



# **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ESCUELA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

## **TESIS DE GRADO**

Previa a la obtención del Título de:

Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A.

### **TEMA:**

“Auditoría operativa al proceso crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda.” Cantón Quito, Provincia de Pichincha. Periodo Agosto 2009 - Agosto 2010.

Ana Beatriz Solano Paguay

RIOBAMBA-ECUADOR

2011

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certifico que el presente trabajo ha sido revisado en su totalidad quedando autorizada su presentación.

Ing. Víctor Albán  
**DIRECTOR DE TESIS**

Ing. Napoleón Cadena  
**MIEMBRO DE TRIBUNAL**

Ing. Norberto Morales  
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**

## **CERTIFICACIÓN AUTORÍA**

Las ideas expuestas en el presente trabajo de investigación y que aparecen como propias son en su totalidad de absoluta responsabilidad de la autora.

Ana Beatriz Solano Paguay

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado a Dios que ha sido siempre mi luz y mi guía, permitiéndome desarrollar mis más grandes anhelos, a mis padres, a mis hermanas, a Edwin Garcés y su familia que me han brindado su apoyo incondicional, su paciencia y sus sabios consejos para salir adelante en los momentos buenos y malos durante toda mi vida.

Ana Beatriz Solano Paguay

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración de Empresas, Escuela de Contabilidad y Auditoría C.P.A., por haberme enriquecido con sus conocimientos impartidos en las aulas, por enseñarme valores que de seguro nos servirán en mi etapa profesional que está por empezar, por brindarme la oportunidad de alcanzar mi sueño de ser Ingeniera.

Además agradezco a Dios por haberme permitido culminar mis estudios, dándome sabiduría y perseverancia a lo largo de estos 5 años, para no desistir en ningún momento.

Agradezco también a mis padres, quienes con su apoyo, confianza y amor, me instruyeron, que con dedicación y perseverancia puedo alcanzar mis metas; con ellos aprendí que todo camino tiene sus dificultades pero que con un poco de esfuerzo y dedicación puedo vencer cualquier obstáculo que se me presente.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda., bajo la dirección del Economista Mauricio Ortiz Paredes por habernos abierto las puertas de esta noble Institución para realizar mi Memoria Técnica, dándome su apoyo incondicional en todo sentido, a todo el personal administrativo y operativo, que con su paciencia y tiempo colaboró en el desarrollo de la misma.

Agradezco de manera especial al Ing. Víctor Albán Director de esta Tesis por su aporte, y al Ing. Napoleón Cadena por su colaboración en este trabajo.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁG.</b>
Portada	
Certificación del Tribunal	II
Certificación de Autoría	III
Dedicatoria	IV
Agradecimiento	V
Índice	VI
INTRODUCCIÓN	XIV
<b>1. CAPÍTULO I: GENERALIDADES DE LA EMPRESA</b>	<b>1</b>
1.1. Creación y funcionamiento	1
1.2. Marco jurídico	2
1.3. Misión	2
1.4. Visión	2
1.5. Servicios que presta la institución	3
1.6. Análisis interno	36
1.7. Análisis externo	37
1.8. Organigrama estructural	40
<b>2. CAPÍTULO II: ASPECTOS TEÓRICOS DE LA AUDITORÍA OPERATIVA</b>	<b>41</b>
2.1. Historia de la auditoría operativa	41
2.2. Concepto de auditoría operativa	42
2.3. Objetivos de la auditoría operativa	42
2.4. Importancia de la auditoría operativa	43
2.5. Características de la auditoría operativa	43
2.6. Metodología de la auditoría operativa	44
2.7. Fases de la auditoría operativa	45
2.8. Normas de auditoría operativa	47
2.9. Técnicas, procedimientos y programas de auditoría operativa	50
2.10. Hallazgos de auditoría operativa	53
2.11. Informe de auditoría operativa	54
2.12. Control interno	54

<b>3. CAPÍTULO III: AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO CREDITICIO</b>	<b>62</b>
3.1. Planificación de la auditoría operativa	62
3.2. Ejecución de la auditoría operativa	64
3.3. Puntos encontrados	118
3.4. Informe de auditoría	126
<b>4. CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>131</b>
4.1. Conclusiones	131
4.2. Recomendaciones	132
RESUMEN	133
SUMMARY	134
BIBLIOGRAFÍA	135
ANEXOS	136

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Nº</b>	<b>TITULO</b>	<b>PÁG.</b>
1.	Mercado objetivo	4
2.	Perfil socio demográfico	4
3.	Destino de crédito	5
4.	Perfil del socio cliente	6
5.	Subproducto de la cartera de consumo	7
6.	Subproducto de la cartera de microcrédito	8
7.	Características de los diferentes créditos	11
8.	Niveles a aprobar, analizar y negar	12
9.	Limites de riesgo de crédito	13
10.	Porcentaje de provisión para un crédito	35
11.	Resultado de primera pregunta	67
12.	Resultado segunda pregunta	68
13.	Resultado tercera pregunta	69
14.	Resultado de cuarta pregunta	71
15.	Resultado de quinta pregunta	72
16.	Resultado de sexta pregunta	74
17.	Resultado de séptima pregunta	74
18.	Resultado de octava pregunta	75
19.	Resultado de novena pregunta	76
20.	Resultado de décima pregunta	77
21.	Resultado de undécima pregunta	79
22.	Resultado de doceava pregunta	80
23.	Resultado de treceava pregunta	81
24.	Resultado de catorceava pregunta	82
25.	Detalle del procedimiento de promoción del crédito de consumo	86
26.	Detalle del procedimiento de Verificación de información de Crédito de Consumo	87

27. Detalle del procedimiento de Análisis y Aprobación del Crédito de Consumo	90
28. Detalle del procedimiento de Desembolso del Crédito de Consumo	92
29. Detalle del procedimiento de Promoción del Microcrédito	93
30. Detalle del procedimiento de Verificación de información del Microcrédito	95
31. Detalle del procedimiento de Análisis y Aprobación del Microcrédito	97
32. Detalle del procedimiento de Desembolso del Microcrédito	97
33. Detalle del procedimiento de Promoción del Crédito de Vivienda	99
34. Detalle del procedimiento de Verificación de información y constitución de hipoteca para Crédito de Vivienda	100
35. Detalle del procedimiento de Análisis y Aprobación del Crédito de Vivienda	103
36. Detalle del procedimiento de Desembolso del Crédito de Vivienda	104
37. Hallazgo 1	118
38. Hallazgo 2	120
39. Hallazgo 3	122
40. Hallazgo 4	124

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Nº</b>	<b>TITULO</b>	<b>PÁG</b>
1.	Organigrama estructural	40
2.	Diagrama de flujo del procedimiento de Promoción del Crédito de Consumo	105
3.	Diagrama de flujo del procedimiento de Verificación de información del crédito de consumo	106
4.	Diagrama de flujo del procedimiento de Análisis y Aprobación del Crédito de Consumo (Parte I)	107
5.	Diagrama de flujo del procedimiento de Análisis y Aprobación del Crédito de Consumo (Parte II)	108
6.	Diagrama de flujo del procedimiento de Desembolso del Crédito de Consumo	109
7.	Diagrama de flujo del procedimiento de Verificación de información del Microcrédito	110
8.	Diagrama de flujo del procedimiento de Análisis y Aprobación del Microcrédito	111
9.	Diagrama de flujo del procedimiento de Desembolso del Microcrédito	112
10.	Diagrama de flujo del procedimiento de Promoción del Crédito de Vivienda	113
11.	Diagrama de flujo del procedimiento de Verificación de información y constitución de hipoteca para Crédito de Vivienda (Parte I)	114
12.	Diagrama de flujo del procedimiento de Verificación de información y constitución de hipoteca para Crédito de Vivienda (Parte II)	115
13.	Diagrama de flujo del procedimiento de Análisis y Aprobación del Crédito de Vivienda	116
14.	Diagrama de flujo del procedimiento de Desembolso del Crédito de Vivienda	117

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Nº</b>	<b>TITULO</b>	<b>PÁG.</b>
1.	Características de los diferentes créditos	9
2.	Características financieras de un cliente idóneo	15

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Nº</b>	<b>TITULO</b>	<b>PÁG</b>
1.	Resultado de la primera pregunta	67
2.	Resultado de la segunda pregunta	68
3.	Resultado de la tercera pregunta	70
4.	Resultado de la cuarta pregunta	71
5.	Resultado de la quinta pregunta	73
6.	Resultado de la sexta pregunta	74
7.	Resultado de la séptima pregunta	75
8.	Resultado de la octava pregunta	76
9.	Resultado de la novena pregunta	77
10.	Resultado de la décima pregunta	78
11.	Resultado de la undécima pregunta	79
12.	Resultado de la doceava pregunta	80
13.	Resultado de la treceava pregunta	81
14.	Resultado de la décimo cuarta pregunta	82

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Nº</b>	<b>TÍTULO</b>	<b>PÁG.</b>
1.	Simbología del Flujograma	136
2.	Modelo Coso	147
3.	Cuestionario de control interno	138
4.	Solicitud de crédito	142
5.	Tabla de amortización	144
6.	Acta de resolución de Comité de crédito	145

## INTRODUCCIÓN

Las cooperativas son corporaciones o asociaciones que tienen por objeto mejorar y maximizar favorablemente las condiciones de vida de sus socios. Su intención es hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales. Han sido uno de las piezas más importantes para el desarrollo de la economía en la sociedad, ya que estas han tenido un crecimiento paulatino y acogida por la ciudadanía por las facilidades ofertadas por las demás entidades del sistema financiero

Toda institución debe ser evaluada tanto de manera interna como externa, para así conocer sus puntos frágiles sobre los cuáles hay que tomar medidas preventivas y correctivas, descubrir si sus recursos y actividades están encaminadas bajo el concepto de eficiencia, eficacia y economía y si la administración se encamina a la consecución de la misión institucional, para lo cual se necesita del apoyo constante de los empleados de la Cooperativa considerando que ellos son el motor de la institución, fomentando políticas y controles operativos.

La Auditoría Operativa formula y presenta una opinión sobre los aspectos administrativos, gerenciales y operativos, poniendo énfasis en el grado de efectividad y eficiencia con que se han utilizado los recursos materiales y financieros mediante modificación de políticas, controles operativos y acción correctiva, desarrolla la habilidad para identificar las causas operacionales posteriores y explican síntomas adversos evidente en la eficiente administración.

