La fase de ejecución del trabajo se concreta con la aplicación de los programas elaborados en la planificación específica y el cumplimiento de los estándares definidos en el plan de la Auditoría.

2.2.2.5 PROGRAMA DE AUDITORÍA

Es el procedimiento a seguir en el examen a realizarse, el mismo que es planeado y elaborado con anticipación y debe ser de contenido flexible, sencillo y conciso de tal manera que los procedimientos empleados en cada Auditoría estén de acuerdo con las circunstancias del examen. En la preparación del Programa de Auditoría se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- Las Normas de Auditoría. (NAGA)
- Las Técnicas de Auditoría.
- Las experiencias anteriores.
- Los levantamientos iniciales.
- Las experiencias de terceros.

El hecho de no existir una norma patrón para la elaboración del plan o programa de Auditoría, no excluye la existencia de normas generales que se aplican a todos los casos y que constituyen los fundamentos de la técnica de la Auditoría en un determinado sector.

2.2.2.6 PAPELES DE TRABAJO EN AUDITORÍA DE GESTIÓN

Los Papeles de Trabajo son el conjunto de cédulas y documentos elaborados y obtenidos por el auditor durante el curso de la Auditoría y sirven para:

- Evidenciar en forma suficiente y competente el trabajo realizado;
- Respalda el dictamen, y las conclusiones y recomendaciones del informe.

También se puede definir a los papeles de trabajo como todos aquellos documentos que respaldan el informe del auditor, recibidos de terceros ajenos a la empresa, de la propia empresa y los elaborados por el auditor en el transcurso del examen hasta el momento de emitir su informe.

2.2.2.7 TÉCNICAS DE AUDITORÍA

Son métodos utilizados en la profesión para obtener evidencia suficiente, competente y pertinente que respalden la labor de auditoría. Ejemplo:

Comprobación (basada en la documentación).

2.2.2.8 CLASES DE TÉCNICAS DE AUDITORÍA

Las técnicas de auditoría se agrupan de la siguiente manera:

Cuadro Nro. 2

CLASES DE TÉCNICAS

Técnicas de verificación ocular	Comparación Observación Revisión selectiva Rastreo
Técnicas de verificación verbal	Indagación Análisis
Técnicas de verificación escrita	Conciliación Confirmación
Técnicas de verificación documental	Comprobación Computación
Técnicas de verificación física	Inspección

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Casag".

Elaborado por: Marco V Soque G.

2.2.2.9 PRUEBAS DE AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO

Las pruebas de cumplimiento son procedimientos con que cuenta la empresa a la hora de cumplir con los requisitos, políticas y la función que lo tenga previsto, como en todo sentido la auditoria de cumplimiento puede cubrir riesgos operativos, sistemas de tecnología, controles financieros o directrices reguladoras.

2.2.2.10 HALLAZGO DE AUDITORÍA

Los hallazgos en auditoría son las diferencias a lo normado o a lo presentado por la gerencia, el auditor primeramente lo indica el título del hallazgo para posteriormente continuar con los atributos luego la opinión de cada una de las personas auditadas para luego indicar su conclusión finalmente realizar las recomendaciones pertinentes de lo suscitado, los atributos que se indica son: Condición, Criterio, Causa y Efecto.

2.2.2.11 MARCAS DE AUDITORÍA

Las marcas de auditoría son símbolos que el auditor utiliza en los papeles de trabajo para indicar la naturaleza y el alcance de los procedimientos los mismos que son uniformes, simples distinguibles y claras las mismas que deberá ser escritas rápidamente por el auditor e identificables.

2.2.2.12 ÍNDICE

Es un indicio o señal de algo mediante lo cual podemos identificarlos papeles de trabajo de una manera rápida y óptima.

2.2.2.13 REFERENCIACIÓN CRUZADA

La referenciación cruzada es necesario para la localización de la información las mismas que se debe tener cuidado en asignar letras y números a las cédulas a fin de evitar similitud en número y letras posteriormente tengan que ser cambiados.

2.2.2.14 EVIDENCIA DE AUDITORÍA

Es toda la información que usa el auditor para llegar a las conclusiones en las que se basa la opinión de auditoría, e incluye la información contenida en los registros contables subyacentes a los estados financieros y otra información. No se espera que los auditores atiendan a toda la información que pueda existir. La evidencia de auditoría, que es acumulativa por naturaleza, incluye aquella evidencia que se obtiene de procedimientos de auditoría que se desempeñan durante el curso de la auditoría y puede incluir evidencia de auditoría que se obtiene de otras fuentes como auditorías anteriores y los procedimientos de control de calidad de una firma para la aceptación y continuación de clientes.

2.2.2.15 COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

Es la constancia documentada de que fue cumplida la comunicación de resultados en los términos previstos de la ley y normas profesionales en la materia en esta fase es donde el auditor procede a realizar su informe sobre los resultados obtenidos y comunica a los funcionarios de la empresa.

2.2.3 INDICADORES DE GESTIÓN

Los indicadores de gestión son medidas utilizadas para determinar el éxito de un proyecto o una organización. Los indicadores de gestión suelen establecerse por los líderes del proyecto u organización, y son posteriormente utilizados continuamente a lo largo del ciclo de vida, para evaluar el desempeño y los resultados.

Relación entre las variables cuantitativas o cualitativas, que permite observar la situación y las tendencias de cambio generadas en el objeto o fenómeno observado, respecto a objetivos y metas previstas e influencias esperadas.

2.2.3.1 TIPOS DE INDICADORES DE GESTION

Existen diversas clasificaciones de los indicadores de gestión. Según los expertos en Contabilidad Gerencial, por ejemplo, los indicadores de gestión se clasifican en seis tipos:

1. De ventaja competitiva,
2. De desempeño financiero,
3. De flexibilidad,
4. De utilización de recursos,
5. De calidad de servicio; y,
6. De innovación.

Los dos primeros son de "resultados", y los otros cuatro tienen que ver con los "medios" para lograr esos resultados.

Otros los clasifican en tres dimensiones:

1. Económicos (obtención de recursos),
2. Eficiencia (producir los mejores resultados posibles con los recursos disponibles); y,
3. Efectividad (el nivel de logro de los requerimientos u objetivos).

Otro acercamiento al tema de los indicadores de gestión es el Balanced Scorecard, que plantea la necesidad de hacer seguimiento, además de los tradicionales indicadores financieros, de otros tres tipos: perspectiva del cliente, perspectiva de los procesos y perspectiva de mejora continua. Tradicionalmente, las empresas han medido su desempeño basándose exclusivamente en indicadores financieros clásicos (aumento de ventas, disminución de costos, etc.). La gerencia moderna, sin embargo, exige al gerente realizar un seguimiento mucho más amplio, que incluya otras variables de interés para la organización.

2.2.3.2 INDICADORES DE EFICACIA

Cuando se habla de eficacia, se busca establecer el cumplimiento de planes y programas de la entidad, previamente determinados, de modo tal que se pueda evaluar la oportunidad (cumplimiento de la meta en el plazo estipulado), al igual que la cantidad (volumen de bienes y servicios generados en el tiempo).

Los indicadores de eficacia llevan de forma inherente la definición previa de objetivos y el seguimiento de éstos a través de un sistema mínimo de información que permita informar sobre aspectos básicos del programa o la gestión a ser evaluada, entre los que se mencionan:

- Productos que entrega el programa o el servicio.
- Usuarios a quienes se dirige (número, características).

- Objetivos principales o estratégicos (logro que se pretende obtener, mejorar, ampliar, optimizar, etc.).
- Metas concretas con las cuales hacer el seguimiento (cuándo, dónde, en qué condiciones).

Lo importante aquí es destacar que “la ambigüedad en la definición de los objetivos y las metas, no permitirá posteriormente realizar una evaluación útil y confiable, anulando los esfuerzos y costos incurridos en dicha evaluación.

2.2.3.3 INDICADORES DE EFICIENCIA

Los indicadores de eficiencia, se enfocan en el control de los recursos o las entradas del proceso, evalúan la relación entre los recursos y su grado de aprovechamiento por parte de los mismos.

Consisten en el examen de costos en que incurren las entidades públicas encargadas de la producción de bienes y/o la prestación de servicios, para alcanzar sus objetivos y resultados.

Es posible obtener mediciones de eficiencia, relacionando por ejemplo número de subsidios entregados, cantidad de usuarios atendidos, inspecciones realizadas, etc., con nivel de recursos utilizados para tales actividades, como son gastos de infraestructura, personal requerido para la atención, horas hombre requeridas, etc.

Este tipo de indicadores miden la forma de cómo se utilizaron los recursos durante el proceso de generación del producto y/o servicio.

El análisis de la eficiencia se refiere a la adquisición y el aprovechamiento de los insumos (entradas del proceso), que deben ser adquiridos en tiempo oportuno, al mejor costo posible, en la cantidad adecuada y con una buena calidad. Por lo que se incluyen medios humanos, materiales y financieros.

2.2.3.4 EFECTIVIDAD

Este concepto involucra la eficiencia y eficacia, es decir, el logro de los resultados programados en el tiempo y en los costos más razonables posibles.

De las anteriores definiciones se puede apreciar que los indicadores de efectividad y eficacia son susceptibles de ser utilizados para todo tipo de áreas de organización independientemente del carácter de su actividad.

Generalmente se emplean las siguientes fórmulas y calificaciones para realizar las evaluaciones:

Cuadro Nro. 3
INDICADORES DE EFICACIA, EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD

EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD
RA/RE		$\frac{(RA / CA * TA)}{(RE / CE * TE)}$		Puntaje eficiencia + $\frac{\text{Puntaje eficacia}}{2}$ Máximo puntaje
RANGOS	PUNTOS	RANGOS	PUNTOS	La efectividad se expresa en porcentaje %
0-20%	0	Muy eficiente > 1	5	
21-40%	1	Eficiente = 1	3	
41-60%	2			
61-80%	3	Ineficiente < 1	1	
81-90%	4			
>90%	5			

Fuente: Carlos Alberto Mejía C./ Documentos Planning

Elaborado por: Marco V Soque G.

Donde R = Resultado, E = Esperado, C = Costo, A = Alcanzado, T = Tiempo

2.2.4 INFORME

Es la expresión de una opinión profesional, en el que se materializa el resultado del ejercicio de auditoría y contiene además del dictamen, la evaluación del control interno, el cumplimiento de las normas y procedimientos, y otros aspectos relacionados con la gestión y el periodo examinado.

2.2.4.1 TIPOS DE INFORMES

2.2.4.2 INFORME ESTANDAR

El informe estándar del auditor declara que los estados financieros presentan razonablemente, en todos los aspectos significativos, la situación financiera de la entidad, los resultados de su operación y el flujo de efectivo, de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados.

2.2.4.3 PÁRRAFO EXPLICATIVO

Son párrafos que se agregan al informe estándar. Existen ciertas circunstancias en las que es necesario que el auditor agregue un párrafo explicativo a su informe, sin que ello constituya la expresión de una salvedad.

2.2.4.4 INFORME NO ESTANDAR

2.2.4.5 OPINIÓN CON SALVEDADES

Una opinión con salvedades declara que excepto por los efectos del asunto a que se refiere la salvedad, los estados financieros presentan, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de la entidad, los resultados de sus operaciones y el flujo de efectivo, de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados.

2.2.4.6 OPINION ADVERSA

Una opinión adversa declara que los estados financieros no presentan razonablemente, ni la situación financiera de la entidad, ni los resultados de sus operaciones, ni el flujo de efectivo, de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados.

2.2.4.7 CARACTERÍSTICAS DE LOS INFORMES

Preciso: Sin desviaciones significativas en razón a la naturaleza de la organización y a los objetivos de la Auditoría.

Conciso: De manera sucinta, donde lo comunicado sea realmente importante y material.

Objetivo: Producto de hechos reales y no estar sujeto a varias interpretaciones.

Soportado: Teniendo como referente las pruebas, documentación e información que validez lo afirmado

2.3 HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER

2.3.1 HIPÓTESIS GENERAL

El proceso de Auditoría de Gestión, al Área de Crédito de la Cooperativa de ahorro y Crédito “CASAG”, asegurará la recuperación de los recursos que fueron entregados a sus clientes y/o socios; y, que su empleo sea eficaz y eficiente en el cumplimiento de sus objetivos, con la finalidad de que se dé cumplimiento a las disposiciones legales establecidas por la Ley de Cooperativas y para salvaguardar en forma oportuna los recursos de la entidad.

2.3.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- La elaboración del Modelo de la Auditoría de Gestión, permitirá a la Cooperativa de Ahorro y Crédito, reducir el riesgo de morosidad de los clientes y/o socios, y mejorar el rendimiento en los procesos crediticios.

- La evaluación eficaz del sistema de control interno, permitirá mejorar sus procesos y la Gestión de riesgos en el Departamento de Crédito,
- Se desarrollará indicadores que ayuden a la medición del cumplimiento de los objetivos específicos planteados dentro del departamento de Crédito y tomar las medidas necesarias.

2.4 VARIABLES

2.4.1 VARIABLE INDEPENDIENTE:

Auditoría de Gestión al departamento de crédito

2.4.2 VARIABLE DEPENDIENTE:

Cumplimiento de los objetivos y metas propuestas dentro del Departamento de Crédito.

CAPÍTULO III

3 MARCO METODOLÓGICO

Análisis metodológico de la Auditoría de Gestión en los Procesos de Planificación, Ejecución e Informe.

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La modalidad de la investigación es de campo y se llevará a cabo en la oficina Matriz de la Cooperativa “CASAG”, ubicada en la Avenida Maldonado, frente al Ministerio de Defensa Nacional, sector Sur de Quito.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

La investigación será documental mismo que permitirá conocer aspectos teóricos sobre la Auditoría de Gestión, los objetivos propuestos en si por la Entidad Financiera. Luego será de campo ya que el trabajo se realizará exclusivamente en la oficina matriz de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CASAG”, para conocer sus procesos y actividades que desarrolla el departamento de Crédito.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

El personal de la cooperativa cuenta con 14 personas, por lo que no se requiere de una muestra, se realizará por el método de entrevista al personal del área de Crédito.

3.4 MÉTODOS

3.4.1.1 DESCRIPTIVO

Para poder desarrollar la presente investigación se ha visto conveniente aplicar una investigación de carácter descriptiva, la cual permitirá reunir información sobre el objeto de estudio para tener conocimiento de la Entidad Financiera. Este método servirá para describir, registrar, analizar e interpretar la situación actual y composición de los procesos.

3.4.1.2 DEDUCTIVO

Se partirá de definiciones generales con respecto de Auditoría de Gestión hasta llegar a lo particular, refiriéndose a procedimientos, normas, políticas de administración- financiera y especialmente en el área de crédito que tiene la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "CASAG", y que conforman el sistema.

3.4.1.3 INDUCTIVO

El método inductivo o inductivismo es un método científico que obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares. Se trata del método científico más usual, que se caracteriza por cuatro etapas básicas: la observación y el registro de todos los hechos; el análisis y la clasificación de los hechos; la derivación inductiva de una generalización a partir de los hechos; y la contrastación.

3.5 TÉCNICAS

Es el conjunto de instrumentos y medios a través de los cual se efectúa el método y solo se aplica a una ciencia. La diferencia entre método y técnica es que el método es el conjunto de pasos y etapas que debe cumplir una investigación y este se aplica a varias ciencias mientras que técnica es el conjunto de instrumentos en el cual se efectúa el método.

3.5.1.1 OBSERVACIÓN

La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. Gran parte del acervo de conocimientos que constituye la ciencia ha sido lograda mediante la observación.

3.5.1.2 ENCUESTA

La encuesta es una técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado.

3.5.1.3 ENTREVISTA

La entrevista es una técnica de recopilación de información mediante una conversación profesional, con la que además de adquirirse información acerca de lo que se investiga, tiene importancia desde el punto de vista educativo; los resultados a lograr en la misión dependen en gran medida del nivel de comunicación entre el investigador y los participantes en la misma.

3.5.1.4 EMPLEO DE LA ENTREVISTA

- Cuando se considera necesario que exista interacción y diálogo entre el investigador y la persona.
- Cuando la población o universo es pequeño y manejable.
- Condiciones que debe reunir el entrevistador:
- Debe demostrar seguridad en sí mismo.
- Debe ponerse a nivel del entrevistado; esto puede conseguirse con una buena preparación previa.
- Debe ser sensible para captar los problemas que pudieren suscitarse.

- Comprender los intereses del entrevistado.
- Debe despojarse de prejuicios y, en lo posible de cualquier influencia empática.

3.6 INSTRUMENTOS

3.6.1.1 GRÁFICAS DE ORGANIZACIÓN

Se mostrará los departamentos, división de funciones y responsabilidades para obtener un mejor control sobre la empresa.

3.7 RESULTADOS

Son estrategias de Gestión que se centra en el desempeño y el logro de productos, efectos e impacto.

3.8 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER

Se expondrá la eficiencia que cumple el departamento de crédito bajo la evaluación de control interno, la redacción del Matriz FODA para la institución financiera las leyes bajo el cual está sujeto la entidad conclusiones y recomendaciones emitidas por el evaluador.

CAPÍTULO IV

4 MARCO PROPOSITIVO

4.1 TÍTULO

“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CASAG”. DEL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA DEL PERÍODO ENERO-DICIEMBRE 2012”.

4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

4.2.1 ASPECTOS GENERALES

4.2.1.1 ANTECEDENTES.

4.2.1.2 BASE LEGAL DE LA EMPRESA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito CASAG, domiciliada en la ciudad de Quito, Legalmente constituida mediante Acuerdo Ministerial Nro. No 0308, de fecha 8 de Marzo de 1993, se regirá internamente a través de su Estatuto y Reglamentos Internos.

ESTATUTO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CONFIANZA, ADMINISTRACIÓN, SERVICIO Y AHORRO GARANTIZADO “CASAG” GENERALIDADES Y PRINCIPIOS

Artículo 1.- ADECUACIÓN DE ESTATUTOS:

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CASAG”

Actualmente funcionando en legal y debida forma, adecúa su Estatuto Social, sometiendo su actividad y operación a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, en cumplimiento de lo establecido en la Disposición Transitoria Primera de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, y de conformidad con la regulación dictada para el efecto. Para los fines del presente Estatuto, las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de

realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, su Reglamento.

General, las Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y del ente regulador.

CERTIFICACIÓN.- En mi calidad de Secretario de la Cooperativa

de Ahorro y Crédito CASAG

CERTIFICO que el presente Estatuto, adecuado a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, fue aprobado en Asamblea General, efectuada el **23 de Marzo del 2013** conforme consta en el Libro de Actas, al que me remito en caso de ser necesario. Lo certifico, en

Quito, D.M.

a **20 de mayo** del año **2013**


José J. Almeida T.



4.2.1.3 REGLAMENTOS DE LA COOPERATIVA

1. Memoria de Responsabilidad Social 2012 CASAG.
2. Código de Buen Gobierno.
3. Manual de prevención de lavado de activos.
4. Reglamento Interno Aprobado Asamblea General 24 de Agosto del 2013.
5. Reglamento de Crédito vigente CASAG.

4.3 OBJETIVOS DE LA EMPRESA

- Promover la cooperación económica y social entre los cooperados, para cuyo cumplimiento recibirá los ahorros de los socios y depósitos que estos realicen, efectuar cobros y pagos y todas aquellas operaciones que sean necesarias para el fortalecimiento de la cooperación crediticia.
- Otorgar créditos a sus miembros de conformidad con el Reglamento de Crédito.
- Financiar programas individuales y colectivos de sus socios, que requieran inversión de capital en beneficio de su desarrollo socioeconómico.