Debido a lo ya mencionado se cree que la ejecución de una Auditoría Operativa ayudará a la gerencia a tomar decisiones sobre ciertas falencias que se estén dando en la Cooperativa e impidan el logro de las metas trazadas en la misma.

En el capítulo uno se detalla toda la información pertinente a la empresa y sus operaciones, manual de operaciones crediticias, al igual que el análisis interno y externo (FODA), y la base legal aplicable a las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

En el capítulo dos se encuentra el marco teórico relacionada con la auditoría operativa, control interno, bases que en las cuales nos fundamentamos para desarrollar nuestro trabajo de auditoría.

En el capítulo tres se desarrolla la auditoría operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda., dónde se ponen en práctica las técnicas que se mencionan en el capítulo del marco teórico, las mismas que arrojaron puntos débiles que deben ser corregidos inmediatamente para evitar mayores riesgos en el futuro para lo cual emitimos el informe de Auditoría donde constan las recomendaciones respectivas, para un mejor desempeño de las operaciones de la Institución.

## **CAPÍTULO I**

### **Generalidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda.**

#### **1. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA<sup>1</sup>**

##### **1.1. CREACIÓN Y FUNCIONAMIENTO**

Aquellos veintiocho valientes tejedores de Rochdale seguramente no se imaginaron que al formar su primera cooperativa el 21 de diciembre de 1884, estaban poniendo los cimientos de un movimiento tan poderoso que a través de los años se convertiría en una organización capaz de realizar una verdadera revolución en el orden económico social a nivel mundial.

En igual forma podemos afirmar que los veintitrés pioneros que en la memorable noche del 18 de octubre de 1969 decidieron asociarse para formar la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda.”, difícilmente podían prever que en ese momento estaban poniendo los fundamentos de una organización que a través de cuarenta años de existencia ha llegado a constituir una entidad sólida, fuerte y seria, prestando servicios invalorable a la sociedad, procurando el progreso y desarrollo de miles de ciudadanos.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda. fue constituida jurídicamente en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, en el mes de julio de 1970 y recibió autorización de la Superintendencia de Bancos y Seguros para realizar operaciones de intermediación financiera con el público mediante resolución No 85-0038 DC. Su casa matriz así como 4 de sus oficinas se encuentran en la ciudad de Quito, y cuenta además con una agencia en el cantón Pedro Vicente Maldonado de la Provincia de Pichincha.

En este contexto, la Entidad durante el año que termina, continúa manteniendo su posición de liderazgo del mercado local, obteniendo una vez más resultados financieros satisfactorios.

---

<sup>1</sup> **FUENTE:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda.

La Entidad es consciente de que el éxito alcanzado se lo debemos a la confianza de nuestros socios, al respaldo de ellos, al compromiso de nuestro equipo humano, a su quehacer diario, a la certeza de que con dedicación y responsabilidad los resultados responderán al compromiso que asumieron a inicios de este año.

## **1.2. MARCO JURÍDICO**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda., está regida por las siguientes leyes:

- ✓ Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.
- ✓ Codificación de Resoluciones de la Junta Bancaria y Superintendencia de Bancos y Seguros mediante resolución No 85-0038DC.
- ✓ Estatuto Social de la Cooperativa;
- ✓ Ley de Lavado de Activos;
- ✓ Código de Procedimiento Civil;
- ✓ Reglamentos y manuales internos; y,
- ✓ Toda la normativa que sobre la materia rija.

## **1.3. MISIÓN**

Somos una organización comprometida con los principios cooperativos; con honestidad y compromiso de nuestro talento humano entregamos solvencia y seguridad financiera a la comunidad, con productos y servicios oportunos, en búsqueda de un mejor nivel de vida de nuestros socios.

## **1.4. VISIÓN**

Ser el mejor nexo entre nuestros socios y sus proyectos anhelados liderando el cooperativismo social y financiero.

## **1.5. SERVICIOS QUE PRESTA LA INSTITUCIÓN**

### **Cobertura y Localización**

El Ecuador tiene una extensión de 256.370 km geográficamente está dividido en 4 regiones naturales: litoral, sierra, oriente y región Insular. Políticamente, se encuentra segmentada en 24 provincias, 10 de las cuales se encuentran en la región andina, siendo una de ellas la provincia de Pichincha, la cual constituye el mercado natural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda.

### **Sucursales:**

- ✓ Oficina Pedro Vicente Maldonado.
- ✓ Oficina Atahualpa.
- ✓ Oficina El Inca.
- ✓ Oficina Centro.
- ✓ Oficina Carapungo.

## Mercado Objetivo

La Cooperativa dirige sus productos de crédito de acuerdo al siguiente mercado objetivo:

**Tabla 1:** Mercado Objetivo

Créditos de Consumo	Personas naturales en relación de dependencia o independientes, incluyendo el segmento de personas jubiladas.
Microcréditos	Personas naturales sin relación de dependencia, que realicen actividades micro empresariales de producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.
Vivienda	Personas naturales en relación de dependencia o independientes, incluyendo el segmento de personas jubiladas.

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía.

**Elaborado:** Autora

**Tabla 2:** Perfil Socio demográfico

Género	Hombres y Mujeres.
Ubicación	Provincia de Pichincha.
Actividad Económica u Ocupación	Empleado público, empleados privados, microempresarios.

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía.

**Elaborado:** Autora

**Tabla 3:** Destino de Crédito

Para crédito de Consumo	Compra de bienes o pagos de servicios.
Para Microcrédito.	Capital de trabajo, activos fijos tangibles (maquinaria y equipo, muebles, adecuación y compra de locales), reestructuración de pasivos y pago de obligaciones, otros (reparación de maquinaria y equipo).
Para crédito de Vivienda.	Para la adquisición, construcción, reparación y mejoramiento de vivienda propia.

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía.

**Elaborado:** Autora

## Perfil del Socio/Cliente

La Cooperativa ha definido que su mercado meta para los diferentes tipos de crédito tendrán las siguientes características:

**Tabla 4:** Perfil del socio ó cliente

Edad	Mínimo 21 años y máximo 80 años.
Nacionalidad	Ecuatoriano o extranjero con residencia en el país de mínimo 1 año.
Formalidad.	
Crédito de Consumo	Personas naturales, asalariadas, con ingresos por honorarios, rentas fijas, jubilación.
Para Microcrédito:	Personas naturales, no asalariadas, usualmente informales o unidades familiares.
Para vivienda	Personas naturales, asalariadas, con ingresos por honorarios, rentas fijas, jubilación.
Estabilidad laboral	Mínimo de un año para los tres tipos de cartera.
Estabilidad domiciliaria	Mínimo 6 meses.
Calificación crediticia	A o B de acuerdo a la calificación del buró de crédito, no es necesario experiencia crediticia.
Respaldo patrimonial	Bienes inmuebles, muebles enseres, vehículos.

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía.

**Elaborado:** Autora

## Crédito de Consumo

Dirigido a financiar la compra de bienes o pago de servicios, destinados a mejorar la calidad de vida de los individuos o nivelar el presupuesto familiar.

Los subproductos de la cartera de consumo que la Cooperativa mantiene son:

**Tabla 5:** Subproductos de la cartera de consumo

SUBPRODUCTO	DESCRIPCIÓN
Crédito de Alivio	Se concede para satisfacer urgentes necesidades del socio ó cliente, sea para gastos o inversión.
Crédito Ordinario	Se concede para cubrir necesidades de los socios ó cliente, que contribuyan a elevar el nivel de vida de los mismos, sean estas adquisiciones de bienes ó servicios.
Crédito con Convenios	A este tipo de crédito aplican los socios ó clientes que han ingresado a la entidad en base a convenios de apoyo que la Cooperativa haya generado y realizado con distintas organizaciones, asociaciones, sindicatos, clubes, entre otras instituciones.
Pre aprobado	Crédito otorgado a los socios con calificación interna AAA

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía.

**Elaborado:** Autora

## Crédito De Vivienda

Dirigido a financiar la compra, construcción o readecuación de bienes inmuebles destinados para la vivienda.

## Microcrédito

Dirigido a financiar la compra de bienes o pago de servicios, mercadería, maquinaria y equipos, capital de trabajo, cuya fuente de pago mayoritaria del ó los

solicitantes, sea proveniente de un negocio propio ya sean estos formales o informales.

**Tabla 6:** Subproductos de la cartera de microcrédito.

SUBPRODUCTO	DESCRIPCIÓN
Microcrédito minorista	El monto por operación y saldo adeudado en microcréditos es menor o igual a USD 3,000, otorgados a microempresarios que registran un nivel de ventas o ingresos anuales inferior a USD 100,000.00 a trabajadores por cuenta propia, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria.
Microcrédito de Acumulación Simple	El monto por operación y saldo adeudado en microcréditos es superior a USD 3,000.01 y hasta USD 10,000.00, otorgadas a microempresarios que registran un nivel de ventas o ingresos anuales inferior a USD 100,000.00, a trabajadores por cuenta propia, o un grupo de prestatarios con garantía solidaria. Cuando el saldo adeudado en microcrédito supere los USD 3,000.00 pero no supere los USD 10,000.00, aunque el monto de la operación sea menor o igual a USD 3,000.00 la operación pertenecerá al segmento de microcréditos de acumulación simple.
(*)Microcrédito de Acumulación Ampliada	Operaciones de crédito superiores a USD 10,000.00 otorgadas a microempresarios y que registran un nivel de ventas anuales inferior a USD 100,000.00, a trabajadores por cuenta propia, o un grupo de prestatarios con garantía solidaria. Cuando el saldo adeudado en microcrédito con la institución financiera supere los USD 10,000.00, indiferentemente del monto, la operación pertenecerá al segmento de microcrédito de acumulación ampliada.

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía.

**Elaborado:** Autora

(\*)El Monto Máximo para desembolsos en la cartera de Microcrédito de la Cooperativa es de USD 10,000 por tanto los subproductos con los cuales se trabaja en la concesión de los créditos son: Crédito Minorista y de Acumulación simple.