4.3.1.1 LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CASAG”.

4.3.1.2 RESEÑA HISTÓRICA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "CASAG" tiene su origen el 13 de enero del 1987, cuando al ser 16:30 horas se reúne un pequeño grupo de 21 amigos militares con el rango de Voluntarios y Empleados Civiles de la Fuerza Terrestre, que en ese entonces laboraban en el Departamento de Personal del Ejército, en las Oficinas de la Sección Tropa, con el fin de conformar un Club Social, para planificar y ejecutar actividades netamente sociales como el agasajar en ocasiones especiales como onomásticos, cumpleaños y sobre todo ahorrar para en Navidad realizar un homenaje, tanto a sus asociados como a sus familiares, como también asistir a los asociados en calamidades domésticas comprobadas; en esta reunión se designó al señor Ángel Córdova como Presidente y el señor José Almeida en calidad de Secretario.

Este Club se inicia con el ahorro mensual de \$ 5.000,00 sucres que se los utilizaba para las reuniones sociales de fin de mes y los remanentes de estas reuniones seguían siendo capitalizados mensualmente, logrando que de esta forma el Club siga capitalizando poco a poco sus recursos económicos, los mismos que posteriormente y de acuerdo a las necesidades de sus socios se entregaban pequeñas cantidades en calidad de préstamo. Este mismo grupo de hombres idealistas y futuristas se reúnen el día 11 de marzo de 1988, con la finalidad de madurar la idea de organización, revisar y aprobar lo que sería el primer

borrador de Estatuto de la Pre-Cooperativa de Ahorro y Crédito "CASAG", con la coordinación del señor Vicente Ojeda como Presidente y del señor Bayardo López como Secretario.

Largos años de sacrificio, trabajo, dedicación y superación tuvieron que transcurrir para hacer realidad el gran ideal de los señores socios fundadores, quienes siempre añoraron y pretendieron días mejores para la organización.

Es así que el 1ro. de septiembre de 1992, los socios fundadores, señores: JOSÉ ALMEIDA, JOSÉ ARMIJOS, PEDRO CAMPOVERDE, ÁNGEL CÓORDOVA, MARCELO CORTEZ, VÍCTOR CUENCA, JORGE GONZÁLEZ, BAYARDO LÓPEZ, MARCO NARANJO, JORGE ORTEGA, DAVID SÁNCHEZ, COSME SÁNCHEZ, GALO TAPIA, LUIS VEINTIMILLA Y KLEVER VILLALBA, bajo la Presidencia del señor MARCO NARANJO y con la colaboración del señor David Sánchez como Secretario, resuelven que se proceda a la legalización de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "CASAG", (CLASES ASOCIADOS DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN GENERAL)

La misma que es reconocida por el Ministerio de Bienestar Social mediante Acuerdo Nro. 003 del 8 de marzo de 1993, habiendo transcurrido desde su inicio hasta su constitución, 6 años de fructífera labor socio-económica, esto gracias a la colaboración de Directivos, Vocales de los Consejos y Comisiones y a la participación activa de los empleados. Para dicha constitución se denominó Capital Social de la Entidad a los ahorros e intereses acumulados a esta fecha.

La Cooperativa a partir del año 1993 que adquiere personería jurídica ha estado administrada por los siguientes señores:

**ADMINISTRADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“CASAG”**

Cuadro Nro. 4

Período	Presidente	Presidente C.V.	Gerente
1993	Vicente Ojeda	Víctor Cuenca	Jorge González
1994-1996	Ángel Córdova	Víctor Cuenca	Jorge González
1997	Ángel Córdova	Cosme Sánchez	Jorge González
1998-1999	Ángel Córdova	Jorge González	Ing. Víctor Cuenca
2000-2002	Lic. Bayardo López	Jorge González	Ing. Víctor Cuenca
2003-2004	Armando Collantes	Cosme Sánchez	Ing. Fernando Guzmán
2005-2006	Marco Naranjo	Cosme Sánchez	Lcdo. Eduardo Cano
2007-2009	Vicente Ojeda	Jorge González	Ing. Víctor Cuenca
2010-2011	Ángel Córdova	Víctor Cuenca	Ing. Fernando Guzmán
2012-2013	Lic. Bayardo López	Cosme Sánchez	Ing. Edgar Pazmiño

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Casag.

Elaborado por: Marco V Soque G.

Los Consejos de Administración y Vigilancia y los señores Gerentes de turno ha emitido políticas y adoptado estrategias que le han permitido que la Cooperativa poco a poco vaya creciendo y continué fortaleciendo e incrementando sus recursos materiales, financieros tecnológicos y talento humanos, encaminados a ponerse a la altura de la competencia.

En los primeros años de la cooperativa se otorgaban créditos urgentes (baja denominación, para cubrir necesidades urgentes de los socios) y ordinarios (plazo máximo 24 meses, varias aplicaciones), posteriormente de acuerdo a liquidez obtenida por la cooperativa y en atención a los requerimiento de los socios, se implementaron los tipos de crédito preferente (plazo 18 meses, menor tiempo de estudio) y microempresa (30 meses, empresas constituidas), para el año 2005 se implementó el crédito hipotecario por demanda y en beneficio de los socios.

Los Certificados de Aportación Especial, los denominados en el Sistema Financiero Nacional como Pólizas de Acumulación, se implementaron en la Cooperativa en el año de 1999 en la Gerencia General del Ing. Víctor Cuenca, para incentivar la inversión de los

socios pagando tasas de interés atractivas en 2 o 3 puntos más que la competencia, y obteniendo de esta manera, capital de trabajo para la cooperativa. En el año de 1998, por disposición de la Insectoría General del Ejército se dispuso el cambio del significado de las siglas CASAG Clases Asociados de Servicios de Administración General a Confianza, Administración, Servicio y Ahorro Garantizado, con el argumento que la institución no lleve el nombre de denominaciones militares. En el año de 1999 se implementa en la Cooperativa un Sistema Integrado Computacional para manejo de Crédito, Cobranzas, Tesorería y Contabilidad, dotando de esta manera la parte administrativa y operativa de la cooperativa equipos y tecnología que permita entregar al socio mejores y más ágiles servicios. En el año 2006 se decidió la implementación de un nuevo sistema informático, con mayores beneficios, ya que se deja atrás la Plataforma Fox Pro y se implemente la plataforma Oracle que brinda mayor capacidad, con un sistema más sofisticado y eficiente, a través del manejo de un mayor número de módulos para cada área y la emisión de informes para el control de resultados.

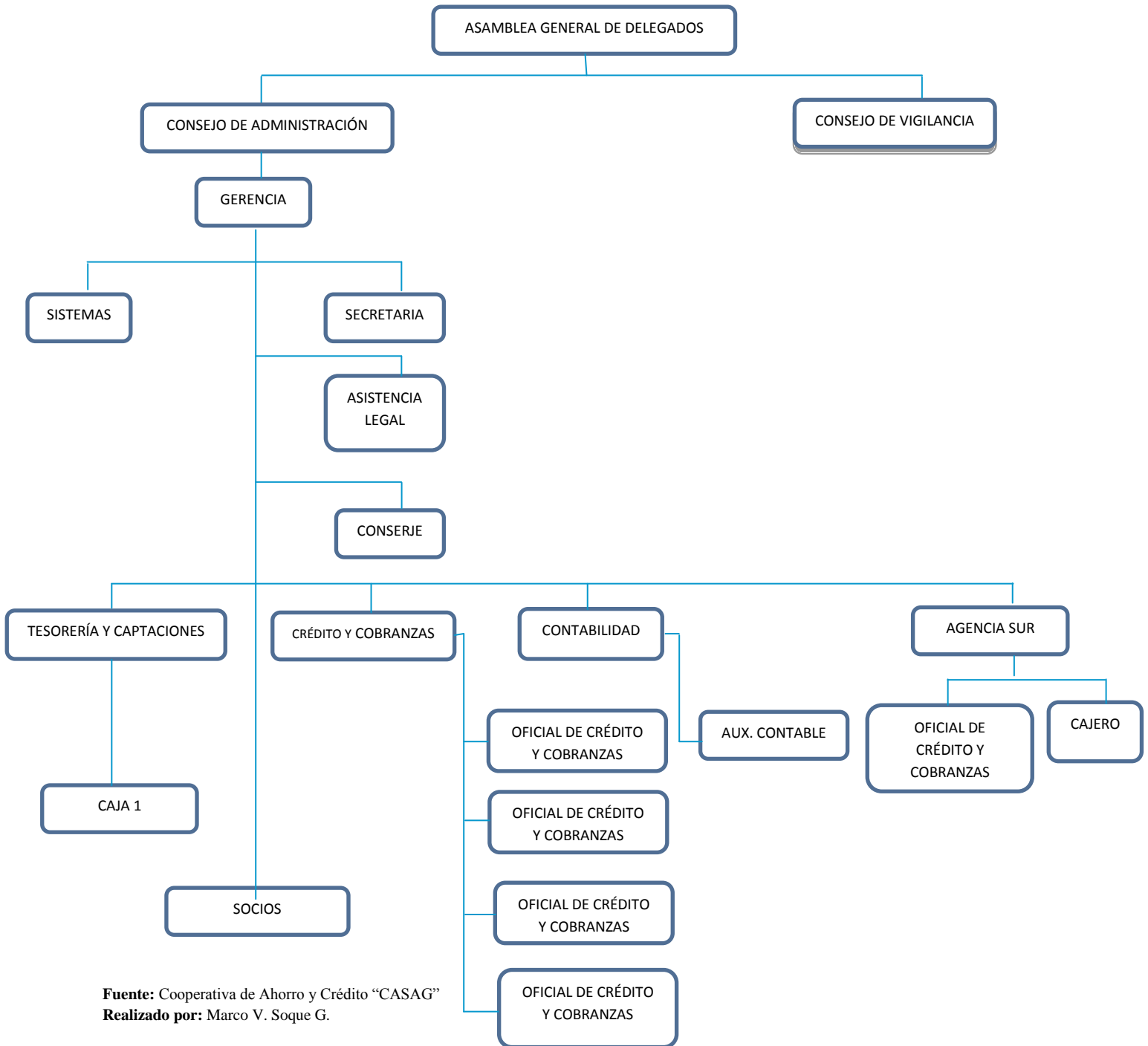
La cooperativa en la actualidad cuenta con una estructura orgánica sólida, personal directiva y administrativo consciente, capacitado y con experiencia, lo que le permite ser parte activa del mercado al que pertenece brindando a sus asociados servicios de calidad.

4.3.1.3 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

Representación gráfica que comprende la distribución de las funciones, puestos, áreas y relaciones de una empresa.

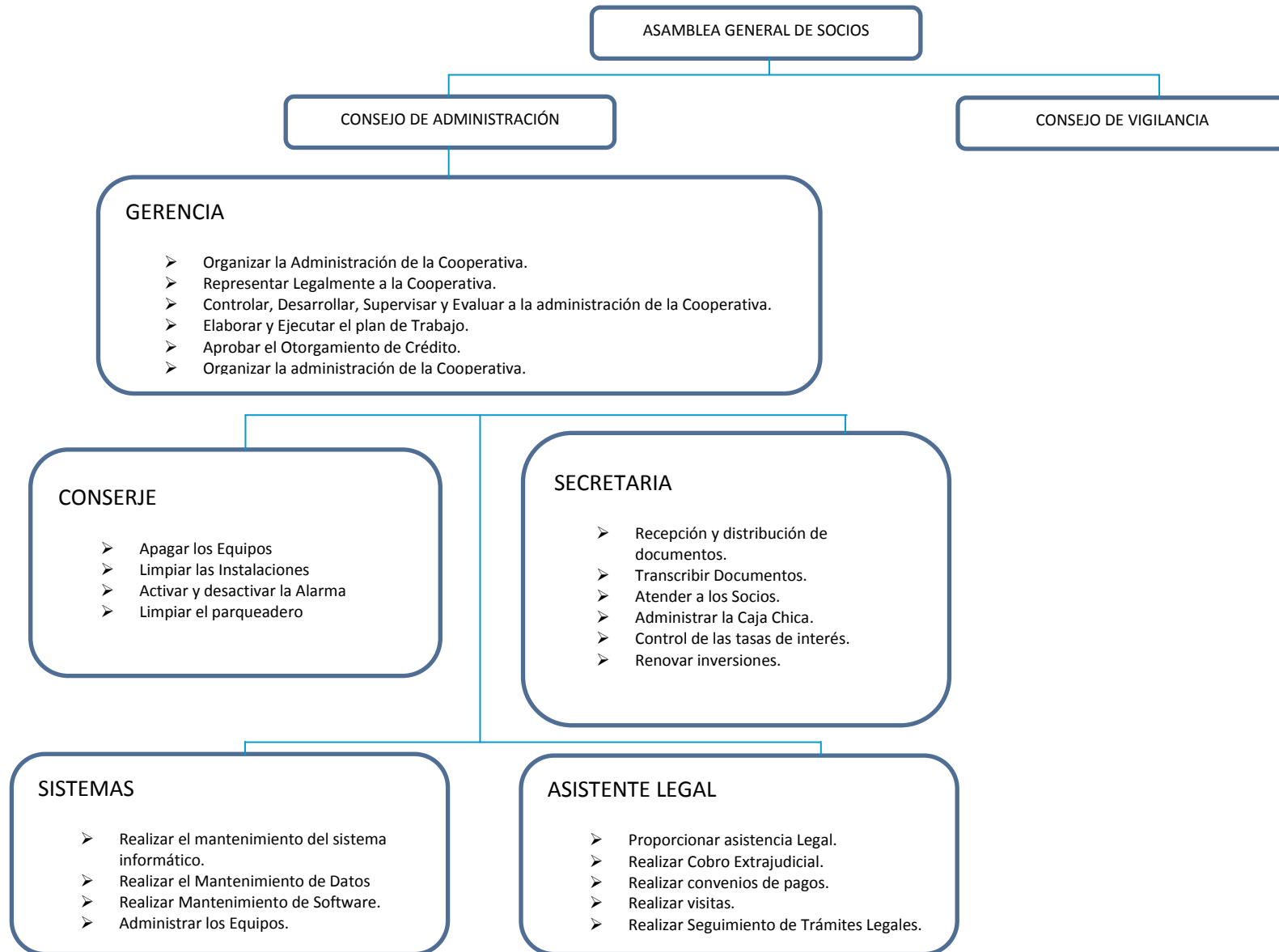
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CASAG”

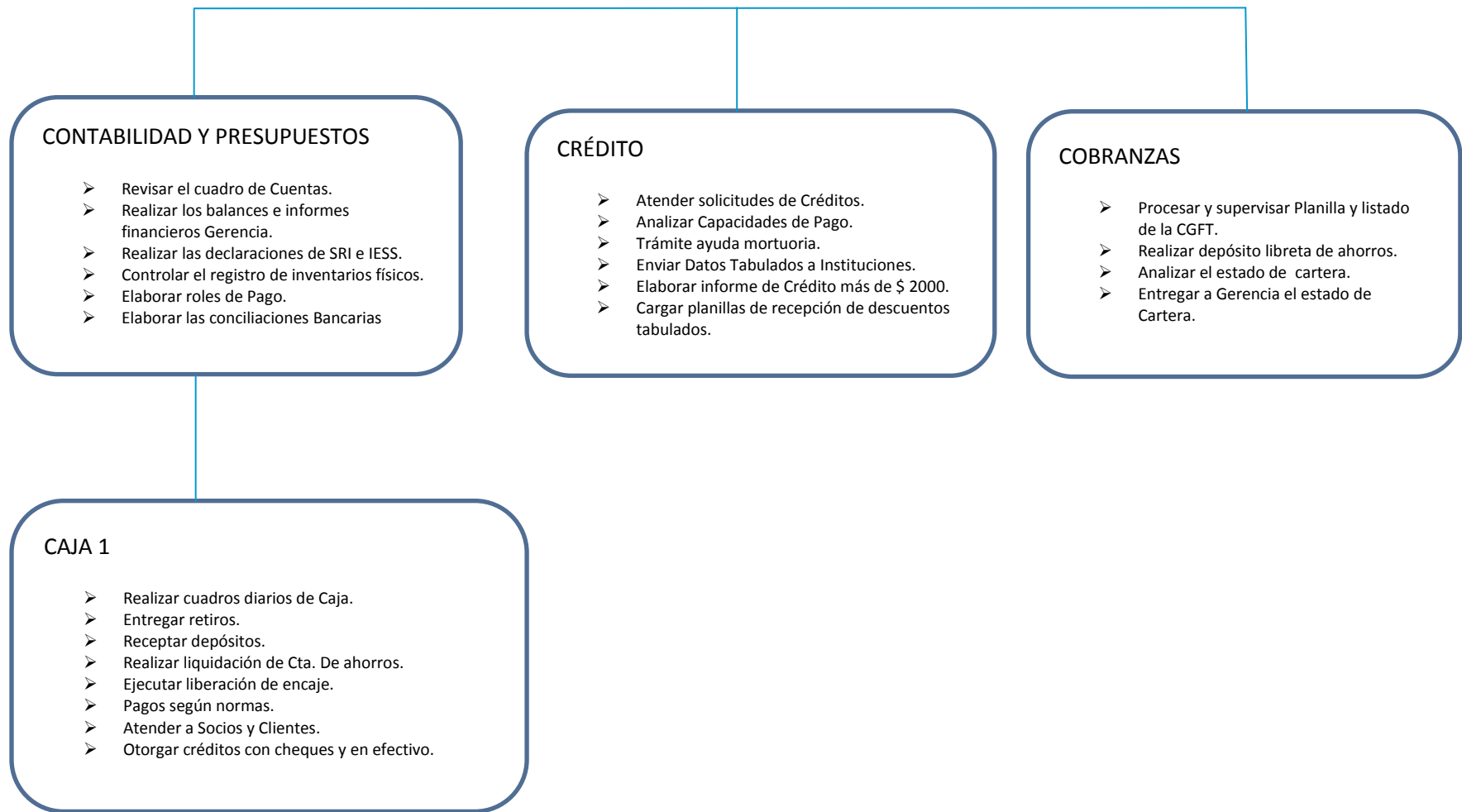
Representación gráfica Nro. 1



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “CASAG”
Realizado por: Marco V. Soque G.

ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CASAG”
Representación gráfica Nro.2



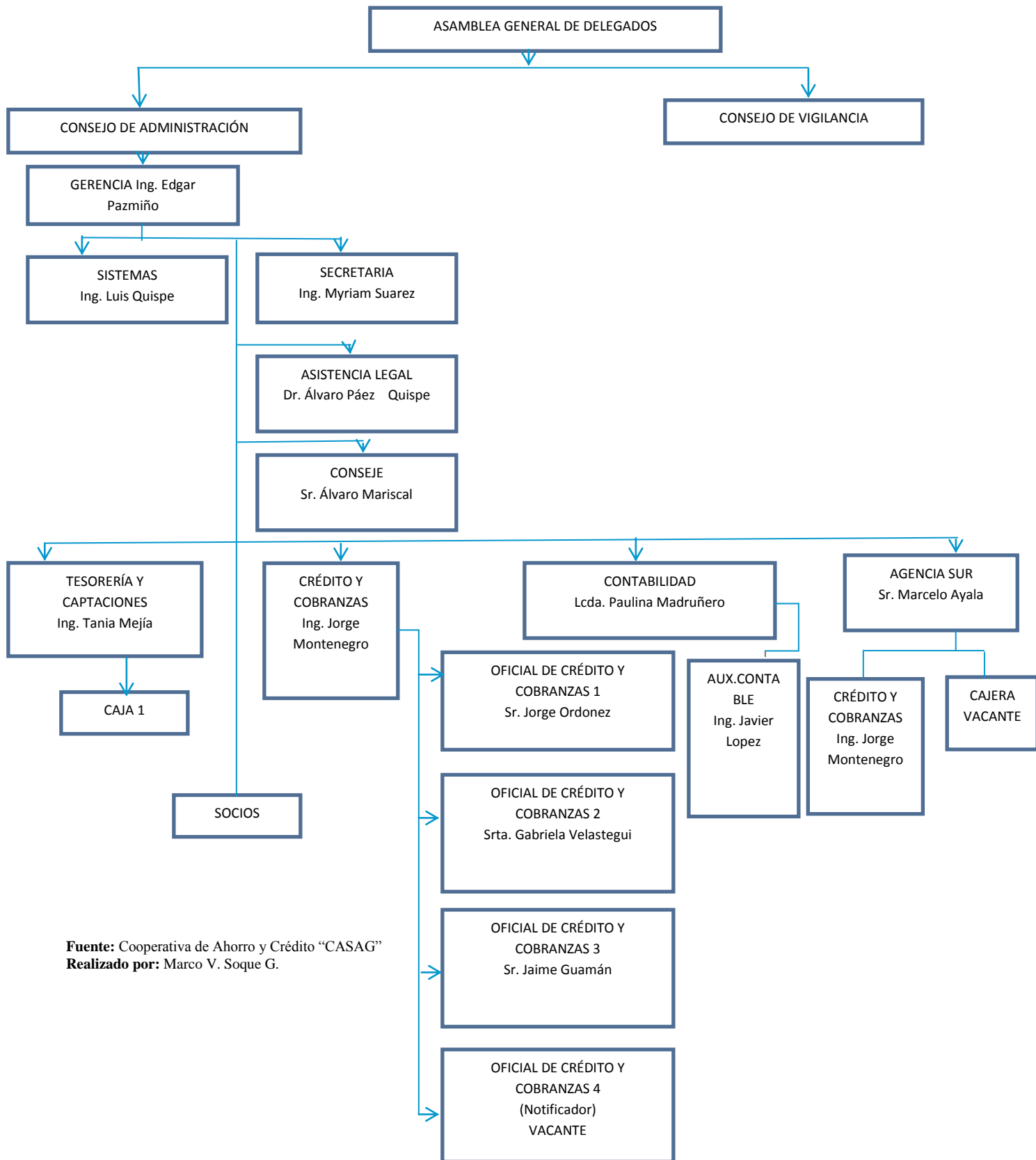


Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “CASAG”

Realizado por: Marco V. Soque G.

ORGANIGRAMA PERSONAL

Representación gráfica Nro. 3



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "CASAG"
Realizado por: Marco V. Soque G.

4.4 MISIÓN

Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito orientada a la satisfacción de sus socios que presta servicios financieros respetando los principios y normas que regulan la economía popular y solidaria en un marco de respeto a sus socios y su medio ambiente identificándose como una alternativa valedera para alcanzar un mejoramiento en la calidad de vida de sus asociados.

4.5 VISIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "CASAG". En el año 2016 contará con reconocimiento a nivel nacional, debido a la calidad en sus servicios que se enfocan a la satisfacción y el bienestar de sus socios, con una estructura dinámica, con procesos ágiles estandarizados que permiten una respuesta oportuna, con un equipo de trabajo conformado por profesionales de alto desempeño motivado a resultados que garantizan el desarrollo institucional y el de sus socios.

4.6 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Prestar un servicio eficiente y ágil a los socios en cuanto al depósito y retiro de ahorros, emisión de cheques de préstamos y captación de valores para pólizas acumulación.
- Realizar de manera adecuada las acreditaciones de cuotas de préstamos pagados por ventanilla, para procurar el mantenimiento real de saldos de los socios prestamistas.
- Realizar desembolsos autorizados por autoridades competentes de la Cooperativa.
- Mantener diariamente saldos que permitan una operación adecuada, según el movimiento de efectivo que ha existido

4.7 POLÍTICAS

- Las Cajas se abrirán a los 08:30 a.m. y se cerraran a las 18:00 p.m., con un receso para almuerzo de 13:30 a 15:00.
- Para el movimiento diario existirá una dotación de \$ 3.000,00 distribuido en monedas de 1 centavo hasta 1 dólar y billetes de \$1,00 dólar hasta \$20,00 dólares.
- Los cierres de caja se realizaran diariamente bajo supervisión del Contador
- Los cierres de caja se pueden se supervisados por el Consejo de Vigilancia en el momento que este amerite revisión.
- Para el desembolso de valores por préstamos se recibirá autorización por parte del Departamento de Crédito.

4.8 ESTRATEGIAS

De acuerdo al análisis realizado de la Cooperativa de Ahorro y crédito “CASAG” nos situamos en el nivel dos de Incertidumbre, por lo tanto, a la toma de decisión debemos optar por ACOPLARNOS ya que el nivel económico con el que contamos, la empresa no puede instaurar cambios drásticos y más bien debe mantener y continuar las tendencias.

4.8.1.1 ESTRATEGIA DE VENTAJA COMPETITIVA O DESARROLLO

De acuerdo al análisis efectuando en la Cooperativa podemos determinar que la estrategia a tomarse más factible es la de la concentración, debido a que los servicios cooperativos que presta la institución está dirigido al personal militar y por tanto debemos centrarnos en brindar un servicio mejorado y eficiente a los socios actuales ya que atraeremos nuevos socios de las Fuerzas Armadas en General y personal civil que labora en cada una de ellas de igual forma de la población Civil.

4.8.1.2 ESTRATEGIA DE CRECIMIENTO

La estrategia que hemos tomado es INTEGRACIÓN HORIZONTAL, debido a que si se quiere incrementar la cartera de clientes y brindar un mejor servicio, es necesario aplicar a

nuestro mercado con la apertura de sucursales y tratando de abarcar el mercado civil de cada una de las ramas de las Fuerza Armadas.

4.8.1.3 ESTRATEGIA COMPETITIVA

La estrategia por la que se ha optado es la de SEGUIDOR, ya que la cooperativa se adapta y alinea sus decisiones de acuerdo a las tendencias que impone su líder competitivo.

4.8.1.4 ESTRATEGIA CORPORATIVA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “CASAG” con el objetivo de posesionarse en la mente de su consumidor de Servicios Financieros, ha decidido crecer y Auditoría de Gestión mejorar sus servicios cooperativos, adaptando su operación a las tendencias actuales del sector al que pertenece, mediante la creación de sucursales en lugares estratégicos, para mantener la cartera actual de clientes y direccionar su ampliación.

4.9 PRINCIPIOS Y VALORES

4.9.1.1 PRINCIPIOS

La cooperativa se basa en principios como:

- Libre acceso y retiro voluntario.- La cooperativa tiene abierta sus puertas para todo aquel que desee ingresar.
- Control democrático.- Todo socio tiene derecho a un voto, no importa el número de certificados de aportación.
- Neutralidad política y religiosa.- En el seno de la cooperativa no puede realizar actividades políticas ni religiosas.
- Fomento de la educación.- El cooperativismo busca el mejoramiento cultural

4.9.1.2 VALORES

Los valores institucionales que aplican directivos y empleados son los siguientes:

- La cooperativa de Ahorro y Crédito “CASAG”, se basa en los valores de auto ayuda, responsabilidad propia, democracia, igualdad, equidad y solidaridad.
- La prestación de los servicios de crédito y más beneficios sociales son el resultado final de la Gestión y esfuerzos que cada día debe ser mejores para satisfacer las necesidades de cada socio. El concepto que tengan los socios de los servicios de la cooperativa será el concepto que tengan de la cooperativa como ente empresarial.
- Los excedentes son la medida final del grado de eficiencia con los que la cooperativa proporciona a sus socios la mejor ayuda retribuyéndoles, mejores servicios y mayor capacidad financiera.

4.10 ANÁLISIS INTERNO

Es trascendental realizar un análisis interno vista que se puede determinar las fortalezas y debilidades de la Cooperativa, bajo un estudio minucioso como son: el desempeño del personal, funcionamiento administrativo, uso de tecnología adecuada, calidad de los recursos y procesos con que cuenta para así desarrollar la ventaja a la competencia y obtener resultados relevantes.

4.10.1.1 ÁREA DE CRÉDITO

Los recursos otorgados por crédito a los socios de la Cooperativa, pueden ser utilizados en actividades micro empresariales, de consumo, vivienda, entre otras; siempre y cuando estas actividades no sean encaminadas contra la ley y peor aún con la moral pública.

La responsabilidad básica del departamento en mención es procurar disminuir el riesgo durante el proceso de otorgamiento de un crédito, es ahí donde se deben analizar diversos factores como son:

Estudio exhaustivo del mercado objetivo.

- Evaluación de la situación económica del beneficiario del crédito.
- Documentación apropiada que permita la recuperación de los créditos.
- Aprobación del crédito.
- Políticas de cobro a ejecutarse.

PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA COOPERATIVA CASAG.

Cuadro Nro. 5

TIPO	PRODUCTO/ SERVICIO	CATEGORÍA	CARACTERÍSTICAS
C A P T A C I O N E S	A H O R R O S	AHORRO A LA VISTA AHORRO A PLAZO FIJO	<p>BENEFICIOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No hay costo por mantenimiento en cuenta. • Disponibilidad inmediata de sus fondos • La cantidad mínima de depósito es de 0,25 centavos en adelante. • Interés de hasta el 2% anual dependiendo del monto en la cuenta. <p>REQUISITOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia de cédula y papeleta de votación a color y blanco y negro. • Valor de apertura 40 dólares mínimo. <p>BENEFICIOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No hay costo por mantenimiento en cuenta. • El dinero se amortiza por un período determinado de tiempo, por la Cooperativa 360 días • Monto mínimo de ahorros 20 dólares • Interés desde el 2.5% 360 días. <p>REQUISITOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cédula de identidad original

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Casag.

Elaborado por: Marco V Soque G.

Cuadro Nro. 6
REQUISITOS PARA CRÉDITOS

REQUISITOS	HIPOTECARIO	MICROEMPRESA	ORDINARIO	PREFERENTE	URGENTÍSIMO
Copias: Cédula y Papeleta de votación a color, del socio y cónyuge (Militares Tarjeta Militar)	X	X	X	X	X
Copias: Cédula y Papeleta de votación a color del socio (Militares Tarjeta Militar)				X	X
Escritura original del bien inmueble a hipotecar	X				
Copias: De pago del impuesto Predial actualizado	X	X	X	X	X
Certificados de Gravámenes actualizado, otorgado por el registro de la Propiedad	X				
Confidencial o Rol de Pagos original y actualizado, deudor y garantes (Civiles + Mecanizado.IESS)	X	X	X	X	X
Copia de la Cuenta de Ahorros o Corriente actualizado, en donde es depositado su sueldo	X	X	X	X	X
Cartilla de pago de servicios Básico	X	X	X	X	X
Socios con ingresos provenientes de actividades comerciales o trabajos independientes presentar copia de RUC, declaración del impuesto a la Renta, copias de facturas y retenciones de los últimos tres meses.	X	X	X	X	X
Encaje del 10 % (MICR), del monto solicitado, debiendo depositar el 50% previa a la presentación de la solicitud de crédito y el otro 50 %, se debitara del monto del crédito otorgado.	X	X	X	X	X
Encaje del 14 % del monto solicitado, (el encaje se debitara del monto de crédito otorgado).		X	X	X	X
Autorizaciones legalizadas, deudor y garantes, para ser debitados de la cuenta bancaria.	X	X	X	X	X

*Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Casag.
Elaborado por: Marco V Soque G.*

Cuadro Nro. 7
CLASES DE CRÉDITOS

ORD.	TIPO DE CRÉDITO	PLAZO/ MESES	GARANTE	VALOR
	Hipotecario	48	Bien inmueble	\$ 6.001,00-10.000,00
2	Microempresa	24-30	2	\$ 2.001,00-6.000,00
3	Ordinario	15-24	1	\$ 1.001,00-2.000,00
4	Preferente	12	Ninguno	\$ 501,00-1.000,00
5	Urgentito	10	Ninguno	\$ 500,00

*Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Casag.
Elaborado por: Marco V Soque G.*

4.10.1.2 FORMA DE PAGO DE CRÉDITOS

- Las cuotas se pagarán en forma mensual a la fecha establecida.
- Se aplica cuotas fijas.
- La cuota mensual está establecida por capital, interés y ahorro.
- Las fechas de pago se establecen a la fecha de entrega y/o a la fecha definida por la institución.
- La fecha de inicio del primer pago no sobrepasa los 40 días de la fecha de liquidación del crédito.
- Con débito automático cuando el socio mantiene en su cuenta el saldo disponible para el pago.
- Si un pago se realiza en fecha anticipada a la prevista, las otras letras deben ser canceladas anticipadamente.
- Se receptorán abonos al capital lo cual modifica la tabla de amortización.
- No se receptorán abonos incompletos a las letras.

Cuadro Nro. 8

CALIFICACIÓN DE USUARIOS SUJETOS Y NO SUJETOS DE CRÉDITO

HISTORIAL CREDITICIO (interno)	CALIFICACIÓN INTERNA	CALIFICACIÓN CENTRAL EXTERNA	FACTIBILIDAD
0 días de mora	A	A	1
1-5 días de mora	B	A-B	31 días
6-15 días de mora	C	A-B	61 días
16-30 días de mora	D	A-B	71 días
31 días en adelante	E	A-B	81 días

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Casag.

Elaborado por: Marco V Soque G

4.10.1.3 OBJETIVOS DEL ÁREA DE CRÉDITO

- Minimizar el riesgo en las operaciones de créditos, a fin de evitar el aumento de las cuentas por cobrar.
- Mantener niveles bajos del riesgo crediticio o de morosidad.
- Mantener al personal capacitado constante sobre las tendencias de las economías en el país.
- Crear sistemas estándares de evaluación de créditos.
- Detectar aquellos créditos con riesgos superiores a lo normal para realizar un seguimiento específico.
- Preparar los análisis respectivos para futuros ejecutivos de cuentas.
- Realizar estudios sectoriales.
- Realizar estudios de segmentación de clientes.

4.10.1.4 POLÍTICAS GENERALES

4.10.1.5 CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DE CARTERA DE CRÉDITO

- Crédito Progresivo.
- Mantener estrecha relación entre historial crediticio a nivel interno y externo con movimiento de la cuenta de ahorros.
- Ser de libre disponibilidad.
- Estar orientado a las personas de escasos recursos económicos.

4.10.1.6 DESTINO DEL CRÉDITO

Las actividades que financia la cartera de crédito son:

- Comercio.
- Servicios.
- Vivienda.
- Consumo.
- Capital de Trabajo.
- Activos Fijos Tangibles.
- Activos Fijos Intangibles.
- Operaciones de Consumo
- Microcrédito de Consumo
- Otros

4.10.1.7 TASA DE INTERÉS

- 18% anual sobre saldos.
- Tasa reajutable de acuerdo a la tasa referencial del Banco Central.
- Tasa preferencial para proyectos sociales definidos en directorio.

4.10.1.8 COSTOS DE GESTIÓN

- Se aplican porcentajes de descuento sobre el monto solicitado.
- Los descuentos se realizan por una sola ocasión, al momento de realizar la liquidación de la operación.
- Los rubros son:

Administrativos

- a. 5.5% Gestión administrativa de cartera
- b. 1.% Seguro de desgravamen

Costo de Gestión

2.5 % Ahorro Especial

1.5% Gastos Administrativos.

10% Encaje Monto Solicitado.

4.11 RECURSOS

4.11.1.1 TALENTO HUMANO

Actualmente la institución cuenta con un grupo humano destinado al apoyo del departamento de crédito, quien será el encargado de tramitar y aprobar las diferentes solicitudes de créditos que diariamente ingresan.

4.11.1.2 RECURSOS MATERIALES

La Cooperativa en si está ubicada en el Distrito Metropolitano de Quito, Sector Sur, Av. Maldonado s4-110 y Recoleta, frente al Ministerio de Defensa Nacional, donde cuenta con una casa donde funciona la institución, mismo cuenta con todos los recursos materiales que permiten el desenvolvimiento normal de las funciones.

4.11.1.3 RECURSOS TECNOLÓGICOS

Todas las áreas de la Cooperativa están administradas por el software denominado, ORIÓN en plataforma Windows, que se maneja a través de módulos, entre ellos el de Crédito, el cual se encarga de emitir los pagarés, verificación de saldos mismo que sirven de respaldo de los créditos otorgados.

4.11.1.4 POLÍTICAS DE SEGURIDAD

Las seguridades aplicadas dentro de la Cooperativa para el área de crédito son varias, entre las más importantes se encuentran los procedimientos que deben ser realizados por los asesores de crédito para asegurarse de que la información proporcionada por los socios sea real, además el sistema informático manejado tiene seguridades y niveles de jerarquía para las diferentes acciones realizadas y de esta manera se puede determinar responsabilidades de cada una de las acciones tomadas dentro del mismo, para evitar información errónea

4.12 ANÁLISIS EXTERNO

Este análisis se lo realiza para conocer el mercado en el que se desempeña la Cooperativa, el mismo que se basa en el estudio de los factores políticos, económicos, tecnológicos y sociales, para determinar en qué medida pueden afectar a la institución.

4.12.1.1 INFLUENCIAS MACROECONÓMICAS

Algunas de estas variables macroeconómicas van a afectar con mayor magnitud a cada clase de organización, la Cooperativa no tiene influencia alguna sobre estas y por lo tanto debe adaptarse a ellas.

4.12.1.2 FACTOR POLÍTICO

El sector político en el Ecuador ha sido muy variable e inestable en los últimos años, se ha podido observar como los partidos políticos así como los movimientos sociales han querido gobernar el país a su conveniencia, ejerciendo presiones al presidente con huelgas, manifestaciones y paralizaciones a fin de conseguir sus objetivos que muchas de las veces son únicamente para beneficio de unos pocos y no de los ciudadanos en general.

Esta alza de impuestos ha provocado la fuga de capitales del país, lo que trae como consecuencia la quiebra de empresas y por ende el aumento del desempleo y la falta de nuevos inversionistas que creen nuevas plazas de trabajo para los ciudadanos.

Esto ha sido beneficioso para la Cooperativa, ya que ha permitido el establecimiento de un marco legal en el cual se pueda respaldar sus decisiones y acciones realizadas y mantener un mejor control de las acciones realizadas dentro de la misma.

4.12.1.3 FACTOR ECONÓMICO

Es de mucha importancia analizar las variables e indicadores económicos con la finalidad de evaluar el comportamiento que han tenido en los últimos años y así prevenir el comportamiento que pudieran tener durante el próximo año, de esta manera se podrá analizar las oportunidades o amenazas presentadas.

4.12.1.4 FACTOR TECNOLÓGICO

La Gestión operativa de las cooperativas se mantiene en soluciones tecnológicas sencillas para satisfacer los servicios que presta a sus clientes, no obstante a largo plazo el sistema computarizado será limitado debido a que éste no es integrado en muchos de los casos.

La Cooperativa ha analizado los distintos proveedores de servicios para conseguir la mejor opción y aprovechar el software disponible en el mercado destinándolo a funciones claves como un eficiente manejo de base de datos a sus socios y a medir factores que son

realmente importantes para la Cooperativa como riesgo de caer en iliquidez, insolvencia así como la rentabilidad y otros análisis ; pero no ha encontrado uno que satisfaga sus necesidades, por lo que actualmente sigue manteniendo el software denominado ORIÓN en plataforma Windows, que no es muy eficaz, ya que no permite una conexión entre la matriz y su agencia que sería lo óptimo.

4.12.1.5 FACTOR SOCIAL

Uno de los factores sociales más importantes ha sido la ayuda brindada por el gobierno hacia los más necesitados a través del Ministerio de Inclusión Económica y Social y el Banco de Fomento, que ha entregado créditos a menores tasas de interés que el mercado financiero, a fin de reactivar la economía del país y permitir a la gente de bajos recursos que tiene ideas emprendedoras ponerlas en marcha.

4.12.1.6 INFLUENCIAS MICROECONÓMICAS

Al realizar un análisis microeconómico se estudiarán las variables que influyen directamente con la Cooperativa, su funcionamiento y otros aspectos que pueden afectar directamente al desarrollo de las actividades de esta organización financiera.