## Características

Las características de las diferentes modalidades de crédito se mencionan en la siguiente tabla:

**Cuadro 1: Características de los diferentes créditos.**

<b>MICROCRÉDITO MINORISTA</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Baja productividad, persigue la generación de ingresos con propósitos de microcrédito inmediato.</li><li>• Son pequeños puestos de trabajo ubicados en la vivienda, los mercados, plazas y en la calle (ambulantes).</li><li>• Los niveles de capital de trabajo son bajos, por lo cual no mantienen inventarios, las utilidades se destinan principalmente a la satisfacción de necesidades de tipo familiar, alimentación, pago de arriendo, vestuario, educación y servicios básicos.</li><li>• Su margen de utilidad oscila alrededor del 30 % de la venta del volumen mensual menor a USD 3,000.</li><li>• No cuentan con empleados.</li></ul>
<b>MICROCRÉDITO DE ACUMULACIÓN SIMPLE</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Negocio con estabilidad física comprobable.</li><li>• Con mayor mercado y potencial de expansión pero con fuerte competencia.</li><li>• Se emplean pequeños activos fijos y los inventarios alcanzan para más de un período de rotación.</li><li>• Registro escrito de algunas cuentas del negocio, con posibilidad de tener una organización de tipo administrativo (cuaderno de cuentas).</li><li>• Incorporación de algún trabajador externo remunerado o empleados familiares.</li><li>• Con capacidad de respaldo financiero, mantienen obligaciones con otras IFI's.</li></ul>
<b>MICROCRÉDITO DE ACUMULACIÓN AMPLIADA</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Construcción, ampliación o instalación del taller o negocio para el desarrollo de la actividad microempresarial.</li><li>• Adquisición de maquinaria, equipo, repuestos, herramientas, muebles y enseres del negocio.</li><li>• Adquisición de materia prima, materiales y suministros necesarios para el arranque de un proyecto o para un proyecto en marcha.</li></ul>

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía.

**Elaborado:** Autora

## **METODOLOGÍA**

### **Metodología de Scoring**

El Scoring es un modelo estadístico que sirve para evaluar el riesgo al realizar una operación de crédito y así determinar la posibilidad de incidencia de mora en un socio ó cliente.

Dentro de la práctica habitual de gestión de crédito, el Scoring evalúa la información suministrada por los solicitantes, junto con otra información de importancia, como informes de Buró de Crédito, a fin de formar una base sólida para la toma de decisiones.

El modelo de Scoring contiene puntajes asociados con cada atributo; el puntaje total, que se calcula al sumar los puntos de cada atributo, es una medida directa del riesgo (probabilidad) de que el crédito de consumo sea de dudoso recaudo.

Los beneficios de las técnicas de Scoring de crédito son los siguientes:

- ✓ Reducción de la mora
- ✓ Consistencia en la toma de decisiones
- ✓ Control de los procesos
- ✓ Velocidad en la respuesta a los socios ó clientes

Este medio brinda soluciones para las solicitudes de crédito y gestiona la relación con los socios ó clientes en base al comportamiento de las cuentas. Evalúa información en la gestión de las cuentas de socio ó clientes al analizar las tendencias de pago, a fin de formar una base sólida sobre la cual decidir:

- ✓ Aumentar el límite de crédito de consumo;
- ✓ Prevenir fugas de socios;
- ✓ Realizar Cobranzas eficaces.

El Modelo de Credit Scoring es una regresión entre una variable dependiente (incumplimiento) y un conjunto de variables dependientes que pretenden predecir el potencial comportamiento de pago de un sujeto de crédito. Existen distintas opciones estadísticas y matemáticas para generar el Credit Scoring, la selección de la metodología depende de las características de la información disponible, la capacidad técnica de evaluación y las directrices emanadas por la Alta Gerencia.

**Los scores de riesgos tendrán 8 categorías, de acuerdo al siguiente esquema:**

**Tabla 7:** Características de los niveles de riesgo

AAA	Capacidad relevante para el pago de los intereses y principal de la deuda.
AA	Fuerte capacidad para el pago de los intereses y principal de la deuda.
A	Capacidad adecuada para el pago de los intereses y principal de la deuda.
BBB	Vulnerabilidad para cubrir sus obligaciones financieras.
BB	Existen factores relevantes que pueden afectar la capacidad ó aún la voluntad de pago del socio.
B	El socio presenta elementos significativos que podrían afectar sus obligaciones con la cooperativa.
CCC	El socio es probable que no logre cubrir sus obligaciones en el corto plazo.
D	El socio no puede cubrir sus obligaciones con terceros.

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía.

**Elaborado:** Autora

### **Score de Aprobación**

El Score de Aprobación es aquel que se ejecuta en línea al momento de la evaluación de una operación de crédito, el modelo deberá contener al menos los siguientes tipos de variables:

- Capacidad de pago
- Perfil del socio
- Comportamiento de pago en el sistema financiero (buró)
- Cobertura (en el cálculo de la severidad)

El score de aprobación será acompañado de los límites de riesgo de crédito, que constituyen parámetros básicos de la política crediticia de la Cooperativa. Los límites son clasificados de acuerdo a los siguientes criterios:

**Límites críticos.** Son aquellos parámetros de política crediticia que de presentarse son suficientes para que se niegue una operación de crédito (excluyente), como por ejemplo si un socio es menor de edad.

**Límites no críticos.** Son aquellos parámetros de política crediticia que de presentarse permiten complementar el análisis de la operación, sin que tengan el carácter de excluyente.

**Aplicando el score de aprobación, se consideran los siguientes límites de riesgo de crédito:**

**Tabla 8:** Niveles a aprobar, analizar y negar.

Score	Criterio
AAA	Aprobar
AA	Aprobar
A	Aprobar
BBB	Analizar
BB	Analizar
B	Analizar
CCC	Negar
D	Negar

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía.  
**Elaborado:** Autora

### Score de Calificación

Es un modelo de comportamiento que será ejecutado una vez al mes. El modelo deberá contener al menos los siguientes tipos de variables:

- Comportamiento de pago en la Cooperativa
- Comportamiento de pago en el sistema financiero (buró de crédito)

El score de calificación aplica para todas las operaciones de crédito, y tiene como finalidad procurar el cálculo de la pérdida esperada.

La pérdida esperada representa la magnitud de pérdida que la Cooperativa está dispuesta a asumir como consecuencia del incumplimiento de sus socios deudores de sus obligaciones financieras con la Cooperativa.

Aplicando el score de calificación, a continuación se consideran los siguientes límites de riesgo de crédito, que debe comprenderse como el nivel de tolerancia máxima de cartera por cada categoría de riesgo:

**Tabla 9:** Límites de riesgo de crédito.

Score	Límite de Cartera %
AAA	100%
AA	100%
A	75%
BBB	50%
BB	25%
B	15%
CCC	10%
D	5%

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía.

**Elaborado:** Autora

### Modelo Experto: Evaluación “5 C’s de Crédito”

Esta metodología adicional es aplicada para créditos de consumo (alivio, ordinario, convenios), vivienda y microcrédito.

La evaluación de las 5 C's de crédito es un mecanismo de calificación que se aplica a las condiciones del socio ó cliente con el objeto de evaluar si puede o no ser sujeto de crédito.

#### ✓ **Carácter**

Se lo define como la integridad, el deseo de pagar, o las características morales y éticas de los socios ó clientes.

Para el análisis del carácter se debe considerar los aspectos que a continuación se mencionan:

Historial crediticio del socio o cliente en el sistema financiero, proveedores y otros acreedores, entre ellos estar al día en el pago de servicios básicos y otras deudas.

No presentar antecedentes judiciales.

La estabilidad familiar del socio o cliente: número de años en el lugar de residencia, de trabajo para socios bajo relación de dependencia y en el negocio para solicitantes que son independientes, número de cargas familiares, estado civil y referencias personales.

#### ✓ **Capacidad**

Se refiere a la capacidad de pago que tiene el socio o cliente para cumplir con sus obligaciones con terceros. En el análisis de la capacidad de pago se debe considerar:

Las ponderaciones de las variables consideradas en las 5 C's de crédito y los puntajes de las mismas con las que se calificará los créditos.

#### ✓ **Capital**

El Capital hace referencia a la solvencia económica y financiera del solicitante, se define como la diferencia entre el valor total de los activos menos los pasivos.

**Para realizar un análisis de este factor se debe considerar:**

**Cuadro 2:** Características financieras de un cliente idóneo.

Para Crédito de Consumo (alivio, ordinario, convenios) y Vivienda
<ul style="list-style-type: none"><li>•Liquidez (Activo corriente / Pasivo corriente). Debe tener una relación de 2:1 veces.</li><li>•Solvencia (Activo Total / Pasivo Total). Debe tener una relación de 1.5:1 veces.</li><li>•Endeudamiento con Préstamo (Pasivo por Créditos + Préstamo solicitado/Patrimonio). La relación debe tener un equivalente de hasta el 30%, como máximo.</li><li>•Endeudamiento Total (Pasivo Total / Patrimonio). La relación debe tener un equivalente de hasta el 50%, como máximo.</li><li>•Cobertura Saldo Disponible (Disponible Neto / Cuota). Debe reflejar una relación de entre 1.4 hasta 1.7 veces.</li></ul>
Para Microcrédito
<ul style="list-style-type: none"><li>•Capital de Trabajo (Activos Corrientes - Pasivos Corrientes) &gt; 1 y que sea positivo.</li><li>•Rotación de Inventario (en No. Días = (Valor Inventario / Costo de productos vendidos en el mes) x 30). Varía según el sector de actividad y el giro del negocio. Se debe analizar también de acuerdo al ciclo del negocio.</li><li>•Liquidez (Activo corriente / Pasivo corriente). Debe tener una relación de 2:1 veces.</li><li>•Solvencia (Activo Total / Pasivo Total). Debe tener una relación de 1.5:1 veces.</li><li>•Endeudamiento con Préstamo (Pasivo por Créditos + Préstamo solicitado/Patrimonio). La relación debe tener un equivalente de hasta el 30%, como máximo.</li><li>•Endeudamiento Total (Pasivo Total / Patrimonio). La relación debe tener un equivalente de hasta el 50%, como máximo.</li><li>•Cobertura Saldo Disponible (Disponible Neto / Cuota). Debe reflejar una relación de entre 1.4 hasta 1.7 veces.</li></ul>

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía.

**Elaborado:** Autora

✓ **Condiciones**

Se refieren a la situación del entorno, tanto a nivel macro como micro, como referencia se analiza el mercado, factores políticos, económicos y las condiciones del préstamo en donde se desarrolla el negocio del solicitante.

✓ **Colateral**

Se define como garantías adecuadas y suficientes que respaldan el crédito, consideradas como la segunda fuente de repago de una obligación. Se considerará garantía sobre firmas y garantía hipotecaria para los casos que aplique.