4.12.1.7 CLIENTES

Son aquellas personas que adquieren los bienes o servicios de la Empresa. Los principales clientes de la Cooperativa son cada uno de sus socios que hasta el momento son alrededor de 4.000,00 socios activos entre la matriz y su agencia ubicada en la Av. Maldonado y Palmas “San Bartolo”. Estos influyen de manera positiva en el crecimiento de la institución. Sin embargo es importante mencionar que cualquier persona podrá ser socio de la Cooperativa siempre y cuando cumpla con los requisitos establecidos por la Asamblea General y el Consejo de Administración.

Clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CASAG.

Para conocer mejor a los clientes de la Cooperativa se ha segmentado el mercado considerando las siguientes variables.

Cuadro N° 9
MATRIZ DE CLIENTES

N°	VARIABLE	SEGMENTO
1	Ubicación o área de cobertura	La cooperativa CASAG, atiende al público del Sur de la ciudad de Quito y Personal de Servicio Activo y Pasivo de las Fuerzas Armadas
2	Edad y sexo	Para poder ser clientes de la cooperativa no importa la edad pueden ser niños y/o niñas, hombres y/o mujeres.
3	Nivel socio-económico	La cooperativa está dirigida a la clase media y baja.
4	Poder adquisitivo	Las personas que quieran ser clientes de la cooperativa deben estar dentro de la PEA (Población Económicamente Activa) en el caso de los mayores de edad.
5	Estado civil	Deben ser solteros/as o casados/as , en el caso de requerir garante este deber ser casado/a.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Casag".

Elaborado por: Marco V Soque G

4.12.1.8 PROVEEDORES

Es la persona natural o jurídica que suministra los insumos para producir o comercializar servicios. Los proveedores de la cooperativa se detallan en el siguiente cuadro con las respectivas características de los productos y servicios que prestan:

Se denomina proveedores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Casag”, a las entidades que brindan financiamiento a la misma.

**Cuadro N° 10
PROVEEDORES**

N°	PROVEEDORES	DETALLE DEL PRODUCTO O SERVICIO
1	PROGRAMA NACIONAL DE FINANZAS POPULARES Y ECONOMÍA SOLIDARIA	Capital para créditos
2	CONEXOS ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS	Servicio de asesoramiento
3	SERIGRAFÍA Y SOBOC GRAFICA	Facturas, formularios, papeletas de retiro, papeletas de depósito, etc.
4	COOPSEGUROS S.A.	Compañía de Seguros y Reaseguros (Respaldos)
5	GUARDIANÍAS	Servicio de seguridad
6	ATU MUEBLES	Muebles de oficina
7	RECORD SUMINISTROS	Suministros de oficina
8	COMPUMEGA	Equipos de Computo

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Casag.

Elaborado por: Marco V Soque G

Cada uno de estos proveedores ayuda al desarrollo de las actividades en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CASAG”.

4.12.1.9 COMPETENCIA

Son empresas dedicadas a la misma actividad económica principal y está orientada a los mismos gustos y preferencias, clase social, edad y sexo, también llamado segmento de mercado.

DISTANCIA DE LA COMPETENCIA

Gráfico Nro. 4



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Casag.

Elaborado por: Marco V Soque G

Tomando en cuenta la competencia que existe en el norte y sur están las siguientes Cooperativas de Ahorro y Crédito, todas estas instituciones financieras están ubicadas a distancias cercanas teniendo la más cerca de 40 metros y la más grande a nivel nacional a la COAC. 29 de Octubre. La Cooperativa de Ahorro y crédito “Casag”, como todas otras instituciones financieras brinda sus servicios para con él personas de las Fuerzas Armadas y la Ciudadanía del Sur de Quito, otorgando créditos denominados Urgentito, ordinario, preferente, microempresa así también el Hipotecario, como toda institución conlleva sus fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades con lo que debe luchar día a día, se ha verificado que no cuenta con esta matriz mismo he creado para fines de evaluación.

4.13 MATRIZ FODA.

ANÁLISIS DEL FODA	
<p>La Cooperativa CASAG no cuenta con un FODA, he visto la necesidad de crear uno que servirá para mi evaluación, basado en las entrevistas y visitas a la Cooperativa.</p>	
FORTALEZAS <ul style="list-style-type: none">• Créditos accesibles para los clientes.• Se realizan análisis minuciosos de los créditos a otorgar basándose en el historial crediticio del cliente.• Acceso a Internet para realizar procesos internos.• Atención personalizada.• Buen ambiente de trabajo y comunicación es directa.• Transparencia en las operaciones de crédito.• Suficiente personal en el área de Crédito.	OPORTUNIDADES <ul style="list-style-type: none">• Colocación de cartera.• Aprovechamiento de tecnología.• Convenios con otras instituciones.• Captación de socios.• Tamaño de mercado en Fuerzas Armadas.
DEBILIDADES <ul style="list-style-type: none">• Falta de un manual de créditos.• Falta de una visita personal al socio para averiguar los datos.• Análisis bajo para el otorgamiento del crédito.• Actualización del Reglamento de crédito vigente.• Falta de un manual de funciones.• Capacitación el personal.	AMENAZAS <ul style="list-style-type: none">• Incurción de competencia.• Competidores ubicados en el mismo sector.• Situación política del país puede afectar la economía.• Nuevas políticas y leyes.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Casag.

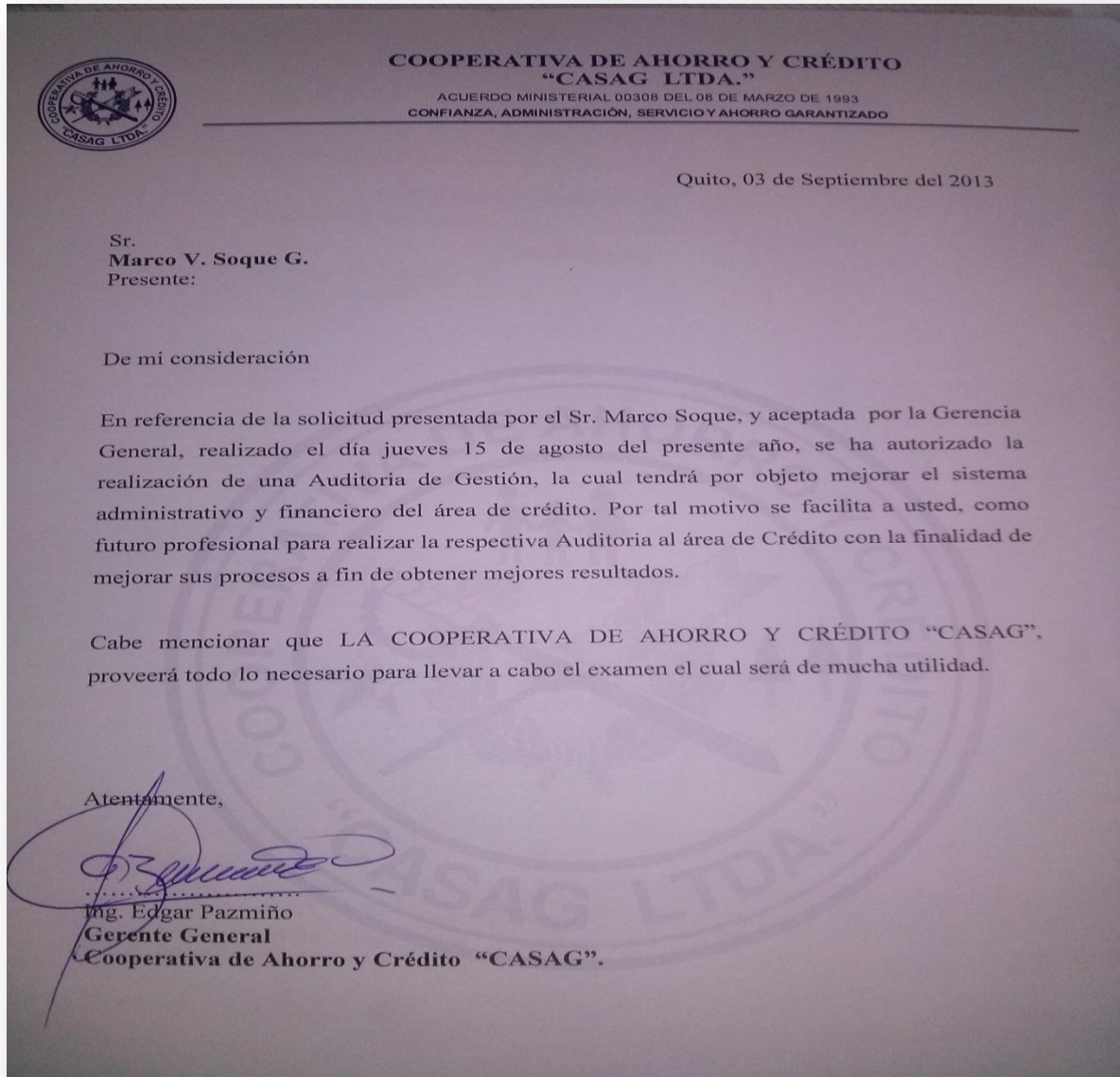
Elaborado por: Marco V Soque G

CAPÍTULO V

TRABAJO DE CAMPO

CA

AUDITORÍA DE GESTIÓNAL DEPARTAMENTO DE CRÈDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÈDITO “CASAG”



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CASAG”
AUDITORÍA DE GESTIÓN DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

IAP

ÍNDICE ARCHIVO	
REF.	Descripción
SO	Oficio a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Casag”, solicitando la autorización para el trabajo a ejecutar y las responsabilidades que asumirá.
CA	Oficio de aceptación de la Cooperativa para su evaluación de Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito período 2012.
LC LORTI CT RGLC LOC LOEPS	<ul style="list-style-type: none"> • Ley de Cooperativas • Ley del Régimen Tributario Interno • Código de Trabajo • El Reglamento General a la Ley de Cooperativas • Ley Orgánica del Consumidor • Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria.

PLANIFICACIÓN PRELIMINAR DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

PP 1/17

Cliente: Cooperativa de Ahorro y Crédito CASAG
Área Auditada: Departamento de Crédito.
Tipo de Examen: Auditoría de Gestión
Elaborado por: Marco V. Soque G.

ANTECEDENTES

Es la primera vez que en la cooperativa de Ahorro y Crédito CASAG por tal motivo se realizará una revisión profunda de las decisiones tanto administrativas como financieras para obtener la mayor información que permita sustentar el informe.

MOTIVO

Para medir el grado de cumplimiento de sus objetivos con eficiencia, eficacia y economía en los procesos realizados en el año 2012, mismo se verificara bajo la aplicación de indicadores de Gestión de esta manera poder corregir y mejorar con los procesos que se ejecutan en el departamento de Crédito

ALCANCE

Con fecha 04 de Septiembre del 2013, se da inicio a la Auditoría de Gestión al departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CASAG”, en la cual se determinara el nivel de cumplimiento de los Objetivos Planteados midiendo el grado de eficiencia, eficacia y economía con que han sido utilizados los recursos asignados.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CASAG”.
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

PP 2/17

OBJETIVOS

- Obtener un conocimiento específico del Área de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CASAG”, que me permita evaluar el Control Interno implementado y emitir recomendaciones que mejoren los resultados de esta área.
- La evaluación de Auditoría de Gestión al departamento de crédito se realiza de acuerdo al oficio de autorización por parte de la institución financiera.
- Determinar el cumplimiento de Objetivos en base a la aplicación de Eficiencia, eficacia y Economía en la utilización de los Recursos Financieros, talento Humanos, materiales y Tecnológicos del Departamentos de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CASAG”, en el período 2012.
- Ejecutar Indicadores de Gestión que permitan evaluar el desarrollo de las actividades realizado en los procesos del Departamentos de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CASAG“

CONOCIMIENTO DE LA COOPERATIVA Y SU BASE LEGAL

Base legal

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “CASAG”, con domicilio en la Ciudad de Quito, Provincia de Pichincha, fue constituida jurídicamente mediante Acuerdo Ministerial No. 00308, del 8 de mayo de 1993, e inscrita en el Registro General de Cooperativas con el número de orden No. 5319 del 9 de marzo de 1993.

La Cooperativa realizará actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y clientes. Bajo su Reglamento Interno que fue discutido y analizado por el Consejo de Administración en sesión del 8 de agosto del 2013 y aprobado por la Asamblea General de Representantes en sesión del 24 de agosto del 2013. Que además cuenta con una normativa interna y mantiene vigente los siguientes reglamentos.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CASAG”.
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

PP 3/17

NORMATIVA EXTERNA

La Cooperativa se rige y cumple con los siguientes cuerpos legales:

- Ley de Cooperativas
- Ley del Régimen Tributario Interno
- Código de Trabajo
- El Reglamento General a la Ley de Cooperativas
- Ley Orgánica del Consumidor
- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria

ESTRUCTURA ORGÁNICA.-

Nivel 1: Directivo

Nivel 2: Ejecutivo

Nivel 3: Asesor y Control

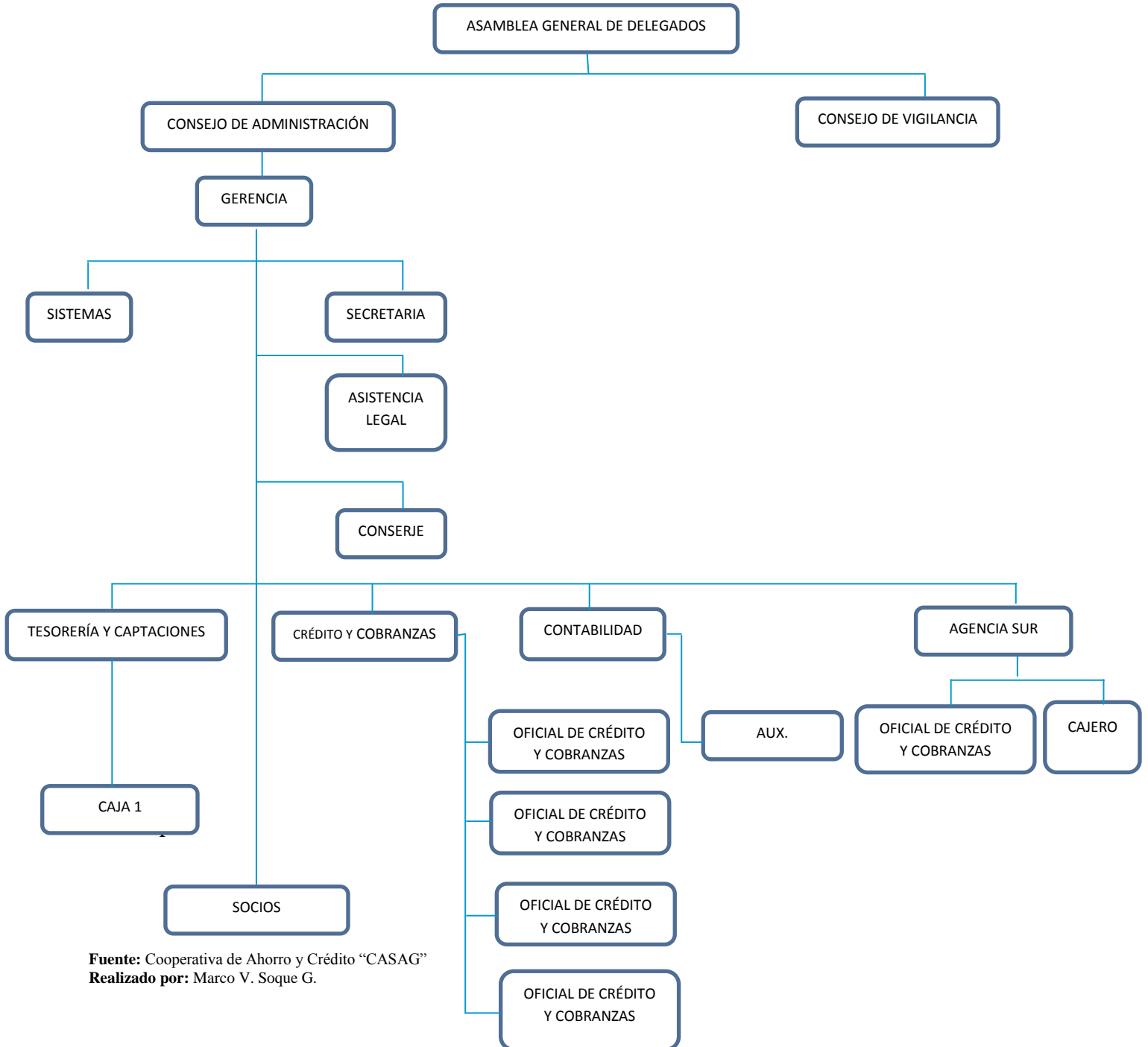
Nivel 4: Mandos Medios (jefes departamentales)

Nivel 5: Operativo

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "CASAG".