## **POLÍTICAS**

### **Políticas Generales**

- Es obligación del personal involucrado en el proceso de crédito conocer y aplicar las disposiciones impartidas en el presente Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito.
- Toda la información que el socio declare en la solicitud de crédito debe ser debidamente sustentada con documentos físicos de respaldo.
- Las tasas de interés y costos financieros que se apliquen en las operaciones de crédito, serán las que se encuentren vigentes al momento del desembolso.
- El Comité de Crédito estará conformado por tres miembros, dos designados por el Consejo de Administración de entre los funcionarios de la entidad y el delegado de la Gerencia General y su integración dependerá del monto de riesgo a ser aprobado, Niveles de aprobación, según su nivel de aprobación.
- El Comité de Crédito será responsable de resolver sobre las solicitudes de crédito en el marco de las políticas establecidas en el presente manual aprobado por el Consejo de Administración.
- Los miembros del Comité de Crédito tendrán la responsabilidad dejarán constancia de las resoluciones tomadas sobre las solicitudes de crédito en actas, las cuales serán firmadas por los mismos.
- Los Funcionarios y empleados que participen en la calificación, aprobación e instrumentación de un crédito, tendrán responsabilidad frente a la Cooperativa. En caso de incumplir con lo señalado en las normas y procedimientos internos se actuará conforme lo señalado en el Reglamento Interno de Trabajo.

- La Cooperativa concederá créditos de acuerdo a las características de los socios o clientes y sus posibilidades de respaldar las operaciones, sin distinguir la antigüedad en la Cooperativa.
- El departamento de Negocios semestralmente evaluará al personal operativo los conocimientos en el manejo de las políticas y procedimientos contenidos en el presente manual.
- El departamento de Negocios, trimestralmente realizará una supervisión del cumplimiento de políticas y procedimientos estableciendo en el presente manual.
- El departamento de Negocios realizará mensualmente un control de calidad, asegurando que la información registrada en el sistema guarde relación con la documentación física que conste en el file de crédito mediante validación.
- El departamento Administrativo y de Recursos Humanos presentará mensualmente un reporte de los créditos vinculados a Gerencia General para su revisión previa autorización por parte del Consejo de Administración.
- El puntaje mínimo del scoring para la aprobación de créditos será el propuesto por el Comité de Riesgos Integrales y aprobado por la Gerencia General.
- Los convenios de Créditos que se generen y firmen con empresas e Instituciones, sean estas públicas o privadas deben ser legalmente suscritos por la Gerencia General.
- Los Oficiales de Crédito y Microcrédito no podrán gestionar las solicitudes de créditos de sus cónyuges ó sus parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.

- La presentación de la solicitud y el trámite del crédito deberán ser realizados por el interesado personalmente, en ningún caso se aceptará la gestión de intermediarios o tramitadores. Sin embargo en los casos justificados como: enfermedad, por viaje fuera o al interior del país y por trabajo, los trámites de entrega de documentación, podrán ser realizados por un representante previa presentación de una carta de autorización al Jefe de Agencia, para su aprobación.
- Ningún funcionario o empleado podrá recibir regalos, favores o coimas, para tramitar, aprobar o mejorar las condiciones de concesión de un crédito; la inobservancia tendrá incidencia será resuelta de acuerdo en lo expresado en el Reglamento Interno de Trabajo.
- Cada tipo de crédito tienen sus propias condiciones y requisitos. Matrices de Crédito de Consumo, Vivienda, Microcrédito y sus modalidades.
- Los oficiales de crédito deben revisar antes de iniciar con el trámite de cualquier solicitud de crédito el Buró de Crédito y Score calificación de puntos
- Cuando los funcionarios de la Superintendencia de Bancos soliciten créditos o servir de garantes en la Cooperativa se solicitará la respectiva autorización al ente de control.

## **Políticas para Crédito de Consumo**

### **Crédito Pre Aprobado**

- El Departamento de Negocios establecerá los criterios de selección de los socios ó clientes que serán considerados como sujetos de crédito pre aprobado.
- El socio AAA deberá entre otros criterios cumplir con lo siguiente: Tener historial de crédito en la Cooperativa de al menos dos créditos en los que se pago puntualmente las operaciones.

- En el caso de tener un crédito vigente este deberá estar cancelado como mínimo el 50% del capital.
- Haber cancelado puntualmente todas y cada una de sus obligaciones crediticias tanto en la Cooperativa como en el Sistema Financiero Regulado, no Regulado y Comercial.
- Poseer calificación A vigente en la central de riesgos.
- El departamento de Negocios es responsable de generar trimestralmente un reporte de los socios que cuenten con la característica de AAA en la Cooperativa y enviar dicho reporte a las Jefaturas de cada agencia para las gestiones respectivas (colocación de crédito pre aprobado).
- Es responsabilidad de los Oficiales de Crédito consultar en la central de riesgos y en el sistema de información de la Cooperativa, la calificación actual de los beneficiarios del producto de crédito pre aprobado, previa notificación a los socios.
- La verificación de la información del domicilio ó actividad económica del socio no será indispensable para la aprobación de este tipo de crédito, salvo en el caso, de ser necesaria la actualización de la dirección del domicilio ó actividad económica del socio en el sistema transaccional de la Cooperativa.

### **De la Renovación y Ampliación**

El socio ó cliente podrá solicita una renovación o ampliación del crédito cuando el solicitante haya cancelado como mínimo el 50% del monto de la obligación vigente por un monto igual al original, o superior a la operación anterior, siempre que sus necesidades de financiamiento, capacidad de pago, comportamiento de pago del crédito anterior y perspectivas del negocio lo justifiquen.

## **Políticas para Microcrédito**

- El producto de microcrédito se lo realizará bajo la Tecnología Crediticia No Convencional, modalidad Individual Urbana.
- A través de los Oficiales de Microcrédito, la Cooperativa promocionará y administrará de manera integral la cartera de microcrédito y la base de socio ó clientes del sector asignado de acuerdo a la zona delimitada correspondiente a su jurisdicción.
- El Oficial de Microcrédito no podrá atender a socio ó clientes fuera de la zona asignada, para no alterar su planificación diaria de visitas.
- Los negocios que fomentan la desintegración del núcleo familiar como: casa de citas, moteles, casas de juego y otras actividades afines, no serán sujetos de este tipo de crédito.
- No se aceptarán garantías entre cónyuges, ni de cónyuges para un mismo préstamo de otro microempresario, del mismo tipo de negocio, salvo en zonas donde la población se dedique a la misma actividad y el riesgo de la operación crediticia no presente la posibilidad de que el prestatario no pueda honrar sus obligaciones.
- Es responsabilidad del Oficial de Microcrédito inspeccionar el negocio IN-SITU del socio, cliente y del garante, si este último lo tuviere como insumo para la elaboración del análisis financiero - económico.
- El Oficial de Microcrédito debe archivar en el file de crédito, el borrador del levantamiento de información del negocio perteneciente al socio, cliente y garante.
- Cuando en una operación de microcrédito las garantías que lo amparan desmejoren la relación préstamo ó garantías, deberán ser cambiadas. La aprobación para el cambio de garantías será autorizada por el Comité de Crédito que aprobó la operación.

### **De la Inversión o destino del crédito**

- El destino de las operaciones de Microcrédito será para los sectores del comercio, producción y servicios.
- El Oficial de Microcrédito será responsable de verificar el uso y el destino que se dé al microcrédito para ello llevará a cabo el seguimiento correspondiente.
- Para capital de trabajo se financiará hasta el 100% del total del capital de la microempresa.
- Para la adquisición de activos fijos se financiará hasta el 70% del valor del activo a adquirirse y tendrá presente el análisis del crédito que contemple: Viabilidad de la Inversión. Situación económica financiera que permita el pago de la deuda.
- El financiamiento deberá:
  - Sustituir maquinaria o equipos, vehículos depreciados.
  - Incrementar la producción y en consecuencia incrementar las ventas
  - Reducir y optimizar los costos sin aumentar la producción. Incrementar la productividad, como resultado del aumento de la producción o reducción de costos
- Cuando se trate de destinos combinados, el monto máximo será el equivalente al 50% de capital de trabajo más el 70% del valor del activo a adquirirse.

### **De la Renovación del crédito**

- El socio o cliente podrá solicitar una renovación o ampliación del crédito cuando el solicitante haya cancelado como mínimo el 70% del monto de la obligación vigente por un monto igual al original, o superior a la operación

anterior, siempre que sus necesidades de financiamiento, capacidad de pago, comportamiento de pago del crédito anterior y perspectivas del negocio lo justifiquen.

## **Políticas del Crédito de Vivienda**

### **De la Renovación del Crédito**

- El socio o cliente podrá solicitar la renovación del crédito cuando el solicitante haya cancelado como mínimo el 50% del monto de la obligación vigente o superior a la operación anterior, siempre que su capacidad de pago, comportamiento de pago del crédito anterior y perspectivas del negocio lo justifiquen.

### **De los Sujetos de Crédito**

- Serán considerados sujetos de crédito las personas naturales o jurídicas, sean estos socios o clientes que sean legalmente capaces para contratar y adquirir obligaciones, que realicen actividades lícitas y productivas, conforme lo establecido en el Estatuto Social.
- En el caso de que el solicitante y el deudor solidario hayan incurrido en calificaciones B o C en el Sistema Financiero Nacional regulado, no regulado y sector comercial, en créditos vigentes. Presentará un certificado de encontrarse al día en sus pagos.
- Si el solicitante mantiene créditos vigentes en la entidad debe mantenerse al día en sus obligaciones, tanto como deudor y garante.
- El arraigo residencial tanto del socio o cliente, sea antiguo o nuevo, los garantes, será mínimo de 6 meses y para el arraigo laboral será mínimo de un año.
- Para aquellos casos en que un sujeto de crédito presente más de una fuente de pago, se considerará primero la más importante (la mayor) del núcleo familiar; y, en caso de igualdad de ingresos fijos y variables, usar

como segunda referencia el destino del crédito para la clasificación de la operación.

### **De la Restricción de los Sujetos de Crédito**

- No podrán ser considerados sujetos de crédito las personas naturales o jurídicas que mantuvieren créditos en mora o créditos castigados en la Cooperativa o en otras instituciones del Sistema Financiero público o privado, bien sea como deudor principal o garante.
- El solicitante y el deudor solidario que se hallaren registrados en la lista de observados nacionales e internacionales no serán sujetos de crédito, debiendo obligatoriamente el Oficial de Crédito o Microcrédito, informar al Oficial de Cumplimiento.
- Personas naturales que mantuvieren cuentas corrientes cerradas no rehabilitadas en el sistema bancario.
- Personas naturales que tuvieran antecedentes delictivos en especial los que tengan relación con el narcotráfico y lavado de dinero (Verificado en listas de observados) o que tengan impedimento legal de cualquier naturaleza.
- Las personas extranjeras radicadas en el país, salvo el caso de que presente su cédula de identificación y demuestre estabilidad comercial o laboral por lo menos de un año.

### **De los Sujetos de Garantía**

- Podrán ser considerados sujetos de garantía los trabajadores independientes (microempresarios) o trabajadores dependientes (asalariados) y jubilados que demuestren una situación financiera demostrable.
- Cualquier persona, socio o no de la Cooperativa podrá ser garante en los créditos de la Institución hasta de dos créditos simultáneamente, siempre y

cuando sea de reconocida solvencia económica y que los Oficiales de Crédito y Microcrédito respectivo lo haya calificado como idónea.

### **De la Restricción de los sujetos de garantía**

- Los miembros de la Asamblea General de Representantes, los miembros principales y suplentes de los Consejos de Administración y Vigilancia, directivos y funcionarios de la Cooperativa y sus respectivos cónyuges, no podrán ser sujetos de garantía.
- No se aceptará la garantía de personas que tengan créditos castigados, hayan sido declarados insolventes o mantengan créditos en demanda con alguna institución del sistema financiero nacional, hasta la regularización total de dichas operaciones.
- No se aceptará como garante aquellos que se hallaren registrados en la lista de observados nacionales e internacionales, debiendo obligatoriamente el Oficial de Crédito y Microcrédito responsable, exigir un cambio de garantía al solicitante.
- Quienes presenten calificación D o E en la Cooperativa o en el Sistema Financiero Nacional regulado, no regulado y sector comercial, en créditos vigentes o anteriores hasta 3 años.
- No se aceptará la garantía de personas que tengan créditos castigados, hayan sido declarados insolventes o mantengan créditos en demanda con alguna institución del sistema financiero nacional, hasta la regularización total de dichas operaciones.
- Entre cónyuges, aún considerándose aquellos casos cuyo estado sea de unión de hecho.
- Las personas extranjeras radicadas en el país, salvo el caso de que presente su cédula de identificación y demuestre estabilidad comercial o laboral por lo menos de un año.

## De las Garantías

- El socio o cliente presentará las garantías exigidas de acuerdo a las características y requisitos del tipo de crédito, si así fuere el caso, éstas deberán ser idóneas para el Oficial de Crédito y Microcrédito dentro de la negociación y evaluación del crédito, nivel de ingreso requerido, y no haber incurrido en calificaciones D o E en la Cooperativa o en el sistema financiero nacional regulado, no regulado y sector comercial, en créditos vigentes o anteriores hasta 3 años.
- No se concederán créditos basados principalmente en las garantías, es decir, la garantía no será sustitutivo del análisis del crédito.
- Se podrá cambiar las garantías que respaldan los créditos, siempre y cuando las nuevas no desmejoren la relación préstamo ó garantía establecida por la Cooperativa para cada tipo de crédito.
- La aprobación para el cambio de garantías que respaldan los créditos, se basará en los niveles administrativos que aprobaron originalmente la operación.
- La selección de las garantías que respalden las operaciones de crédito deben estar de acuerdo al nivel de riesgo asumido por la Cooperativa, reflejado principalmente en el monto del crédito a través de la capacidad de pago, en el historial crediticio del socio ó cliente y en la información que respalda la solicitud.
- El socio o cliente podrá solicitar la cancelación o levantamiento de una garantía en poder de la Cooperativa, siempre y cuando no mantenga obligaciones vigentes.
- Los Oficiales de Crédito y Microcrédito realizarán una revisión anual de las garantías, para establecer que no hayan perdido valor o vigencia. Para las operaciones de crédito vigentes con garantía hipotecaria, anualmente se debe solicitar al deudor la actualización del avalúo.

## **De los tipos de Garantías**

### **De las Garantías sobre firmas**

- Para las operaciones de crédito se solicitarán garantes dependiendo de la solvencia del socio, del nivel de riesgo asociado a la operación (calificación de scoring) y del tipo de crédito.

### **De las Garantías Hipotecarias**

- Se podrán constituir garantías hipotecarias sobre bienes inmuebles, libre de gravámenes como: terrenos, casas, departamentos, edificios, etc., geográficamente ubicados exclusivamente en la provincia de Pichincha.
- El valor comercial de la garantía deberá ser, al menos el 140% del monto del préstamo que se otorgue.
- La Cooperativa no aceptará segunda hipoteca, bienes inmuebles en patrimonio familiar o bienes inmuebles en derechos y acciones.
- Se constituirán siempre hipotecas abiertas, es decir, aquellas que garantizan todas las obligaciones presentes o futuras del deudor con la Cooperativa.
- Se podrán otorgar créditos con fiador hipotecario en los que se constituya en favor de la Cooperativa una hipoteca sobre un bien inmueble de propiedad del garante, que afiance la operación del socio o cliente.
- Las solicitudes de créditos con garantía hipotecaria de los vocales del Consejo de Administración, Gerente General, de los funcionarios de la cooperativa y de las personas vinculadas de acuerdo a los criterios constantes en la Ley, serán tramitados en la Oficina Matriz de la Cooperativa

## **De la Constitución de la Hipoteca**

- El criterio general de valoración del bien inmueble a hipotecar debe tomar en cuenta la posibilidad de realización del bien, es decir, deben ser líquidas, de fácil ejecución y que conserven el valor mientras dure la operación crediticia así como no tener ningún impedimento legal en su realización.
- En la constitución de garantías reales se exigirá siempre, en forma previa al desembolso, su inscripción en los registros correspondientes de su jurisdicción y que ésta sea inscrita en primera hipoteca a favor de la entidad.
- Los bienes inmuebles serán valuados por un Perito Avaluador, quien debe estar calificado por la Superintendencia de Bancos y Seguros.
- En los créditos con garantía hipotecaria los costos por el avalúo, minuta, escritura y la inscripción del bien en los registros respectivos, serán cancelados por el solicitante al Perito Avaluador y al Abogado respectivamente.
- Después de haber tenido una operación de crédito hipotecario, el solicitante si no realiza el levantamiento de la hipoteca podrá acceder a una nueva operación de crédito.
- La aprobación para el cambio de garantías será autorizada por el Comité de Crédito que aprobó la operación, cuando en una operación de crédito las garantías que lo amparan desmejoren la relación préstamo ó garantías.
- Los reavalúos de los inmuebles dejados en garantía real a la Cooperativa y que evalúan las operaciones de crédito vigentes de consumo, microcrédito y vivienda serán actualizados en el período de tiempo que establece el órgano de control en su normativa.

### **Del Perito Avaluador**

El Perito Avaluador debe estar calificado por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

En la Cooperativa el Perito Avaluador será designado por el Consejo de Administración.

El Perito Avaluador presentara anualmente en la Cooperativa la calificación dada por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

### **De la Clasificación de la Cartera y Análisis**

- Dentro de los diferentes tipos de crédito (consumo, vivienda, microcrédito) para la asignación del producto se deberá tomar en consideración como primer parámetro la fuente de pago de la operación y un segundo parámetro por el destino del crédito.
- El Oficial de Crédito y Microcrédito debe considerar como principales factores en la evaluación del crédito, el carácter y la capacidad de pago del socio o cliente, que permitan recuperar el capital y los intereses en el plazo acordado.

### **De las Condiciones y Requisitos de los Productos Crediticios**

- Para dar inicio a cualquier trámite, la documentación que requiere la Cooperativa debe estar completa, de otra manera será devuelta al socio ó cliente.
- Los Oficiales de Crédito y Microcrédito podrán rechazar una solicitud de crédito bajo las siguientes condiciones: Ingresos insuficientes del socio, Nivel de endeudamiento alto con el sistema financiero nacional regulado, no regulado y sector comercial. Historial de empleo inconsistente, Informe de crédito insuficiente.

- Le corresponderá al Oficial de Crédito y Microcrédito informar por escrito al socio o cliente las razones por las cuales la Institución rechazó la solicitud de crédito.
- Las solicitudes de crédito deben tener claramente la fecha de entrega de solicitud y no contener ningún tipo de enmendaduras.

### **De las Tasas de Interés**

- El departamento de Negocios propondrá la fijación de tasas de interés para crédito, mismas que en ninguno de los casos superará la tasa máxima referencial establecida por el Banco Central del Ecuador para el período vigente y dicha propuesta será presentada al Comité de Activos y Pasivos para su análisis previo la aprobación del Consejo de Administración.
- Las tasas de interés para los diferentes tipos de crédito y sus modalidades serán variables y se establecerán en base a una estrategia comercial y según las disposiciones de Ley, las mismas que serán comunicadas y publicadas mensualmente
- Todas las tasas se reajustarán cada tres meses y se lo hará de acuerdo a las disposiciones legales pertinentes.

### **De los montos y plazos**

- Los montos y plazos se determinarán en función de la capacidad de pago del socio y del destino del crédito

### **De las amortizaciones**

- La frecuencia de pagos de las obligaciones que efectuará el socio o cliente deudor será mensual o la que pudiere determinar el Consejo de Administración y que debe estar reflejado en la tabla de amortización entregada al beneficiario del préstamo.

## **Del Seguro de Crédito**

- El socio o cliente determinará si accede o no a contratar el seguro de desgravamen, por tanto el seguro de desgravamen es optativo, esto es, no es obligatorio que el socio o cliente lo adquiera.
- Los socios o clientes (personas naturales) de la Cooperativa que tengan entre 21 y 80 años de edad y mantengan créditos vigentes, son beneficiarios del seguro de desgravamen.
- El seguro de desgravamen dará cobertura hasta el monto máximo vigente a la fecha de concesión de cada uno de los créditos.
- Para acceder al seguro de desgravamen, el socio o cliente, debe estar al día en el pago de las cuotas del crédito vigente.
- El valor de cobro del seguro de desgravamen será mensual y está incluido en cada dividendo del préstamo.

## **De los Créditos Vinculados**

- Los créditos vinculados se los gestionará en cada una de las agencias donde el empleado o funcionario solicite previo la aprobación del Consejo de Administración.
- Las solicitudes de crédito de los miembros del Consejo de Administración, del Gerente General y demás funcionarios de la Cooperativa, así como de las personas que se consideran vinculadas de acuerdo a la ley, serán resueltas por el Consejo de Administración.

## **Del Desembolso**

- La recepción de firmas en el pagaré y en los documentos habilitantes del crédito se receptorán exclusivamente en las instalaciones de cada agencia de la Cooperativa, estos documentos por ningún concepto pueden ser firmados fuera de la Institución.