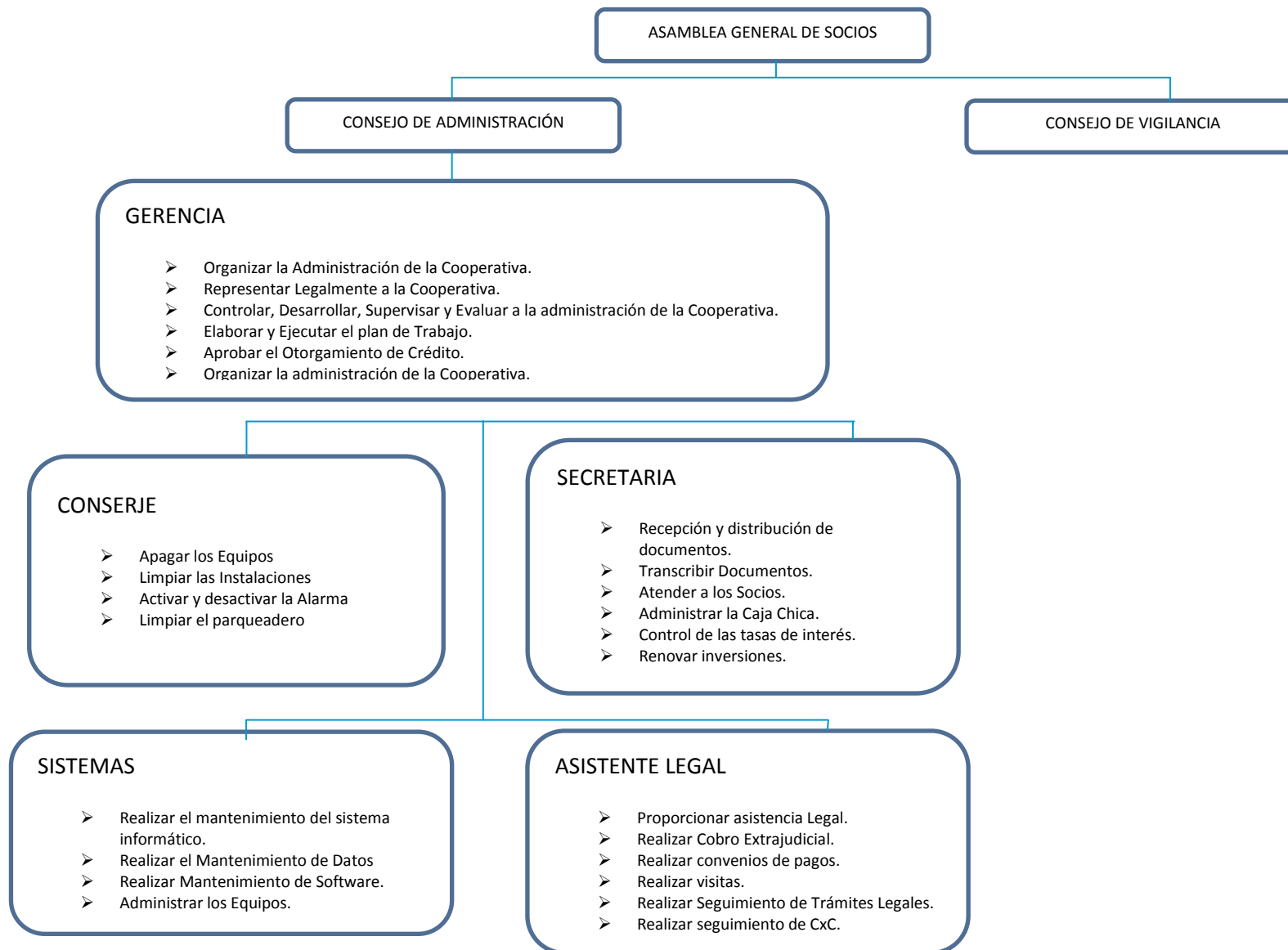
PP 4/17

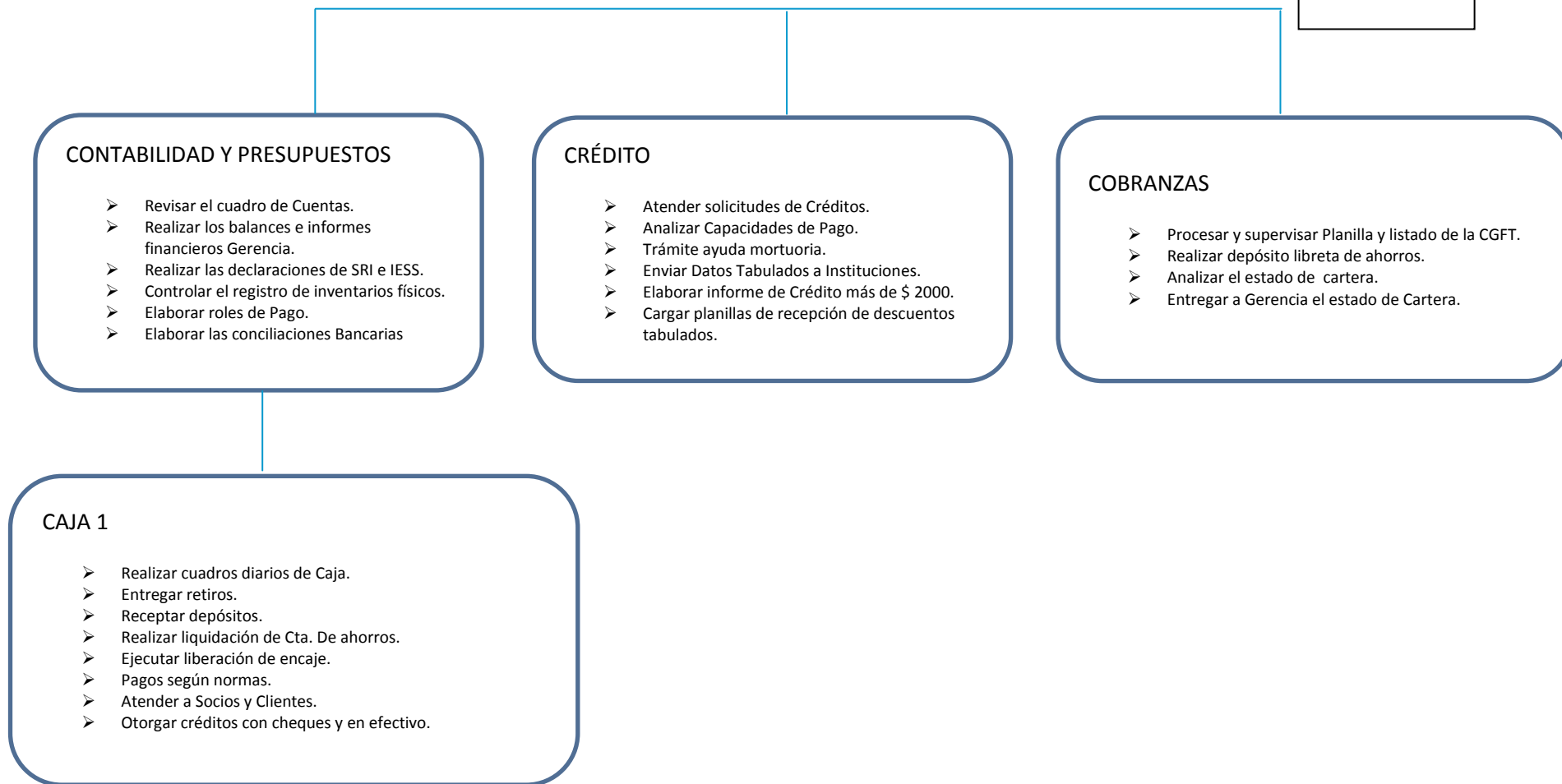
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "CASAG"
Realizado por: Marco V. Soque G.

ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CASAG”



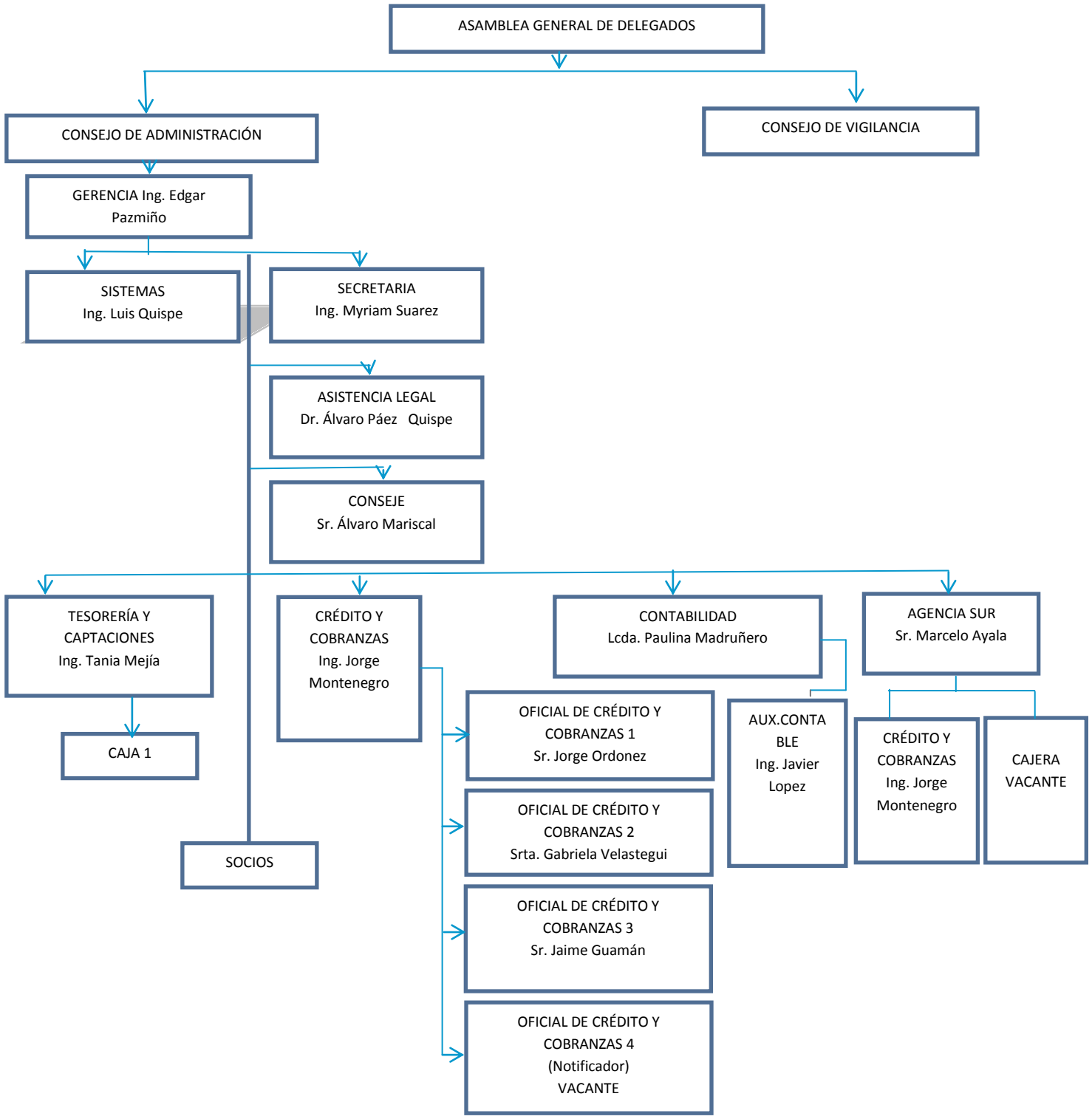


Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “CASAG”

Realizado por: Marco V. Soque G.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "CASAG".
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR
ORGANIGRAMA PERSONAL**

PP 7/17



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CASAG”.
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

PP 8/17

MISIÓN

Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito orientada a la satisfacción de sus socios que presta servicios financieros respetando los principios y normas que regulan la economía popular y solidaria en un marco de respeto a sus socios y su medio ambiente identificándose como una alternativa válida para alcanzar un mejoramiento en la calidad de vida de sus asociados.

VISIÓN:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "CASAG". En el año 2016 contará con reconocimiento a nivel nacional, debido a la calidad en sus servicios que se enfocan a la satisfacción y el bienestar de sus socios, con una estructura dinámica, con procesos ágiles estandarizados que permiten una respuesta oportuna, con un equipo de trabajo conformado por profesionales de alto desempeño motivado a resultados que garantizan el desarrollo institucional y el de sus socios.

OBJETIVOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CASAG”

- Otorgar créditos sobre bases de solidez y confianza de recuperación.
- Agilidad en la concesión del crédito, previo el análisis y calificación del sujeto de crédito.
- Control en la concesión y seguimiento de recuperación de los créditos otorgados, a fin de revertir esos valores en beneficio de los socios.
- Satisfacer las necesidades crediticias de los socios.
- Mantener la flexibilidad para adaptarse a los cambios políticos, sociales, financieros, tecnológicos de acuerdo a la realidad nacional y dentro de su respectiva competencia.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CASAG”.
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

PP 9/17

- Conservar y ampliar el mercado crediticio de la Cooperativa a través de políticas flexibles.
- Control en la concesión y seguimiento de recuperación de los créditos otorgados, a fin de revertir esos valores en beneficio de los socios.
- Satisfacer las necesidades crediticias de los socios.
- Mantener la flexibilidad para adaptarse a los cambios políticos, sociales, financieros, tecnológicos de acuerdo a la realidad nacional y dentro de su respectiva competencia.
- Conservar y ampliar el mercado crediticio de la Cooperativa a través de políticas flexibles.

PRINCIPIOS

- Honestidad y transparencia
- Trabajo en equipo
- Justicia social y responsabilidad
- Cumplimiento de lo establecido por las leyes, normas y reglamentos vigentes.
- Trabajo en equipo
- Principio de vital importancia para el correcto y armónico funcionamiento de los diferentes estamentos de nuestra cooperativa, a través de la sinergia.
- Justicia social y responsabilidad
- Reconocer a nuestros socios como únicos y exclusivos, preservando el trato sin privilegios e impulsando el cumplimiento de sus derechos y obligaciones.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CASAG”.
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

PP 10/17

VALORES

- Honestidad
- Solidaridad
- Compromiso
- Lealtad

POLÍTICAS

- Contribuir al desarrollo socioeconómico de sus asociados, mediante el aprovechamiento de los recursos económicos disponibles en la cooperativa para la concesión de créditos primordialmente con fines productivos.
- Propiciar el aumento y mejoramiento de la situación socio económica general de los asociados, el comercio y la pequeña industria para que los asociados y su familia tengan un desarrollo racional y alcancen un mejor estándar de vida.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CASAG”.
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

PP 11/17

<p>ANÁLISIS DEL FODA</p> <p>La Cooperativa en si no cuenta con un FODA, he visto la necesidad de crear uno que servirá para mi evaluación, basado en las entrevistas y visitas a la Cooperativa.</p>	
<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Créditos accesibles para los clientes. • Se realizan análisis minuciosos de los créditos a otorgar basándose en el historial crediticio del cliente. • Acceso a Internet para realizar procesos internos. • Atención personalizada. • Buen ambiente de trabajo y comunicación es directa. • Transparencia en las operaciones de crédito. • Suficiente personal en el área de Crédito. 	<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Colocación de cartera. • Aprovechamiento de tecnología. • Convenios con otras instituciones. • Captación de socios. • Tamaño de mercado en Fuerzas Armadas.
<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de un manual de créditos. • Falta de una visita personal al socio para averiguar los datos. • Análisis bajo para el otorgamiento del crédito. • Actualización del Reglamento de crédito vigente. • Falta de un manual de funciones. • Capacitación el personal. 	<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incurción de competencia. • Competidores ubicados en el mismo sector. • Situación política del país puede afectar la economía. • Nuevas políticas y leyes.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CASAG”.
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

PP 12/17

PRINCIPALES ACTIVIDADES, OPERACIONES E INSTALACIONES.

- Ahorro
- Seguros de desgravamen, contra accidentes.
- Gastos médicos, odontológicos y por maternidad
- Fondo mortuario
- Pago servicios básicos y SOAT
- Inversiones
- Créditos.

OPERACIONES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “CASAG”, podrá realizar todas las operaciones que la ley de Cooperativas y el sector financiero popular y solidario lo faculta.

El capital social de la cooperativa está formado por los certificados de aportación, estos certificados serán nominativos, indivisibles y transferibles a personas que deseen hacerse socios. La Cooperativa de Ahorro y Crédito “CASAG”, realiza inversiones de su liquidez preferentemente en el sector financiero popular y solidario.

INSTALACIONES

La cooperativa tiene su matriz en la Av. Maldonado s4-110 y Recoleta frente al Ministerio de Defensa Nacional y su sucursal en la Av. Maldonado S15-111, entre Buenavista y Palmas (Centro Comercial “Plaza San Bartolo”), y más de 4000 socios. Telf. 022 288-028 correo info@casag.fin.ec.

PRINCIPALES POLÍTICAS Y ESTRATÉGICOS FUNCIONALES.

POLÍTICAS GENERALES

CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DE CARTERA DE CRÉDITO

- Crédito Progresivo.
- Mantener estrecha relación entre historial crediticio a nivel interno y externo con movimiento de la cuenta de ahorros.
- Ser de libre disponibilidad.
- Estar orientado a las personas de escasos recursos económicos.

DESTINO DEL CRÉDITO

Las actividades que financia la cartera de crédito son:

- Comercio.
- Servicios.
- Vivienda.
- Consumo.
- Capital de Trabajo.
- Activos Fijos Tangibles.
- Activos Fijos Intangibles.
- Operaciones de Consumo
- Microcrédito de Consumo
- Otros

TASA DE INTERÉS

- 18% anual sobre saldos.
- Tasa reajutable de acuerdo a la tasa referencial del Banco Central.
- Tasa preferencial para proyectos sociales definidos en directorio.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CASAG”.
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

PP 14/17

COSTOS DE GESTIÓN

- Se aplican porcentajes de descuento sobre el monto solicitado.
- Los descuentos se realizan por una sola ocasión, al momento de realizar la liquidación de la operación.
- Los rubros son:

Administrativos

- a. 5.5% Gestión administrativa de cartera
- b. 1.% Seguro de desgravamen

Costo de Gestión.

2.5 % Ahorro Especial

1.5% Gastos Administrativos.

10% Encaje Monto Solicitado.

FINANCIAMIENTO.

Las actividades que financia la cooperativa a través de la cartera de crédito son:

- Comercio.
- Servicios.
- Vivienda.
- Consumo.
- Capital de Trabajo.
- Activos Fijos Tangibles.
- Activos Fijos Intangibles.
- Operaciones de Consumo
- Microcrédito de Consumo
- Otros

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CASAG”.
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

PP 15/17

FUNCIONARIOS PRINCIPALES.

PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACION:	Lic. Bayardo López
PRESIDENTE DEL CONSEJO DE VIGILANCIA:	Cosme Sánchez
GERENCIA	Ing. Edgar Pazmiño
SISTEMAS	Ing. Luis Quispe
SECRETARIA	Ing. Myriam Suarez
TESORERÍA Y CAPTACIONES	Ing. Tania Mejía
CRÉDITO Y COBRANZAS	Ing. Jorge Montenegro
CONTABILIDAD	Lcda. Paulina Madruñero

PUNTOS DE INTERÉS PARA EL EXAMEN.

- Falta de un manual de créditos.
- Actualización del Reglamento de crédito vigente.
- Falta de un manual de funciones.
- Capacitación el personal.

TIEMPO EN EL CUAL SE DESARROLLARA EL EXAMEN

El tiempo de esta evaluación tendrá una duración de tres meses aproximadamente.

RESULTADOS DE LA AUDITORIA

Mejorar las áreas críticas del departamento de crédito para mejorar el otorgamiento del crédito, y su recuperación que vaya en beneficio de la Cooperativa

MARCO VINICIO SOQUE GAVILÁNES

ALUMNO

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CASAG”.
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

PP 16/17

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CASAG” AUDITORÍA DE GESTIÓN DEPARTAMENTO DE CRÉDITO	
HOJA DE INDICE	
REF.	Descripción
PP	Planificación Preliminar.
PP	Planificación Específica.
EN	Encuestas
CI	Cuestionario de evaluación del Sistema de Control Interno por cada subproceso.
MR	Matriz de evaluación del Riesgo de Auditoría de cada subproceso.
PR	Programas de Auditoría por cada subproceso.
PT	Papel de trabajo por procedimiento de Auditoría.
HH	Hoja de hallazgos, se describe la condición, criterio, causa, efecto, conclusión y recomendación de cada uno de los hallazgos.
IND	Indicadores
IU	Indicadores utilizados por la empresa
DFC	Diagrama de flujo de un crédito
IF	Informe Final de Auditoría
MVSG	Marco Vinicio Soque Gavilánez
AR	Andrea Ramírez

ELABORADO	MVSG
APROBADO	AR

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "CASAG".
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

PP 17/17

PLAN DE MARCAS

MARCA	EXPLICACIÓN
// €	Indicadores verificados Error
Ł	Cumple con el control Interno
Δ	Indagado
S @	Documentación sustentador No autorizado
N v D F	Comprobado Confirmado Debilidad Fortalezas
M Σ ¥ N/A *	Corrección realizada Totalizado Hallazgos de Auditoría No aplicable Analizado

ELABORADO	MVSG
APROBADO	AR

**PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA
PROGRAMA GENERAL PARA LA PLANIFICACIÓN PRELIMINAR
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CASAG”.**

OBJETIVOS Y PROCEDIMIENTOS	REF.	ELAB. POR	FECHA
OBJETIVOS			
Evaluar la estructura del sistema de Control Interno			
Evaluar y calificar los riesgos de la auditoria			
Establecer el enfoque del examen detallando los procedimientos de Auditoría a ser aplicados en cada componente de la ejecución			
PROCEDIMIENTOS			
Mediante la aplicación de una encuesta al Gerente General de la Cooperativa se pudo determinar la integridad de la administración y su balance durante el año 2012.	EN 1/4	MVSG	
Analice la estructura, de las funciones que cumple el oficial de Créditos.	PP 6/17	MVSG	
Analice la estructura, de las funciones que cumple el oficial de Créditos y sus factores.	PP 6/17	MVSG	
Realice una encuesta al comité de crédito sobre sus responsabilidades.	EN 2/4	MVSG	
Realice una encuesta al Jefe de crédito, con el propósito de verificar sus funciones y conocimiento general en esta área.	EN 3/4	MVSG	
Evaluación del Control Interno con sus componentes para obtener el nivel de confianza y riesgo en el área de Créditos	CI 1/5	MVSG	
Realice el proceso de concesión de créditos mediante aplicación del diagrama de flujo.	DFC 1-2/2	MVSG	
		ELABORADO	MVSG
		APROBADO	AR

**PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CASAG”.**

EN 1/4

GERENTE GENERAL

ING. EDGAR PAZMIÑO

ENCUESTA

1) ¿Quién es Presidente actual de la Cooperativa?