- El desembolso se debe efectuar mediante nota de crédito a la cuenta de ahorro del sujeto de crédito.
- El Subjefe de Agencia una vez realizado el desembolso debe explicar claramente al socio o cliente deudor como deben pagar su préstamo, el monto de las cuotas, cuales son las penalidades por atrasos en los pagos, y cuáles son los beneficios de tener un buen historial de pagos e instruirlos en cómo mantener relaciones de largo plazo con la Cooperativa.
- Los desembolsos se procesarán únicamente cuando estén firmados todos los documentos habilitantes por el socio o cliente deudor, codeudor y garantes según aplique.

### **De la Recuperación y Seguimiento**

Es de responsabilidad de los Oficiales de Crédito y Microcrédito la recuperación de su cartera y deben hacer seguimiento a las operaciones de crédito y supervisar el normal desarrollo de la fuente de pago del socio o cliente.

La frecuencia de los seguimientos deberá ser mensual en el caso de los microcréditos y en los de vivienda y consumo como mínimo cada trimestre en base a una muestra aleatoria.

Los Oficiales de Crédito y Microcrédito no se desvincularán de su cartera de crédito hasta la cancelación total del préstamo de cada uno de sus socios o clientes.

### **Del Manejo del File de Crédito**

- Es responsabilidad del Jefe de Agencia controlar que los Oficiales de Crédito y Microcrédito mantengan actualizado y ordenado el archivo de las solicitudes de crédito concedidos y cancelados con la respectiva copia del pagaré.
- Los expedientes que respaldan cada operación de crédito, tienen el carácter de confidencial y por ningún motivo podrán ser retirados de la

entidad, salvo autorización del Jefe o Subjefe de Agencia. Tendrán acceso a estos expedientes los Oficiales de Crédito y Microcrédito, funcionarios del área de Negocios, Cobranzas, Auditoría Interna, Auditoría

- Externa y el Organismo de Control (Superintendencia de Bancos y Seguros), para lo cual se dejará constancia escrita mediante actas entrega y recepción.
- Es de responsabilidad del Subjefe de Agencia mantener bajo seguridad los pagarés originales de los créditos de consumo, vivienda y microcrédito, así como las escrituras constituidas a favor de la cooperativa.
- Cuando el deudor haya cancelado en su totalidad el crédito, el Jefe o Subjefe de Agencia entregarán el pagaré original únicamente al socio o cliente deudor, en la oficina en la cual tramitó el crédito.
- El Jefe de Agencia semestralmente efectuará un arqueo de los pagarés originales de los créditos concedidos tanto vigentes como cancelados.

### **De las Prohibiciones**

- No se aceptarán reestructuraciones de operaciones que impliquen cambios en el capital, fecha de pago, tasas de interés y plazos.
- En el caso de socios prestatarios que estén separados de su cónyuge, si no presentan la disolución de la sociedad conyugal o divorcio, que demuestre la marginación en la partida de matrimonio otorgada por el Registro Civil, no se otorgará créditos
- Los certificados de aportación, no podrán ser utilizados para garantizar operaciones de crédito. No se debe omitir la presentación de ningún documento requerido para tramitar las operaciones de crédito, a excepción de aquellos socios o clientes que mantengan una relación crediticia con la cooperativa y de acuerdo a las características, requisitos del producto y/o su modalidad se lo permita.

## De las Excepciones

- Se concederán créditos solo con la firma del solicitante, en casos especiales como: situaciones familiares en las que sus cónyuges están en el exterior o simplemente se encuentran separados de hecho pero no de derecho, con la presentación de un poder especial otorgado por su cónyuge que le faculte a contraer obligaciones a nombre de la sociedad conyugal, verificación y autorización de la Gerencia General.
- Se exceptúa la presentación del pago del impuesto predial actualizado de acuerdo al monto sin respaldo patrimonial a socio ó clientes que presentan estabilidad laboral, buen historial de crédito y en casos de socio ó clientes jubilados.
- Se exceptúa la verificación e inspección de información, a los garantes que no cumplan con la capacidad de pago, pero hayan sido garantes del mismo socio o cliente prestatario que posea buen historial de crédito y se podrá calcular el 50 % de sus ingresos netos.
- Si un socio o cliente tiene menos de un año de estabilidad laboral, se puede otorgar el crédito, si éste cambió de trabajo para mejorar sus ingresos, siempre y cuando sea debidamente comprobado presentando el histórico laboral emitido por el IESS.
- Es facultad del Jefe de Agencia obviarse realice verificación o inspección al domicilio del socio/cliente previo informe de oficial de crédito sólo para créditos de consumo y vivienda.
- Un socio ó cliente puede ser garante en la institución pasado los 65 años de edad previo evidencia de solvencia económica y que mantenga un buen estado físico, el plazo máximo del crédito será hasta 24 meses.

### **De la Cancelación**

- La Cooperativa acepta las pre cancelaciones de los créditos de consumo, microcrédito y de vivienda sin restricciones de plazo de vencimiento.
- El socio podrá realizar una pre cancelación de su crédito, sin ser sujeto de penalización por parte de la Cooperativa.

### **De la Contabilización de las Operaciones**

- La contabilización de las operaciones de crédito debe dar fiel cumplimiento a las disposiciones emitidas por la Ley y Codificación de Resoluciones Superintendencia de Bancos y Seguros.

### **Del Castigo, Provisiones y Condonaciones**

#### **Del Castigo de Cartera**

- La calificación y castigo de la cartera de crédito se realizará conforme a las disposiciones establecidas en la Ley y Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

### **De las Provisiones**

- Se debe mantener un monto mínimo de provisiones constituidas equivalente a no menos del 0.5% de los activos de riesgo, independiente a las establecidas por la calificación de riesgo.

El monto de provisiones que se debe realizar tiene relación con la calificación de riesgo, se deberá proceder a constituir provisiones, cuyo monto no podrá ser menor a:

**Tabla 10:** Porcentaje de provisión para un crédito

CATEGORÍA	% MÍNIMO DE PROVISIONES
Riesgo normal "A"	1%
Riesgo potencial "B"	5%
Deficiente "C"	20%
Dudoso Recaudo "D"	50%
Pérdida "E"	100%

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía.

**Elaborado:** Autora

Toda nueva operación otorgada, requerirá de la constitución inmediata de provisiones en el mismo porcentaje exigido para la categoría asignada al sujeto de crédito en la última calificación vigente.

- Para las operaciones de créditos de vivienda, microcréditos y consumo, se deberá constituir y mantener una provisión genérica, cuando presente riesgos de incobrabilidad adicional a la morosidad.
- El monto de las provisiones por activos de riesgo deberá cargarse a la cuenta de resultados deudora en el trimestre en que se efectúo tal calificación, sin que pueda diferirse dicha afectación, al trimestre o trimestres siguientes. El débito de la provisión se efectuará independientemente de los resultados finales que arroje la institución al 31 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre de cada año.

### **De las Condonaciones**

- Es política de la Cooperativa no condonar deudas, para ello se realizará una recuperación vía judicial cuando aplique.

## 1.6. ANÁLISIS INTERNO

### FORTALEZAS

**Posicionamiento y prestigio de la cooperativa.** La mayor fortaleza de la institución es su prestigio y confianza que se han consolidado a través del tiempo, que se sustenta en el trabajo del personal que conforma la institución.

**Liderazgo Gerencial.** El liderazgo en valores que transmite la alta gerencia de la Cooperativa constituye una fortaleza que se entiende, reconoce y respeta dentro de la institución, proyectándose hacia el exterior.

**Capacidad, competencia y experiencia profesional del personal.** Profesionales con actitudes e identificados con los objetivos institucionales.

**Compromiso.** El trabajo posee un valor agregado que se evidencia en el compromiso de los directivos, alta gerencia, funcionarios y empleados de la cooperativa, que va mas allá del cumplimiento de las responsabilidades designadas.

**Clientes fieles a la entidad.** A través del tiempo se ha ido consolidando y obteniendo la confianza de los clientes.

### DEBILIDADES

**Estructura Orgánico Funcional.** La estructura orgánica funcional debe adecuarse a las exigencias del mercado y normativa vigentes. Se requiere una redistribución del trabajo. No se ha previsto una estructura orgánica funcional adecuada que permita sostener eficientemente el crecimiento institucional.

**Seguridad física.** La incidencia de eventos violentos o asaltos se ha constituido en un requerimiento y una debilidad por el riesgo constante frente a la creciente delincuencia.

**Sistema informático.** La nueva aplicación informática requiere estabilizarse y consolidarse, así como trasladar procesos manuales al software. No se cuenta

con el soporte técnico del proveedor para la solución oportuna de problemas existentes.

**Esquema operativo y normativo.** Los manuales, procesos y procedimientos disponibles deben implementarse. No existe una política de difusión y capacitación sobre los documentos que norman el funcionamiento de la cooperativa.

No se actualiza los manuales y procesos con la premura del cambio que se dan en la práctica.

**Productos y servicios.** Faltan estrategias dirigidas a captar recursos del público e innovación en la generación de productos y servicios financieros.

- La información y bases de datos de la Cooperativa es incompleta y desactualizada.
- No existe una política de administración de recursos humanos y capacitación.
- No existe una cultura de administración de riesgos. No se cuenta con las herramientas adecuadas para la gestión.
- Falta de gestión proactivas de crédito y captaciones como respuesta al mercado competitivo.
- La calidad del servicio requiere ser fortalecida.

## 1.7. ANÁLISIS EXTERNO

### OPORTUNIDADES

**Sistema de pagos interbancarios.** Consolidas y ampliar la utilización del SPI en la generación de nuevos servicios financieros.

**Nichos de mercado regional y nacional.** Existencia de nichos de mercado no atendidos con servicios financieros permite a la cooperativa expandir su presencia en otras regiones del país.

**Desarrollo local.** Participación en los procesos de desarrollo local, procurando la generación de nuevas alternativas productivas y perspectivas de negocio institucional.

**Líneas de crédito externa.** La crisis bancaria de 1999 permitió la consolidación de los sistemas Cooperativo fortaleciendo la confianza del mercado en la capacidad institucional para ofertar servicios financieros.

**Líneas de crédito CFN.** Posibilidad de acceder a fuentes de fondeo por parte de la Corporación Financiera Nacional en condiciones de tasas de interés inferior, montos representativos y plazos largos.

**Remesas.** El flujo migratorio que se ha estabilizado el envío de remesas posibilita generar opciones de servicios financieros.

**Implementación del MUS (Manual único de supervisión).** En base a la metodología GREC, por parte de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

## **AMENAZAS**

**Condición socio-económica, jurídica y política del país.** La mayor amenaza identificada es la inseguridad que proviene de la inexistencia de políticas de estado, esto redundando en problemas de gobierno con las consecuentes implicaciones políticas, jurídicas, económicas y sociales.

**Capacidad de ahorro de nuestros socios.** El segmento de mercado de la cooperativa pertenece a estratos económicos medios-bajos que limita su capacidad de ahorro.

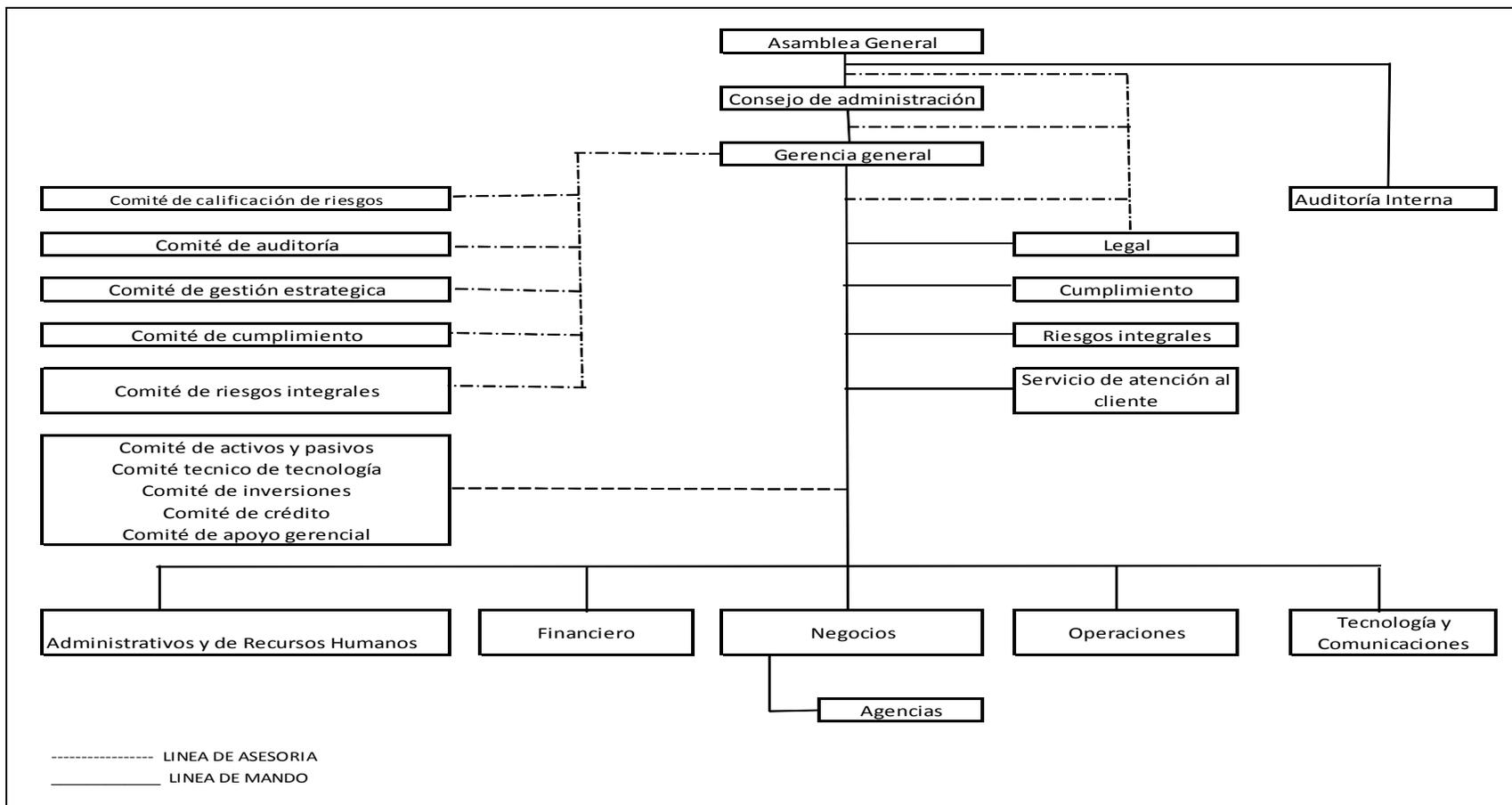
**Tendencia a la baja de tasas de interés y/o eliminación de las comisiones.** La disminución de la tasa de interés en el sistema financiero representa una complicación por la disminución en el margen entre las operaciones inconvenientes, al mismo ritmo del mercado.

**Competencia desleal de instituciones no controladas.** Ofrecen productos financieros que las instituciones controladas no pueden ofrecer.

**Alta dependencia de técnicos externos en relación de riesgo.** No hay personal capacitado en relación de riesgos.

## 1.8. Organigrama Estructural

Figura 1: Organigrama Estructural



**Fuente:** Manual de Crédito de la Cooperativa de ahorro y crédito Andalucía Ltda.

**Elaborado:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía

## **CAPÍTULO II**

### **ASPECTOS TEÓRICOS DE LA AUDITORÍA OPERATIVA**

#### **2. AUDITORÍA OPERATIVA**

##### **2.1. HISTORIA DE LA AUDITORÍA OPERATIVA<sup>2</sup>**

El primer antecedente formal sobre el origen de la auditoría operacional se remonta al año 1945, cuando en ocasión de la conferencia anual de The Institute of Internal Auditor se incluye, para discusión en panel, el tema Scope Of Internal Auditing of Technical Operations (Alcance de la auditoría interna en operaciones técnicas). En el año de 1945, Arthur H. Kent, auditor interno de la Standard Oil Company of California, escribe un artículo denominado Audits of Operations (Auditorías de operaciones).

En 1945 Frederic E. Mints, auditor de la Lockheed Aircraft Corporation, comienza a utilizar de manera formal en sus trabajos y reportes el término Operacional Auditing (Auditoría Operacional) como se conoce hasta la fecha, causando gran revuelo entre la comunidad, por lo novedoso del nombre de esta naciente disciplina. Y ya el primer pronunciamiento o referencia formal sobre la auditoría operacional lo da The Institute of Internal Auditor al incluir, en 1956, en su libro Bibliography of Internal Auditing, un capítulo (dentro de diez) denominado Operations Audits (Operaciones Auditables).

A partir de entonces comienza a generarse una gran inquietud dentro de los profesionales de la auditoría interna en los Estados Unidos de América, por adentrarse en esta nueva rama de especialización. Las inquietudes derivaron en encomendar The Institute of Internal Auditor a su director de investigación y educación, Bradford Cadmus que provoco que fuera considerado como el padre de la auditoría operacional, derivando su libro denominado Operacional Auditing Handbook (Manual de auditoría operacional) que fue publicado en el año de 1964 por The Institute of Internal Auditor.

---

<sup>2</sup> **SOTOMAYOR**, Alfonso Amador; Auditoría Administrativa, MC Graw-Hill Interamericana Editores S.A. Año 2008.

La naturaleza y la filosofía de la auditoría operacional, Cadmus la describe en las siguientes citas (las más representativas):

- ✓ Cuando un auditor revisa los registros de ingresos, está haciendo auditoría financiera. Cuando observa como se trata a un cliente está actuando como auditor operacional.
- ✓ El auditor operacional debe asumir que es el dueño del negocio que le pertenece. Antes que recomiende un cambio, que critique una operación, debe preguntarse a sí mismo que haría si fuera el dueño.
- ✓ La auditoría operacional debe considerarse como un estado de actitud, a manera de análisis, enfoque y raciocinio.
- ✓ La auditoría operacional infiere familiarizarse con las operaciones y sus problemas, siguiendo con el análisis y evaluación de los controles para asegurarse de que son los adecuados en aras de proteger a la organización.

## **2.2. CONCEPTO DE AUDITORÍA OPERATIVA<sup>3</sup>**

“Es un examen y evaluación de las actividades realizadas en un organismo, para establecer el grado de eficiencia, efectividad y economía con que se desenvuelve sus operaciones de planificación, organización, dirección y control, mejorando la condición de dichos factores si es posible”.

## **2.3. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA OPERATIVA<sup>4</sup>**

La auditoría operativa es:

- **Crítica:** El auditor no debe aceptar lo que se le presente a la primera debe buscar todas las evidencias posibles para tener un buen juicio.

---

<sup>3</sup> **RODRIGUEZ VALENCIA**, Joaquín, Auditoría Administrativa, Editorial Trillas, 9ª edición, México, 2010.

<sup>4</sup> **MALDONADO E.**, Milton K, “Auditoría Administrativa”, Tercera edición, 2006, Ecuador.

- **Sistemático:** porque se elabore un plan para lograr los objetivos (este plan debe ser coherente).
- **Imparcial:** nunca debe dejar de ser objetivo e independiente (tanto en lo económico como en lo personal).

#### **2.4. IMPORTANCIA DE LA AUDITORÍA OPERATIVA**

La auditoría es un gran reto a la capacidad y calidad profesional del contador público como auditor operacional. Para una buena ejecución de esta especialidad requerirá introducirse, estudiar, conocer otras disciplinas como son, a manera de ejemplo: análisis de sistemas, ingeniería industrial (para revisar costos y producción), mercadotecnia (para revisar ventas), relaciones industriales (para revisar la administración de recursos humanos), etc. El reto es infinito, también lo habrá de ser su voluntad por superarse, ser mejor, brindar un mejor servicio.

#### **2.5. CARACTERÍSTICAS DE LA AUDITORÍA OPERATIVA**

- Ayuda a reformular los objetivos y políticas de la organización.
- Ayuda a la administración superior a evaluar y controlar las actividades de la organización.
- Ayuda a tener una visión de largo plazo a quienes toman la decisión, así ellos pueden planificar mejor.
- De acuerdo a las circunstancias puede practicarse la auditoría operativa en forma parcial, considerando una o más áreas específicas periódica y rotativamente.
- La auditoría Operativa deber ser ejecutada por un grupo multidisciplinario donde cada profesional, se debe incorporar en la medida que se necesiten sus conocimientos.
- No debe entorpecer las operaciones normales de la empresa.

Las características del medio externo y sus interrelaciones con la empresa, caen dentro del ámbito de la auditoría operativa.

## 2.6. METODOLOGÍA DE LA AUDITORÍA OPERATIVA<sup>5</sup>

Si suponemos que se trata de auditores externos sin un conocimiento detallado de la entidad auditada y sin que sus ejecutivos manifiesten preferencia alguna para que el examen recaiga en un determinado subsistema de la organización, la metodología que usaremos para examinar la entidad será.