Lcdo. Bayardo López

2) ¿Cuándo fue creada Legalmente?

8 de Marzo de 1993

3) ¿Quiénes regulan las operaciones financieras de la Cooperativa?

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

4) ¿Cuál es el número de Socios que Actualmente tiene la Cooperativa?

4000 sociosΣ

5) ¿Cuál es el Capital Social de la Cooperativa?

BalanceΛ

2012	110.437.48N	
2013	111.601.36	

6) ¿Usted considera que hay un buen ambiente de trabajo en la Cooperativa?

Si hay un buen ambiente de trabajo

**PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CASAG”.**

ENCUESTA AL OFICIAL DE CRÉDITOS

1) ¿Qué controles realiza para detectar errores en el otorgamiento de créditos?

Árbol de score
Parametrización de fábrica de Crédito
Parametrización de máxima capacidad de pago

2) ¿Existen metas que deben cumplir para la recuperación y captación de cartera?

Si tenemos metas mensuales y seguimiento semanal de cartera vencida

3) ¿Qué aspectos son considerados para la calificación de un crédito?

Las 5C de crédito

4) ¿Son revisados los límites de crédito de manera periódica?

Una vez al año.

5) ¿se comprueba la veracidad de la información que presenta el socio y su garante para acceder a un crédito?

Si

6) ¿Cómo es el desembolso de un crédito?

En línea y toma 10 minutos ♡

7) ¿Cuál es el proceso para la concesión de créditos?

Postulación
Calificación
Verificación
Aprobación
Desembolso

8) ¿Existe un manual donde especifique claramente cuál es el proceso de recuperación de cartera?

Existe plan de Contingencia ¥

HH 3

ENCUESTA REALIZADA AL COMITÉ DE CRÉDITOS

1) ¿Cuál es la función del comité de créditos?

Aprobar créditos cuando sobrepasen de los 2001, dólares.

2) ¿Cuáles son las responsabilidades de la comisión de créditos?

Conocer, analizar y aprobar o rechazar las solicitudes de crédito remitidas por la Sección de Crédito.

Verificar que las garantías de créditos cancelados no sean utilizadas para nuevos créditos, renovaciones y renegociaciones sin autorización de los garantes.

Aprobar los créditos superiores a USD 2.500,00 de los Vocales de los Consejos de Administración, Vigilancia, Auditor Interno y de los demás funcionarios y empleados de la Cooperativa, a excepción de los créditos solicitados por los miembros de la Comisión de Crédito, los mismos que serán de conocimiento y resolución del Consejo de Administración, previo el cumplimiento de los requisitos exigidos por el presente Reglamento.

Conocer, analizar y tramitar al Consejo de Administración la condonación de intereses por mora en los créditos superiores a USD. 2.000,00; los menores a este monto y los castigados resolverán la Comisión de Crédito. ✖

Analizar y resolver las solicitudes de renegociación de créditos presentados por los socios. Las demás inherentes a sus funciones y que sean asignadas por el Consejo de Administración

3) ¿Quiénes proporcionan la información a la comisión de créditos?

Oficial de crédito

4) ¿Qué informes realiza sobre el área de créditos?

Se realiza informe con respecto a cada una de los microcréditos que van a ser tratados en el comité de crédito.

5) ¿Qué problemas se ha identificado en el área?

Morosidad de pagos en diferentes créditos a excepción de Hipoteca.

**PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CASAG”.**

JEFE DE CRÉDITOS

1) ¿Cuenta con información de un buró de créditos para el análisis?

Si crédito report.

2) ¿Se realiza algún tipo de informe o se deja constancia documental del análisis de un crédito?

Chechlist.

3) ¿Existe una adecuada custodia física de los documentos que respalda un crédito?

Custodia de valores.

4) ¿Se utiliza documentos pre-numerados para mantener un control de la documentación generada en un crédito?

Control de forma numeradas.

5) ¿Se otorga créditos a socios con antecedentes morosos?

Si bajo análisis

6) ¿El sistema informático que utiliza la cooperativa procesa información confiable y oportuna?

Sí.

7) ¿En cuánto dependen ustedes de los sistemas computarizados?

En un 90%.

ELABORADO	MVSG
APROBADO	AR

**EVALUACION DEL CONTROL INTERNO
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CASAG”**

CI 1/5

COMPONENTE EXAMINADO: ÁREA DE CRÉDITO

Evaluación del Control Interno del Sistema de Créditos		Cargo: Jefe de Créditos		
Entrevistado: Ing. Jorge Montenegro		Fecha de entrevista: 18 de Octubre de 2013		
Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión				
Objetivo General: Valorar el control interno en el sistema de créditos				
COMPONENTES	SI	NO	N/A	Observación
AMBIENTE DE CONTROL				
¿Usa un código de ética para resolver problemas de que surjan en la Cooperativa y lo relaciona con los procesos y con los empleados?	X			
¿El código de ética considera los conflictos de interés?	X			
¿Se informa periódicamente sobre las sanciones a la que da lugar la falta de su observancia?	X			No existe ninguna sanción registrada
¿Se ejerce presión a los funcionarios para cumplir con metas y objetivos de la Cooperativa?	X			
¿Presentan la información financiera y de Gestión de manera oportuna?	X			
¿El estilo de administración de la Entidad está basado en la eficiencia, eficacia y transparencia operacional?	X			No dispone de indicadores de Gestión
¿Disponen de Informes o equivalentes, mediante los cuales se estimula y practica el auto evaluación para el mejoramiento continuo?		X		
¿Los puestos de trabajo están ocupados por personal con la competencia, capacidad, integridad y experiencia profesional? ¿Se han establecido procedimientos apropiados para verificar los requisitos y perfil requeridos de los candidatos?	X			Capacidad existe en todos los funcionarios pero no con la experiencia necesaria que la institución requiere.
¿Se ha elaborado un plan de capacitación que contemple la orientación para el personal nuevo y la actualización de todos los empleados?		X		La Cooperativa no ha realizado ningún tipo de capacitación durante el año 2012.

**EVALUACION DEL CONTROL INTERNO
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CASAG”**

CI 2/5

COMPONENTE EXAMINADO: ÁREA DE CRÉDITO

Evaluación del control interno de sistema De créditos		Cargo: Jefe de Créditos		
Entrevistado: Ing. Jorge Montenegro		Fecha de entrevista: 18 de Octubre de 2013		
Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión				
Objetivo General: Valorar el control interno en el sistema de crédito				
COMPONENTES	SI	NO	N/A	Observación
¿Se ha definido un plan estratégico de la Cooperativa?	X			Existe un plan estratégico hasta 2016.
¿Se han formulado planes para cumplir con la misión, visión y estrategia de la empresa?	X			
¿Se elaborado el manual orgánico funcional de la cooperativa?		X		
¿Desarrolla sus actividades siempre baja la normativa legal vigente?	X			Principalmente bajo la ley de Economía Popular y Solidario
¿Tienen programas de motivación a los empleados?		X		
¿Se realiza evaluaciones al desempeño del personal?	X			No registra ningún tipo de evaluación de funcionarios
¿Los sistemas y su información están protegidos y son manejados por personal autorizado?	X			
Valoración de Riesgos				
¿La cooperativa ha establecido los objetivos, considerando la misión, estrategia para alcanzarlos?	X			
¿El personal con responsabilidades participó en el diseño de objetivos y metas?	X			
¿Disponen de una metodología estructurada y divulgada para el Análisis de Riesgo?	X			
¿El plan estratégico se ha difundido a toda la Cooperativa?	X			
¿Todos los niveles tratan de cumplir con los objetivos propuestos?	X			
¿Se han formulado indicadores de Gestión en la Cooperativa?		X		No dispone de indicadores de Gestión

**EVALUACION DEL CONTROL INTERNO
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CASAG”**

CI 3/5

COMPONENTE EXAMINADO: ÁREA DE CRÉDITO

Evaluación del control interno de sistema de crédito **Cargo:** Jefe de Créditos

Entrevistado: Ing. Jorge Montenegro **Fecha de entrevista:** 18 de Octubre de 2013

Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión

Objetivo General: Valorar el control interno en el sistema de crédito

COMPONENTES	SI	NO	N/A	Observación
¿La comunicación es oportuna y suficiente para comunicar los objetivos al personal?	X			
¿Se informa a través de fuentes externas de eventos de manera oportuna?	X			
¿Las transacciones de la entidad se sustentan con documentos originales o foto copias? ✖	X			Si existe un archivo y concuerda con la fecha de sus transacciones.
¿Se emiten informes de cumplimiento con el fin de conocer su avance?		X		
Actividades o Procedimientos de Control				
¿Existen políticas para desarrollar y modificar los procedimientos en concesión y cobros de los créditos?	X			En el reglamento de créditos
¿Cumplen los empleados del sistema de créditos con las metas establecidas en un período determinado?	X			
¿Se ha establecido la rotación de labores entre los empleados de la cooperativa?	X			
¿Las operaciones de la cooperativa se autorizan, efectúan y aprueban conforme a las disposiciones legales vigentes, y a las instrucciones de las autoridades responsables de su administración?	X			
¿La documentación tanto física como magnética es accesible a los altos directivos para fines de evaluación?	X			
¿El registro de las operaciones es oportuno y se encuentra debidamente clasificada para facilitar la emisión de informes financieros?	X			

**EVALUACION DEL CONTROL INTERNO
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "CASAG"
COMPONENTE EXAMINADO: ÁREA DE CRÉDITO**

CI 4/5

Evaluación del control interno de sistema de crédito		Cargo: Jefe de Créditos		
Entrevistado: Ing. Jorge Montenegro		Fecha de entrevista: 18 de Octubre de 2013		
Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión				
Objetivo General: Valorar el control interno en el sistema de crédito				
COMPONENTES	SI	NO	N/A	Observación
¿Está debidamente controlado el acceso a los sistemas de información?	X			
¿Existen indicadores de desempeño de las actividades de Gestión y operación de la Cooperativa?		X		
Información y Comunicación				
El sistema de información computarizado cuenta con programas, aplicaciones y procedimientos documentados, así como una segregación de funciones entre las distintas áreas administrativas.	X			En la actualidad cuenta con el sistema ORIÓN, bajo plataforma de Windows.
¿El sistema de información está respaldado en una plataforma tecnológica que facilite el procesamiento y consulta de datos en forma integral y oportuna?		X		No existe una plataforma y estructura propia debido al costo
¿Se han definido formalmente procedimientos para proteger de los riesgos correlativos los equipos y las aplicaciones computarizadas?	X			Bajo contraseñas y en responsabilidad de cada usuario
¿Existe documentación oportuna y apropiada por parte del sistema de crédito para la toma de decisiones?	X			
¿El software utilizado es lo suficientemente confiable?	X			
Monitoreo				
¿Se han definido funciones y procedimientos de supervisión para los procesos más importantes?	X			No existe un registro

**EVALUACION DEL CONTROL INTERNO
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "CASAG"
COMPONENTE EXAMINADO: ÁREA DE CRÉDITO**

CI 5/5

Evaluación del control interno de sistema de crédito		Cargo: Jefe de Créditos		
Entrevistado: Ing. Jorge Montenegro		Fecha de entrevista: 18 de Octubre de 2013		
Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión				
Objetivo General: Valorar el control interno en el sistema de crédito				
COMPONENTES	SI	NO	N/A	Observación
¿Se aplican las recomendaciones de Auditorías anteriores?	X			
¿La Cooperativa evalúa y supervisa en forma continua la calidad y rendimiento del sistema de control interno a través del departamento de Auditoría interna y departamento de riesgos?	X			
TOTAL	35	8		
		ELABORADO	MVSG	
		APROBADO	AR	

APLICACIÓN DE LA FORMULA PARA DETERMINAR EL NIVEL DE CONFIANZA

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{CALIFICACIÓN TOTAL}}{\text{PONDERACIÓN TOTAL}}$$

NIVEL DE CONFIANZA = 35/43

NIVEL DE CONFIANZA = 0.81

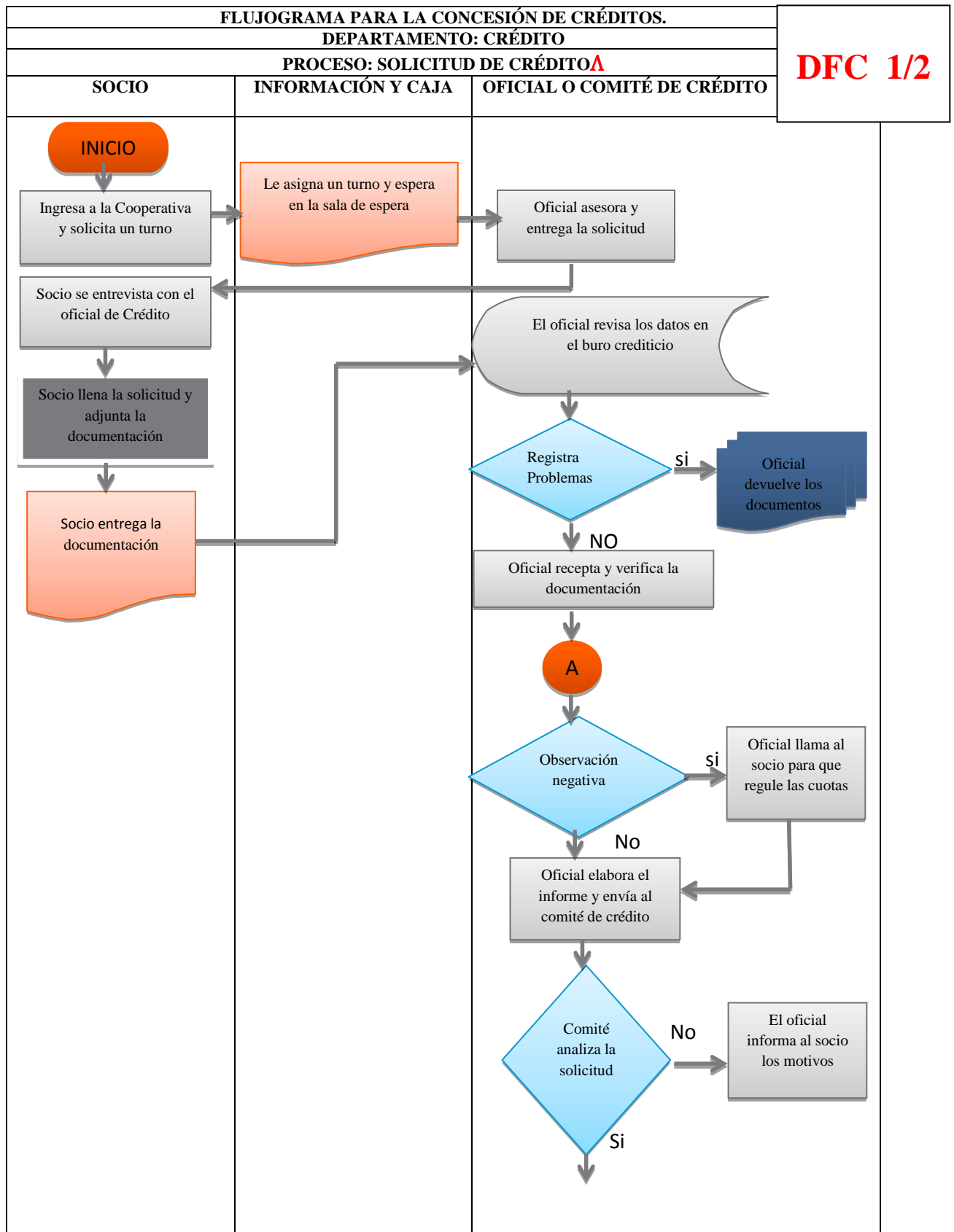
→ **81%**

RIESGO DE CONTROL

ALTO	MODERADO	BAJO
15-50%	51-75%	76-95%
BAJO	MODERADO	ALTO

← **NIVEL DE CONFIANZA** →

La evaluación de control interno al sistema de créditos, se determinó que el nivel de confianza se encuentra en un 81. %, en consecuencia el nivel de riesgo es de 9. %, por lo que el nivel de riesgo es bajo y la confianza alta.



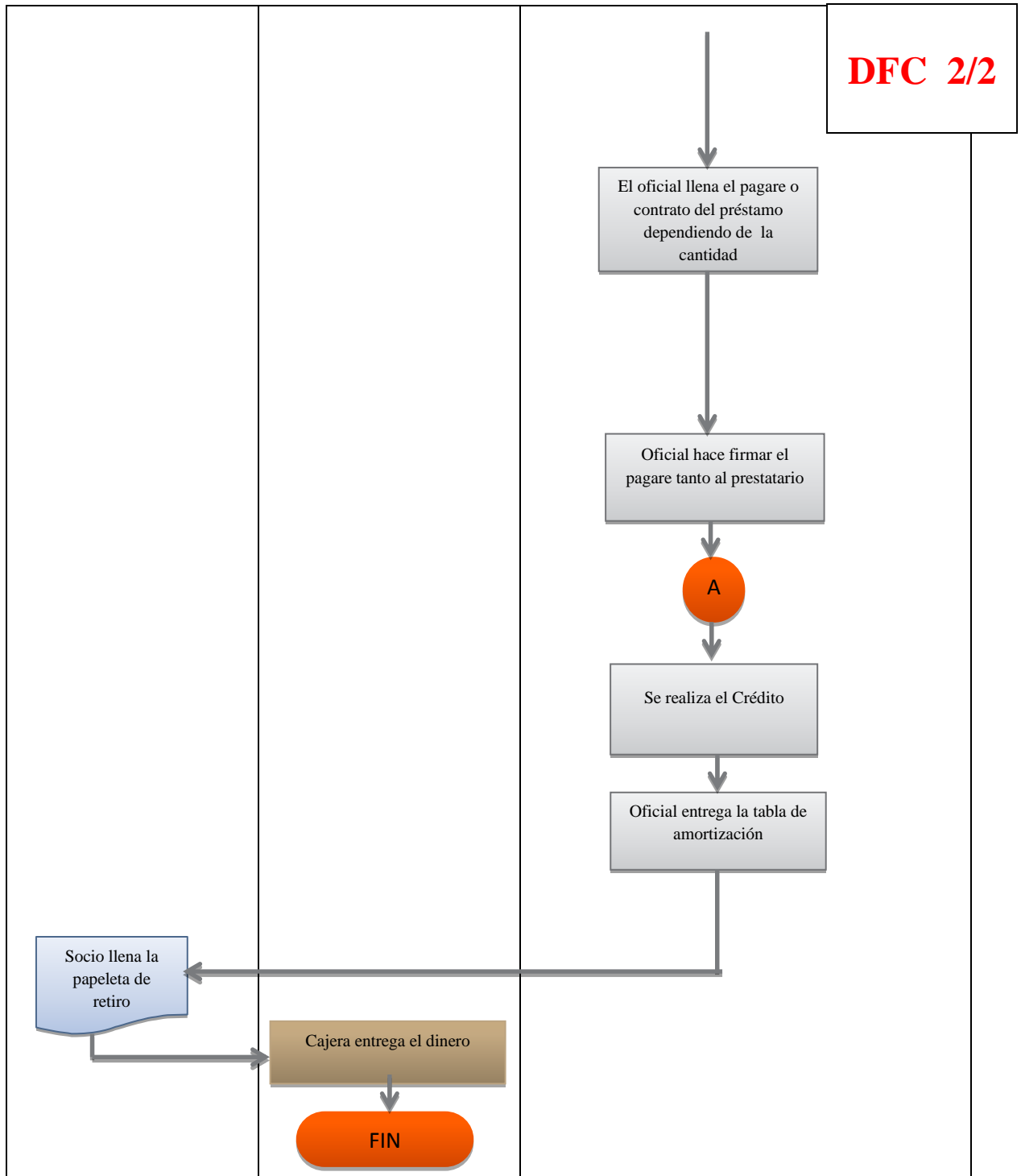


GRÁFICO1: Flujograma del proceso de créditos

Fuente: Reglamento de créditos Casag

Elaborado por: Marco V. Soque G.

EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

PR

PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA PROGRAMA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CASAG”		
OBJETIVOS PROCEDIMIENTOS		
OBJETIVOS	REF.	ELAB/POR
Aplicar las pruebas y procedimientos de Auditoría de conformidad con el enfoque.		
Identificar y desarrollar los hallazgos de Auditoría.		
PROCEDIMIENTOS		
Evalué el comportamiento de la cartera vencida y su nivel de morosidad en cada uno de sus créditos.	IND 1/5	M.V.S.G
Evalué la cantidad de personal que labora en el departamento de crédito	IND 2/5	M.V.S.G
El tiempo utilizado para la aprobación de un crédito.	IND 3/5	M.V.S.G
Evalué la satisfacción de los socios que obtuvieron créditos durante año 2012.	IND 4/5	M.V.S.G
Mediante una encuesta analice el perfil y capacitación del personal del área de crédito.	EN 1-4/4	M.V.S.G
Créditos otorgados durante el año 2012.	CO	M.V.S.G
Morosidad en cada uno de sus Créditos	MC	M.V.S.G
Hojas de hallazgos	HH1 HH5 HH2 HH6 HH3 HH7 HH4	M.V.S.G
	ELABORADO	MVSG
	APROBADO	AR

INDICADORES DE MOROSIDAD

Morosidad de cartera.✳

$$\frac{\text{CARTERA IMPRODUCTIVA}}{\text{CARTERA BRUTA}} = \frac{588.018.48}{3400.809.9} = 17.29 \%$$

$$\frac{\text{CARTERA VENCIDA AÑO 2012}}{\text{CARTERA TOTAL AÑO 2012}} = \frac{193.733.16}{3400.809.93} = 5.6 \%$$

Morosidad cartera Urgentito

$$\frac{\text{CARTERA IMPRODUCTIVA URGENTITO}}{\text{CARTERA BRUTA URGENTITO}} = \frac{18.282.57}{118.762.63} = 15.39 \%$$

Morosidad de cartera Preferente

$$\frac{\text{CARTERA IMPRODUCTIVA PREFERENTE}}{\text{CARTERA BRUTA PREFERENTE}} = \frac{34.064.61}{399.494.67} = 8.52 \%$$

Morosidad de cartera Ordinario.

$$\frac{\text{CARTERA IMPRODUCTIVA ORDINARIO}}{\text{CARTERA BRUTA ORDINARIO}} = \frac{303.847.11}{1607.799.84} = 18.89 \%$$

Morosidad de cartera de Microempresa.

$$\frac{\text{CARTERA IMPRODUCTIVA MICROEMPRESA}}{\text{CARTERA BRUTA MICROEMPRESA}} = \frac{231.824.19}{1163.900.00} = 19.91 \%$$

Morosidad de cartera de Hipotecario.

$$\frac{\text{CARTERA IMPRODUCTIVA HIPOTECARIO}}{\text{CARTERA BRUTA HIPOTECARIO}} = \frac{110852.40}{\quad} = \text{No existe mora}$$

ELABORADO	MVSG
APROBADO	AR

**OPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CASAG”
AUDITORÍA DE GESTIÓN DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

IND 2/5

TALENTO HUMANO

EMPLEADOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS.✖

¿Verificación del personal que labora en el departamento de crédito, ¿Es la cantidad necesaria para poder cumplir con las metas y objetivos de la entidad?.

Nro. De Empleados Área de Crédito X100

Nro. De Empleados de la Cooperativa

$$\frac{7}{14} \times 100$$

= 50 %

De la verificación realizada, si existe personal suficiente con lo cual si está en condiciones de cumplir sus metas y objetivos tanto de su matriz como de la sucursal.

ELABORADO	MVSG
APROBADO	AR

TIEMPO DE APROBACIÓN

**TIEMPO PROMEDIO DE LA APROBACIÓN DE CRÉDITOS
INDICADORES: APROBACIÓN DE CRÉDITOS**

Crédito Urgentito

$$\begin{array}{l} \text{N}^\circ \text{ de días/horas de aprobación} \\ \text{N}^\circ \text{ de días/horas estimados de aprobación} \end{array} \quad \frac{20 \text{ minutos}}{30 \text{ minutos}} = 30 \text{ minutos}$$

Crédito Preferente

$$\begin{array}{l} \text{N}^\circ \text{ de días/horas de aprobación} \\ \text{N}^\circ \text{ de días/horas estimados de aprobación} \end{array} \quad \frac{24 \text{ horas}}{12 \text{ horas}} = 12 \text{ horas}$$

Crédito Ordinario

$$\begin{array}{l} \text{N}^\circ \text{ de días/horas de aprobación} \\ \text{N}^\circ \text{ de días/horas estimados de aprobación} \end{array} \quad \frac{24 \text{ horas}}{12} = 12 \text{ horas}$$

Crédito Microempresa

$$\begin{array}{l} \text{N}^\circ \text{ de días/horas de aprobación} \\ \text{N}^\circ \text{ de días/horas estimados de aprobación} \end{array} \quad \frac{8 \text{ días}}{4} = \text{días}$$

Crédito Hipotecario

$$\begin{array}{l} \text{N}^\circ \text{ de días/horas de aprobación} \\ \text{N}^\circ \text{ de días/horas estimados de aprobación} \end{array} \quad \frac{45 \text{ días}}{30} = \text{días}$$

El objetivo de estos índices es tratar de atender a los socios de la forma más eficiente y eficaz, se recalca que este índice no se encuentra plasmado en algún documento, si no que he realizado de acuerdo a mi indagación a través de las encuestas realizadas.

ELABORADO	MVSG
APROBADO	AR

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "CASAG"
AUDITORÍA DE GESTIÓN DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

IND 4/5

NIVEL DE SATISFACCIÓN

ATENCIÓN AL CLIENTE

Mediante este estudio verifique si en el sistema de créditos se está cumpliendo con las políticas establecidas para el otorgamiento de créditos, además realice una entrevista breve a los socios que se encontraban en las instalaciones de la cooperativa para analizar si existe un nivel de satisfacción en la prestación del servicio que ofrece la cooperativa y su sistema de créditos.

3047
no registra desde el 02 de Enero 2012 al 31 de Diciembre del 2012

He observado que del total de solicitudes recibidas en el año 2012, es de 3047, las cuales fueron aprobadas y no registra las solicitudes que no han sido aprobadas, cabe indicar que una vez que no es favorable su solicitud de crédito no lo registran

Una vez revisada de forma minuciosa las carpetas he verificado que la comisión de créditos, aprueba el crédito una vez que el socio haya entregado toda la documentación, un trámite que ocasiona demora en la otorgación del mismo en lo que respecta al Microcrédito y el Crédito Hipotecario, en otros créditos no hay ningún problema por lo que depende únicamente de la aprobación del jefe de Créditos.

ELABORADO	MVSG
APROBADO	AR

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CASAG”
AUDITORÍA DE GESTIÓN DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

IND 5/5

CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

Mediante una encuesta al personal involucrado en el departamento de créditos determinare si han recibido capacitaciones y si estas fueron satisfactorias para ellos, también determinaremos su perfil competitivo.

CARGO	Jefe de Crédito	Oficial de Crédito	Oficial de Crédito	Oficial de Crédito
PERFIL	Ing.	Estudiante Superior	Estudiante Superior	Formación Secundaria
PREGUNTAS				
¿Ha trabajado en otras instituciones financieras?	SI	SI	SI	SI
¿Se siente satisfecho con su trabajo?	NO	SI	SI	SI
¿Se capacitan constantemente?	NO	NO	NO	NO
¿En qué temas se han capacitado?	NO	Talento Humano	Talento Humano	Talento Humano
¿Qué temas de capacitación considera que sean necesarios?	Taller micro composición	Con respecto al área de trabajo	Con respecto al área de trabajo	Con respecto al área de trabajo
¿Cree usted que el área de créditos tiene un alto nivel de riesgo?	SI	SI manejable	SI	SI
¿Considera que el área de créditos existe un adecuado control?	SI	SI	SI	SI

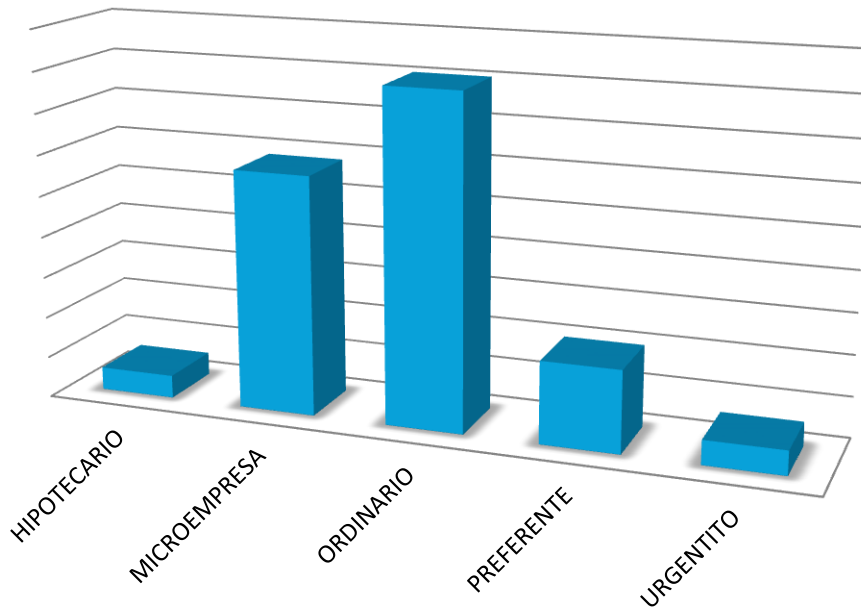
La encuesta de 7 personas que pertenece a esta área, realice a 4mismo que, la comisión de créditos no cuenta al 100 %, con un nivel académico profesional, necesita personal que tenga experiencia en esta área de por lo menos en un 60%.

ELABORADO	MVSG
APROBADO	AR

CRÉDITOS OTORGADOS 2012

Gráfico Nro. 5

**CRÉDITOS OTORGADOS 2012 COOPERATIVA
 "CASAG"**



	HIPOTECARIO	MICROEMPRESA	ORDINARIO	PREFERENTE	URGENTITO
Series1	110852,4	1163900,36	1607799,84	399494,67	118762,63

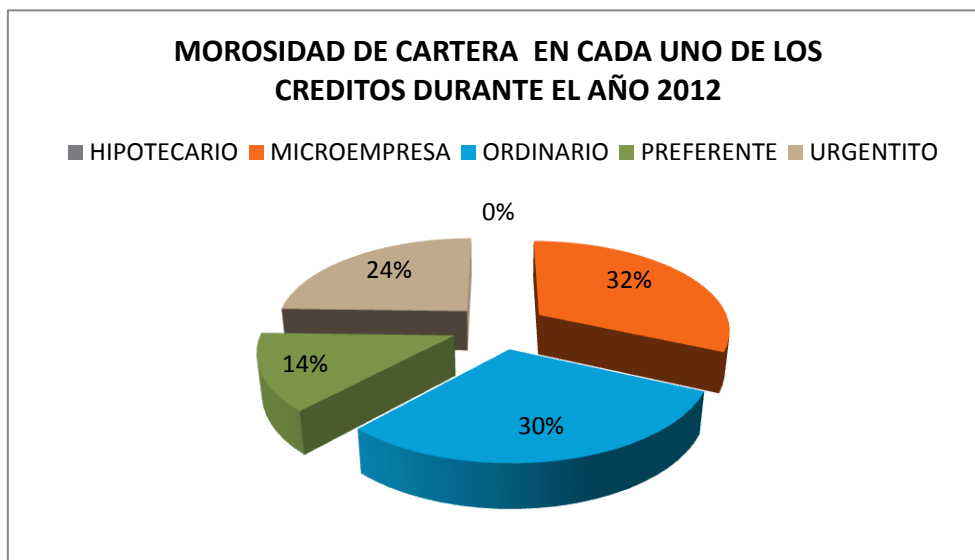
Mediante este gráfico se puede visualizar los créditos otorgados durante el año 2012, tomando en cuenta que en microempresa es el valor más alto.

ELABORADO	MVSG
APROBADO	AR

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CASAG” AUDITORÍA DE GESTIÓN DEPARTAMENTO DE CRÉDITO		IU
Indicadores de Gestión utilizados en la Auditoría realizada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Casag.		
<u>Reglamentos actualizados en menos de 2 años</u> Reglamentos existentes en la Cooperativa	Con este indicador se estableció el porcentaje de manuales actualizados en menos de 2 años, respecto al total de manuales existentes en la Cooperativa en el área de crédito.	
# Microcréditos # Total de créditos	Con este indicador se estableció el porcentaje de microcréditos entregados en el año 2012 por la cooperativa, respecto al total de créditos entregados por la misma	
<u>Montos Microcréditos</u> Total de Créditos	Con este indicador se estableció el porcentaje que representa los valores entregados por concepto de microcréditos, respecto al total entregado en el año.	
<u>N° de Socios Nuevos que Accedieron a un Crédito</u> N° Total de Socios que Accedieron un Crédito	Con este indicador se verificó el porcentaje de clientes nuevos que accedieron a un crédito, respecto al total de socios solicitantes en el mismo período de tiempo.	
<u>Procesos que cumplen el proceso óptimo</u> Procesos revisados	Con este indicador se determinó el porcentaje de procesos que se están cumpliendo el proceso óptimo de otorgación de créditos, de los procesos revisados.	
<u>N° de Créditos morosos</u> N° de Créditos otorgados	Se verificó el porcentaje de créditos que están en mora, sobre el total de número de créditos otorgados.	
	ELABORADO	MVSG
	APROBADO	AR

Porcentajes de Morosidad durante el año 2012 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Casag.

Gráfico Nro. 6



En el presente gráfico se visualiza el porcentaje de morosidad en cada uno de los créditos durante el año 2012, Crédito Hipotecario con el 0% de morosidad, Crédito Preferente con el 14% de morosidad, Urgentito con el 24% de morosidad, Microempresa con el 32% de morosidad, con el 30% Crédito Ordinario.

ELABORADO	MVSG
APROBADO	AR

HOJA DE HALLAZGOS		HH.1
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CASAG” AUDITORÍA DE GESTIÓN DEPARTAMENTO DE CRÉDITO		
<p>No debitan al personal de FF.AA de manera oportuna la cuota mensual de créditos</p> <p>Condición: No se está realizando de manera oportuna de los débitos a través del Banco General Rumiñahui, de los créditos otorgados al personal de FF.AA. en servicio activo.</p> <p>Criterio: La persona encargada de estos procedimientos debe realizarlo de manera oportuna, para un control en coordinación con la institución financiera en convenio. Observando el principio del devengado.</p> <p>Causa: Esto se debe a la falta de conocimiento por parte de los oficiales de crédito sobre las normas que exige la Comandancia de FF.AA. para los descuento a Rol de Pago o débito bancario de su personal.</p> <p>Efecto El socio no conoce el valor real de su préstamo La cooperativa no recauda a tiempo los valores por prestamos Iliquidez de la cooperativa, incremento de la tasa de morosidad</p> <p>Conclusión No se está exigiendo a la institución en convenio el débito bancario de forma oportuna de los créditos otorgados al personal Militar.</p> <p>Recomendación Contabilidad, realizar el respectivo listado de los clientes a ser debitados de la cuenta bancaria de la entidad financiera en convenio y dar el respectivo seguimiento para que sea procesado su débito a la fecha exacta y realizar una notificación al cliente ya sea a su número celular o vía mail sobre el débito y su saldo correspondiente a la fecha.</p>		<p style="color: red; font-weight: bold;">EN 1/7</p>

ELABORADO	MVSG
APROBADO	AR

HOJA DE HALLAZGOS	
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CASAG” AUDITORÍA DE GESTIÓN DEPARTAMENTO DE CRÉDITO	HH.2
<p>Falta de definición de funciones para otorgar y aprobar un crédito</p> <p>Condición: No se encuentra claramente definidas las funciones por tal motivo de manera indistinta el personal de crédito analiza y aprueba el crédito.</p> <p>Criterio: Es necesario identificar y separar las funciones de análisis de crédito y decisión en la aprobación de crédito aplicando el manual de funciones que dispone la institución.</p> <p>Causa: El manual y/o reglamento de créditos no se encuentra difundido al personal del área de Crédito, Cuando ingresa un nuevo personal al área no se entrega por escrito sus funciones El personal trabaja de acuerdo a su experiencia.</p> <p>Efecto: Retraso en el otorgamiento de los créditos. Pérdida de recursos para la institución.</p> <p>Conclusión El personal que presta sus servicios no tiene una función definida sobre las actividades con las que debe cumplir en su puesto de trabajo, por lo que existe duplicidad de funciones retrasando la entrega de créditos.</p> <p>Recomendación Al Gerente Notificar por escrito a cada empleado las funciones que le corresponde para que cada uno de ellos asuma su responsabilidad y cumpla con los objetivos del Departamento de Crédito.</p>	
CI 2/7	

ELABORADO	MVSG
APROBADO	AR

HOJA DE HALLAZGOS

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CASAG”
AUDITORÍA DE GESTIÓN DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

HH.3

Actualización de Normativas Generales

Condición:

La Cooperativa no ha actualizado sus Reglamentos en los últimos 2 años. Dentro de la Cooperativa existen actualmente 1 reglamento y 1 manual relacionados con el proceso de crédito.

Criterio:

Según Ministerio de Inclusión Económica y social (MIES) a través de la Ley de Cooperativas, se establece en el TITULO PRIMERO: CONSTITUCIÓN Y RESPONSABILIDAD que tanto los reglamentos internos, así como los estatutos de una cooperativa, deberán ser actualizados con las normativas expedidas por dicha institución.

Causa:

La Cooperativa no ha actualizado sus Reglamentos debido a que las autoridades responsables como son el Consejo de Administración, el Consejo de Vigilancia y la Gerente General no han observado que determina la Ley de Cooperativa.

Efecto:

La actualización de los reglamentos relacionados con el proceso de crédito, crea inconformidad ya que los socios no reciben la información veraz. Disminución del volumen de créditos.

Conclusión

Revisar la legislación vigente, se ha comprobado que no existe interés por parte de las autoridades en hacer las actualizaciones pertinentes.

Recomendación

Se recomienda a las autoridades actualizar continuamente las normativas y/o reglamentos tanto como internos y externos existentes y entregar una copia a cada uno de los funcionarios de la Cooperativa.

**EN
3/7**

ELABORADO	MVSG
APROBADO	AR

HOJA DE HALLAZGOS		HH.4				
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CASAG” AUDITORÍA DE GESTIÓN DEPARTAMENTO DE CRÉDITO						
<p>Documentos para la otorgación de Créditos.</p> <p>Condición: La Cooperativa para la concesión del crédito se determinó que no son los que determina el “Reglamento de Crédito y Cobranzas”</p> <p>Criterio: En el “Reglamento de Crédito y Cobranzas ”, se establece que para todo trámite de crédito que se realice dentro de la Cooperativa, el socio deberá presentar lo estipulado:</p> <p>Causa: Los oficiales de crédito no aplica el “Reglamento de Crédito”</p> <p>Efecto: Al no disponer de la documentación completa los socios podrá caen en mora, es ahí cuando se necesita esta Información solicitada y como estos documentos están completos hacen más fácil el proceso de cobro establecido.</p> <p>Conclusión No existe el conocimiento suficiente sobre el reglamento de Créditos por parte del personal que presta sus servicios en el Departamento de Crédito, ya que la atención está siendo realizada en forma natural más no bajo parámetros.</p> <p>Recomendación Disponer a sus oficiales de Crédito que dispongan a la mano todos los reglamentos y/o manuales que contengan especificaciones de Crédito y lo más importante como en toda empresa recalcar sobre la atención al Cliente. Realizar informativos referentes a Créditos que puedan ser visibles para los clientes, una vez de haber recibido la carpeta con la solicitud de los socios realizar de forma minuciosa y despachar al Jefe de créditos, para que continúe el trámite de acuerdo a lo establecido en el reglamento de Créditos.</p>		CI 4/7				
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">ELABORADO</td> <td style="width: 50%;">MVSG</td> </tr> <tr> <td>APROBADO AR</td> <td></td> </tr> </table>		ELABORADO	MVSG	APROBADO AR		
ELABORADO	MVSG					
APROBADO AR						

HOJA DE HALLAZGOS		HH.5
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CASAG” AUDITORÍA DE GESTIÓN DEPARTAMENTO DE CRÉDITO		
<p>Insuficiencia de estímulos al personal para mejorar su rendimiento.</p> <p>Condición: Se ha verificado que no existe ningún tipo de estímulo al personal en el área de Créditos.</p> <p>Criterio: La parte administrativa de la institución realizara una propuesta de incentivos para el personal de la Cooperativa.</p> <p>Causa: No se ha optado por la opción de otorgar incentivos a los contribuyentes de la Institución para generar incrementos en la productividad, al mismo tiempo no existen políticas implantadas respecto a la entrega de estímulos al personal.</p> <p>Efecto Sus contribuyentes pueden disminuir los niveles de productividad puesto que no mantiene con sus objetivos personales de crecimiento y así demostrar toda su capacidad al saber que no cuenta con ningún estímulo por su dedicación a su labor diaria.</p> <p>Conclusión La no existencia de estos estímulos hace que no exista un incremento en la productividad y la capacidad de desempeño en cada individuo.</p> <p>Recomendación Al Gerente.- Crear políticas para el otorgamiento de estímulos al personal que presta sus servicios para poder verificar su incremento en la productividad, además los estímulos no se refiere solo en lo económico sino también con cartas de felicitación métodos que puedan servir de estímulo para poder obtener buenos resultados en sus funciones.</p>		EN 5/7

ELABORADO	MVSG
APROBADO	AR

HOJA DE HALLAZGOS	
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CASAG” AUDITORÍA DE GESTIÓN DEPARTAMENTO DE CRÉDITO	HH.6
<p>En el Departamento de Crédito no cuenta con una filosofía propia como “Misión, Objetivos, Valores e Indicadores.</p> <p>Condición: En el Departamento de Crédito no cuenta con objetivos propios que le permitan alcanzar sus objetivos en un determinado período.</p> <p>Criterio: Todos sus colaboradores serán leales para con el cumplimiento de los objetivos con la institución creando sus propias políticas dentro del Departamento de Crédito que estén siempre encaminados con la Cooperativa.</p> <p>Causa: Falta de Comunicación entre los altos funcionarios y el personal del Departamento de Crédito, puesto que ellos deberían implementar las situaciones que generen mejoras para la Institución.</p> <p>Efecto: En esta situación el personal pierde sentido en las actividades que ejecuta puesto que no tiene algo especificado por quien dar lo mejor de sí, por lo observado en el Departamento de Crédito no se sigue un mismo ideal.</p> <p>Conclusión: El departamento de crédito no cuenta con un ideal propio.</p> <p>Recomendación: A LA GERENCIA.- Fomentar desde la Gerencia la creación de una filosofía propia para cada uno de los departamentos encaminados con la filosofía de la Institución de la General razón por la cual debe ser realizado por el mismo personal que sientan partícipes a donde quieran llegar en el Departamento.</p>	<p>CI 6/7</p>
ELABORADO	MVSG
APROBADO	AR

HOJA DE HALLAZGOS		HH.7
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CASAG” AUDITORÍA DE GESTIÓN DEPARTAMENTO DE CRÉDITO		
<p>Desconocimiento de la localidad de los productos financieros de Créditos que oferta la Institución</p> <p>Condición: Falta de publicidad de los productos financieros de Créditos que genera que las personas no tengan conocimiento.</p> <p>Criterio: La Cooperativa fomentara el desarrollo y promoción de los productos y servicios financieros que se propongan, de tal manera que se generen las partidas acorde a las necesidad del Departamento</p> <p>Causa: Falta la asignación presupuestaria para difundir sus productos y servicios que ofrece la institución o mala decisión al escoger el medio indicado.</p> <p>Efecto: La institución no da a conocer sus productos y servicios que ofrece a la localidad, generando pérdidas económicas y quedando al margen con la competencia que se anuncian de diferentes maneras para la captación de clientes.</p> <p>Conclusión: La falta de publicidad de los productos y servicios financieros genera perdida para la institución.</p> <p>Recomendación: Gerencia y Jefe de Créditos.- Destinar una gran asignación presupuestaria para la difusión de los productos y servicios financieros que oferte la institución, además seleccionar los medios adecuados para su difusión y llegar a la ciudadanía y asegurar que la mayor cantidad de personas lleguen a la Cooperativa.</p>		EN 7/7
ELABORADO	MVSG	
APROBADO	AR	

Cooperativa de Ahorro y Crédito

“CASAG”.

INFORME DE AUDITORÍA

Realizado al Departamento de Crédito

En el período

Enero a Diciembre del 2012

CARTA DE PRESENTACIÓN
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “CASAG”

Sr:

Ing. Edgar Pazmiño

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CASAG”

En su Despacho

Por la facilidad brindada en su institución financiera, se ha efectuado la Auditoría de Gestión en el Departamento de Crédito, que comprendía el análisis de la gestión en mencionado departamento a través de la aplicación de control interno (Método COSO), y otras técnicas de Auditoría de Enero a diciembre del 2012.

En el informe que se adjunta constan los resultados obtenidos durante la evaluación efectuada, incluyendo las respectivas recomendaciones que puedan servir en bien de la institución que usted dirige.

ATENTAMENTE

Marco Vinicio Soque Gavilanes

AUDITOR

CONVOCATORIA PARA LA LECTURA DEL INFORME DE AUDITORÍA

Sr. Ing.
Edgar Pazmiño
Gerente General

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CASAG”

Presente.-

Me dirijo a usted muy respetuosamente, deseándole el mejor de los éxitos en sus funciones, para poner en su conocimiento que el día viernes 09 de Diciembre del 2013 se procederá a dar lectura del informe de Auditoría de Gestión realizada al Departamento de Crédito de sus digna institución bajo su responsabilidad del período comprendido de enero a diciembre del 2012.

Para lo cual se solicita la asistencia del personal del Departamento de Crédito de la Cooperativa, así como interesados en la misma que formen parte de la institución evaluada.

ATENTAMENTE

Marco Vinicio Soque Gavilanes

AUDITOR

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CASAG”

INFORME DE AUDITORÍA

Al Gerente de:

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CASAG”

Se ha efectuado la evaluación de Auditoría de Gestión al departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CASAG”, del periodo Enero-Diciembre del 2012. El establecimiento y mantenimiento de una buena gestión es responsabilidad de la Gerencia de la Entidad. Mi responsabilidad consiste de emitir una opinión sobre el grado de cumplimiento de sus metas y objetivos con eficacia y eficiencia en las operaciones y cumplimiento de leyes y reglamentos correspondientes.

Mi análisis se realizó en base a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, estas normas requiere que se planifique y ejecute la evaluación de Control Interno, de tal manera que pueda obtener con seguridad razonable de que la aplicación de Control Interno sea la adecuada.

El análisis incluye en entendimiento y el estudio de cada uno de los componentes dentro del Departamento de Crédito y consideré que mi estudio proporcione una base razonable para expresar mi opinión, uno de los síntomas es el crecimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CASAG”, la buena relación del personal del Departamento que es de mucha importancia para continuar brindando sus servicios a la población civil ya no solo al personal de las Fuerzas Armadas, las debilidades detectados durante mi evaluación es la duplicidad de funciones, falta de capacitación al personal en el departamento, funcionarios con formación Secundaria, falta de indicadores de gestión, en si en el Departamento de Crédito no cuenta con filosofía propia es decir no mantiene su identidad al tener una misión no existe una área específica que se encargue a la recuperación de cartera, la no existencia de incentivos al personal que es necesario para el incremento de productividad en la cumplimiento de sus funciones. Además se detectó que no existe una publicidad adecuada que brinda la institución en el otorgamiento de Créditos.

En mi conclusión personal el control Interno del departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CASAG”, se encuentra razonablemente en todos los aspectos importantes de los componentes evaluados.

Quito, 12 de Diciembre 2013.

ATENTAMENTE

Marco Vinicio Soque Gavilanes

AUDITOR

INFORME CONFIDENCIAL A LA GERENCIA

ANTECEDENTES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “CASAG”, domiciliada en la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano, sector Sur, Av. Maldonado y Recoleta, frente al Ministerio de Defensa Nacional, Legalmente constituida mediante Acuerdo Ministerial Nro. 0308, de fecha 8 de Marzo de 1993. Tiene su origen el 13 de enero del 1987, conformado por un grupo de 21 amigos militares con el rango de Voluntarios y Empleados Civiles de la Fuerza Terrestre con el fin de realizar actividades netamente sociables de sus socios.

La Gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CASAG”, en la actualidad está a cargo del Sr. Ing. Edgar Pazmiño, quien es el encargado dar a conocer al personal de la matriz y su sucursal las regulaciones, instructivos, manuales, acuerdos todo lo que conlleva al funcionamiento, así como guiar a sus miembros al desarrollo y crecimiento de la institución.

En el Departamento de Crédito está a cargo del Sr. Ing. Jorge Montenegro, quien orienta al personal que se encuentra bajo su responsabilidad a la consolidación de las metas y objetivos del Departamento y orientarlos de la manera más adecuada en los procesos que se ejecutan en la actualidad como la tramitación, concesión y administración de Créditos destinado a sectores productivos, así como la recuperación de Créditos.

Las actividades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CASAG“, están totalmente guiadas al cumplimiento del objetivo de la Institución como lo es brindar sus productos y servicios financieros con calidad para satisfacer las necesidades de sus socios y clientes contribuyendo a la comunidad principalmente a la población del Sur de la Capital por ende al País.

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

- 1. No debitan al personal de FF.AA de manera oportuna la cuota mensual de créditos.**

Conclusión

No se está exigiendo a la institución en convenio el débito bancario de forma oportuna de los créditos otorgados al personal Militar.

Recomendación

Realizar el respectivo listado de los clientes a ser debitados de la cuenta bancaria de la entidad financiera en convenio y dar el respectivo seguimiento para que sea procesado su débito a la fecha exacta y realizar una notificación al cliente ya sea a su número celular o correo electrónico sobre el débito y su saldo correspondiente a la fecha.

- 2. Falta de definición de funciones para otorgar y aprobar un crédito**

Conclusión

El personal que presta sus servicios no tiene una función definida sobre las actividades con las que debe cumplir en su puesto de trabajo, por lo que existe duplicidad de funciones retrasando la entrega de créditos.

Recomendación

Al Gerente

Notificar por escrito a cada empleado las funciones que le corresponde para que cada uno de ellos asuma su responsabilidad y cumpla con los objetivos del Departamento de Crédito.

3. Actualización de Normativas generales

Conclusión

Revisar la legislación vigente, se ha comprobado que no existe interés por parte de las autoridades en hacer las actualizaciones pertinentes.

Recomendación

Se recomienda a las autoridades actualizar continuamente las normativas y/o reglamentos tanto como internos y externos existentes y entregar una copia a cada uno de los funcionarios de la Cooperativa en especial a los de Departamento de Crédito ya que constituye una herramienta importante de trabajo para el cumplimiento de sus tareas diarias de manera eficaz e eficiente.

4. Documentos para la otorgación de créditos

Conclusión

No existe el conocimiento suficiente sobre el reglamento de Créditos por parte del personal que presta sus servicios en el Departamento de Crédito, ya que la atención está siendo realizada en forma natural más no bajo parámetros.

Recomendación

Al Jefe de Créditos

Disponer a sus oficiales de Crédito que dispongan a la mano todos los reglamentos y/o manuales que contengan especificaciones de Crédito y lo más importante como en toda empresa recalcar sobre la atención al Cliente.

Al oficial de crédito

Realizar informativos referentes a Créditos que puedan ser visibles para los clientes, una vez de haber recibido la carpeta con la solicitud de los socios realizar de forma minuciosa y despachar al Jefe de créditos, para que continúe el trámite de acuerdo a lo establecido en el reglamento de Créditos.

5. Insuficiencia de estímulos al personal para mejorar su rendimiento.

Conclusión

La no existencia de estos estímulos hace que no exista un incremento en la productividad y la capacidad de desempeño en cada individuo.

Recomendación

Al Gerente.- Crear políticas para el otorgamiento de estímulos al personal que presta sus servicios para poder verificar su incremento en la productividad, además los estímulos no se refiere solo en lo económico sino también con cartas de felicitación métodos que puedan servir de estímulo para poder obtener buenos resultados en sus funciones.

6. En el Departamento de Crédito no cuenta con una filosofía propia como “Misión, Objetivos, Valores e Indicadores.

Conclusión:

El departamento de crédito no cuenta con un ideal propio.

Recomendación:

A LA GERENCIA.- Fomentar desde la Gerencia la creación de una filosofía propia para cada uno de los departamentos encaminados con la filosofía de la Institución en General razón por la cual debe ser realizado por el mismo personal que se sientan partícipes a donde quieran llegar en el Departamento.

7. Desconocimiento de la localidad de los productos financieros de Créditos que oferta la Institución

Conclusión:

La falta de publicidad de los productos y servicios financieros genera perdida para la institución.

Recomendación:

Gerencia y Jefe de Créditos.- Destinar una gran asignación presupuestaria para la difusión de los productos y servicios financieros que oferte la institución, además seleccionar los medios adecuados para su difusión y llegar a la ciudadanía y asegurar que la mayor cantidad de personas lleguen a la Cooperativa.

Riobamba, 12 de Diciembre del 2013.

Atentamente.

Marco Vinicio Soque Gavilanes

AUDITOR

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

1. Los cargos existentes en la cooperativa son ocupados por personas que no cuenta con el perfil profesional requerido. En su defecto son ocupados por personas que no cuenta con el conocimiento adecuado, esto genera riesgos operativos altos, perjudicando la imagen y crecimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Casag”, a la vez que no se garantiza los fondos depositados por los socios, además la Institución financiera no se ha manifestado con capacitaciones al personal del Departamento de Crédito.
2. La Auditoría de Gestión permitió detectar deficiencias en los controles y uso de los recursos en el Departamento de crédito del mismo modo es posible realizar ajustes, si fuera el caso para su óptima operación, los manuales de políticas y procedimientos que posee la Cooperativa para el Departamento de Crédito no se acatan completamente por parte de los empleados, generando riesgos operativos, una base de datos desactualizada entre otros. De esta manera es poco probable alcanzar los objetivos propuestos.
3. Al realizar la evaluación al departamento de Crédito se pudieron encontrar varias falencias mismas que afectan a la institución financiera. Los socios de la Cooperativa se sienten satisfechos con el trato amable que reciben de los empleados pero su percepción cambia por el tiempo que tienen que esperar para recibir atención, pues consideran que es excesivo.

RECOMENDACIONES

1. La Asamblea General de Socios deberá reunirse para la elaboración de un manual de Reclutamiento y Selección de Personal en el que se detalle el requerimiento académico, objetivos del cargo y funciones que deberá cumplir el nuevo empleado al incorporarse a la Institución Financiera, esto le garantizará a la Cooperativa que cuente con empleados con el perfil profesional apto para ocupar estos cargos.
2. El Gerente General deberá impulsar planes de capacitación, desarrollo y atención al cliente dirigido a todos sus colaboradores, según su requerimiento o necesidad, esto les ayudará a que se desenvuelvan de mejor manera en la realización de sus actividades dentro de la Cooperativa garantizando así los fondos confiados por los depositantes. Además el Departamento de Crédito deberá crear una filosofía propia con su Misión, Visión, estrategias los mismos que deberán ser revisados en un período establecido.
3. Tomar en cuenta las sugerencias emitidas para la Cooperativa con la finalidad de evitar riesgos, disminuyendo las debilidades que existen, con el objeto de mantener el mercado objetivo que actualmente tiene se deberá establecer las técnicas necesarias que permitan mejorar la administración de los recursos dentro de la Cooperativa a fin de optimizarlos y desarrollar canales de comunicación externa, los cuales mantengan a los socios permanentemente comunicados de los nuevos productos y servicios, así como del estado de sus créditos pendientes con la Institución

BIBLIOGRAFÍA

Textos

- Williams, Leonard P. (1985), Auditoría Administrativa, Evaluación de los Métodos y Eficiencia Administrativa, Ediciones Diana, México.
- Fernández Arenas, José, (1985). La auditoría Administrativa, Ediciones Diana, México.
- Maldonado, Milton(2006), Auditoría de Gestión, Tercera Edición, Quito.
- Graig-Cooper, Michael.(1994), Auditoría de Gestión, Ediciones Folio España, Madrid,

Webgrafia

- <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/329/1/T.-UCE-0003-14.pdf>
- <http://descargas.sri.gov.ec/download/pdf/leytribint.pdf>
- <http://www.cetid.abogados.ec/archivos/80.pdf>
- <http://www.imgroup.com.ec/biblioteca/ley-seguridad-social>
- http://www.google.com.ec/webhp?source=search_app&gws_rd=cr&ei=hfq1urm9f4xu9qtd0yaq#q=codigo%20de%20trabajo
- <http://www.cetid.abogados.ec/archivos/95.pdf>
- http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf
- <http://www.sri.gob.ec/web/guest/120>
- <http://www.iess.gob.ec/>
- http://www.iess.gob.ec/documents/10162/33701/Ley_de_Seguridad_Social.pdf?version=1.
- www.dpe.gob.ec
- http://www.dpe.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=53&Itemid=57
- <http://pdba.georgetown.edu/Security/citizensecurity/ecuador/leyes/leydefensoria.pdf>
- Concepto <http://definicion.de/organigrama/#ixzz2f5GdhRFb>
- <http://www.slideshare.net/edithagila/modulo-de-productos-y-servicios-financieros-y-de-seguros>
- <http://ai.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2012/07/Manual-de-Auditor%C3%ADa-Gubernamental-Cap-VI.pdf>
- <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/manual%20de%20auditoria%20de%20gesti%C3%B3n.pdf>

- <http://www.sisman.utm.edu.ec/libros/facultad%20de%20ciencias%20administrativas%20y%20econ%3%93micas/carrera%20de%20administraci%3%93n%20de%20empresas/07/auditoria/nota%20de%20clase%2021%20naga%2%b4s.pdf>
- http://www.ain.gub.uy/sector_publico/normas_ctrl_interno.pdf
- <http://www.mailxmail.com/curso-elemental-auditoria/clasificacion-auditoria>
- http://www.audidores.org.bo/images/pdf/normativas/normas_de_auditoria/16_nia_500_evidencia_de_auditoria.pdf
- <http://es.scribd.com/doc/18823470/Que-son-los-Indicadores-de-Gestion>
- <http://blogauditoria.files.wordpress.com/2009/11/informe-de-auditoria.pdf>
- <http://www.intelecto.com.ec/wp-content/themes/intelecto/CIERRE-2012/Reglamento-LRTI.pdf>
- <http://docs.ecuador.justia.com/nacionales/leyes/ley-de-seguridad-social.pdf>
- http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrieve_publicaciones?no=1445
- <http://www.planning.com.co/bd/archivos/Octubre1998.pdf>