- **Etapa Preliminar:** conocimiento previo de la empresa.
- **Etapa de Estudio General:** definir las áreas críticas, para así llegar a establecer las causas últimas de los problemas. Se debe poner hincapié en los sistemas de control internos administrativos y de gestión de cada área.
- **Etapa de Estudio Específico:** se puede establecer la relación entre los problemas visibles y potenciales y las causas que en verdad lo originaron.

El auditor debe generar un modelo de control. Con el material ordenado se procede aún análisis del problema, con el fin de formular los juicios que conduzcan al diagnóstico real de la situación y también a un pronóstico.

- **Etapa de Comunicación de Resultados:** es un informe que proporciona una opinión meditada, experta e independiente en relación a la materia sometida a examen, con su evidencia correspondiente.

La estructura del informe debe contener:

- Objetivo de la auditoría;
- Metodología;
- Alcance del trabajo;

---

<sup>5</sup> **SOTOMAYOR**, Alfonso Amador; Auditoría Administrativa, MC Graw-Hill Interamericana Editores S.A. Año 2008.

- Diagnóstico;
  - Conclusiones; y,
  - Recomendaciones.
- **Etapas de Seguimiento:** el auditor debe ver que las debilidades han sido solucionadas. Si el auditor es de la empresa se salta esta etapa.

## 2.7. FASES DE LA AUDITORÍA OPERATIVA

- **Estudio preliminar.** El propósito del estudio preliminar es obtener información general de todos los aspectos importantes de la entidad o parte de la misma, lo más rápidamente posible de manera utilizable y de fácil asimilación, que sirva como instrumento de trabajo, para el planeamiento de futuras fases de la auditoría.

Esta revisión general permitirá al auditor analizar las actividades de funciones de la entidad o parte de la misma e identificará puntos importantes para examen sobre los cuales debe planificar el trabajo de auditoría y hacer planes para una revisión detallada de las actividades y control interno de las mismas.

- **Revisión de la legislación, objetivos, políticas y normas.** El propósito de la fase de la legislación, objetivos y normas es obtener una comprensión de la autoridad básica de la entidad o empresa, incluyendo los propósitos alcance y objetivos de las actividades llevadas a cabo, la forma en que dichos objetivos se desarrollan y se financian, así como el alcance de la autoridad y responsabilidad conferida a la misma por la ley, por estatutos, reglamentos y por otras disposiciones legales.

Para un rendimiento satisfactorio de la auditoría es necesario hasta el máximo posible comprender la intención del legislativo con respecto a la entidad y objetivos.

En las fases posteriores, la revisión y evaluación del control interno y la labor detallada del examen deben demostrar que los procedimientos seguidos dan como resultado el cumplimiento de las disposiciones legales pertinentes.

- **Revisión y evaluación de control interno.** El objetivo al revisar el Control Interno es evaluar su efectividad e identificar las posibles debilidades importantes en el sistema de Control Interno que puedan requerir un examen más detallado.

En algunos casos durante las primeras dos fases se habrán encontrado indicios de serias debilidades administrativas o importantes efectos adversos en determinada área o actividad. Durante la revisión y evaluación del Control Interno el auditor debe acumular información adicional sobre la operación de los controles internos existentes, lo cual será útil al identificar aquellos asuntos para los que se requerirá tiempo y esfuerzo al hacer un examen más profundo.

Con la información adicional obtenida en la revisión y evaluación de Control Interno el auditor encargado puede tomar decisiones más reales acerca de la naturaleza y alcance del examen profundo de las áreas críticas identificadas para lograr los objetivos establecidos.

- **Examen profundo de áreas críticas.** Basándose en la revisión y evaluación del control interno descrita en la fase anterior es posible comprender la forma en que los procedimientos, prácticas y métodos de la entidad proporcionan un control sobre la actividad, operación o función bajo examen e identifican posibles áreas de debilidad. Se puede tomar decisiones sobre la naturaleza y alcance de profundidad del examen y efectuar evaluaciones para lograr los objetivos de la auditoría.

Las áreas de debilidad de las áreas críticas consisten en procedimientos tales como la revisión de registros, archivos y la prueba, verificación y confirmación de la información contenida en ellos, hasta el grado adecuado para servir a los propósitos de la auditoría. Tal examen incluye las operaciones

de obtención de información por medio de entrevistas e inspecciones físicas o contactos con terceros.

El propósito de esta fase es evaluar los posibles hallazgos identificados en la revisión y evaluación del control interno, determinado si la situación requiere acción correctiva y si el asunto de tal importancia que merezca la acción, proporcionando así una buena base para informar sobre resultados de auditorías.

- **Comunicación de resultados.** La comunicación de los resultados es muy similar en la auditoría administrativa u operacional y la auditoría financiera. Constituye la comunicación verbal a través de una o más conferencias finales efectuadas al finalizar el trabajo de campo para discutir el borrador del informe y su presentación final por escrito.

La fase más significativa de la auditoría administrativa u operacional es la última pues esta constituye el producto final de las labores del equipo de auditoría, normalmente se tiende a pensar en términos del informe por escrito, al hablar de la comunicación de resultado no se limita a la fase final ni solamente al informe por escrito, sino a la comunicación con los funcionarios responsables de la entidad de manera permanente durante el transcurso de la auditoría.

## **2.8. NORMAS DE AUDITORÍA OPERATIVA<sup>6</sup>**

En un inicio no había normas para esta auditoría, la operativa pero si se sabía lo que se necesitaba y su marco conceptual, se empezaron a adaptar las normas de la auditoría tradicional. La auditoría operativa necesita para evaluar normas o estándares de comparación para juzgar y medir la función que se está analizando.

### **NORMAS PERSONALES O GENERALES**

Las normas que a continuación se mencionaran son adaptadas de la Auditoría de Estados Financieros:

---

<sup>6</sup> **DE LA PEÑA**, Alberto, Administración y Finanzas Auditoría, Thomson Editores Spain, 2003.

- El auditor debe ser una persona que, teniendo título profesional oficialmente reconocido y o la habilitación legal correspondiente debe tener entrenamiento técnico, experiencia y capacidad profesional para ejercer la auditoría operativa.
- El auditor debe realizar su trabajo y preparar su informe con cuidado y diligencia profesional.
- La independencia del auditor debe abarcar los aspectos económicos como el personal (mental), es decir no tener influencias.
- El auditor debe ser responsable de transmitir y difundir sus conocimientos y experiencia, con el objeto de perfeccionar y prestigiar la profesión.

## **NORMAS RELATIVAS A LA REALIZACIÓN DEL TRABAJO**

Toda auditoría representa la realización de un proceso que debe ser orgánico y coherente, a desarrollarse en un periodo determinado y condicionado a las características de la empresa que se audita y a los objetivos que se persiguen con el examen. Para la realización de estos objetivos el auditor debe tener trabajadores dependientes á él para controlar y planificar las actividades, además si tiene colaboradores también se deben controlar.

El trabajo de auditoría debe comprender un estudio y evaluación adecuados de los sistemas de control internos y de control de gestión vigentes en la entidad examinada, para determinar la naturaleza, extensión y oportunidad de los procedimientos de auditoría a aplicar.

Para el auditor operativo, la evaluación del sistema de control interno le ayudará a establecer en principio, las causas de los problemas en la gestión analizada.

El trabajo de auditoría debe comprender la obtención, mediante la aplicación de procedimientos de auditoría, de evidencia comprobatoria valida, pertinente y suficiente, que permita respaldar las aseveraciones contenidas en el informe.

Toda conclusión debe estar respaldada, ya que se está evaluando las decisiones administrativas.

## **NORMAS RELATIVAS AL INFORME**

En este informe se exponen la evaluación, sugerencias y recomendaciones para mejorar la gestión administrativa.

- El informe debe contener un pronunciamiento respecto de la eficiencia, eficacia y economía de la gestión administrativa en la materia o área sometida a examen.

El informe debe contener como mínimo lo siguiente:

- Objetivo de la auditoría y motivo de su realización.
- Metodología utilizada, enfatizado los procedimientos que permitieron reunir la evidencia sustentatoria.
- Alcance y limitaciones del examen.
- Hechos o circunstancias importantes analizados o diagnóstico.
- Sugerencias y recomendaciones necesarias
- El informe debe ser entregado oportunamente para asegurar su óptima utilización.

El informe debe reunir como mínimo las características de: materialidad, precisión, practicabilidad, integridad, veracidad, concisión, claridad, oportunidad, prudencia.

## **2.9. TÉCNICAS, PROCEDIMIENTOS Y PROGRAMAS DE AUDITORÍA<sup>7</sup>**

### **TÉCNICAS DE AUDITORÍA**

Como se ha dicho el auditor emite un juicio de la empresa de una parte o en su totalidad, y estos juicios deben sustentarse en evidencias sustentables (los esfuerzos del auditor deben dirigirse hacia la obtención de esta evidencia).

En consecuencia, no es la técnica misma la importante, sino que lo es su validez como herramienta de investigación seria y confiable, y la propiedad y oportunidad de su aplicación a cada circunstancia en especial.

### **TIPOS DE TÉCNICAS**

#### **Estudio general**

Es el estudio y análisis de los aspectos generales del problema, situación ó empresa, que puedan ser significativos en su calidad de información para el auditor.

Se concentrará mediante:

- **El examen de la documentación:**

Revisión de escrituras, actas de directorio, juntas o comités; manuales de organización, de descripción de cargos, de procedimientos; correspondencia relacionada con la organización y marcha del ente; organigramas; declaraciones de políticas y filosofía de administración, todo lo cual debe otorgar conocimiento del área o entidad examinada.

- **La información ocular:**

Apreciación real, obtenida por el auditor.

---

<sup>7</sup> **SOTOMAYOR**, Alfonso Amador; Auditoría Administrativa, MC Graw-Hill Interamericana Editores S.A. Año 2008.

- **Descripciones Escritas:**

Son las características del sistema o de una situación específica a evaluar, pueden ser explicaciones sobre las funciones de la empresa, procedimientos registros, formularios, archivos, recursos, etc.

### **Entrevista**

Es recoger información formulando preguntas a los empleados relacionados con el problema. Entonces el auditor debe tener mucho tacto para plantear las preguntas y dar validez a las respuestas.

Se deben planificar las entrevistas a efectuar, y así aprovechar más el tiempo.

La respuesta a una sola pregunta es una parte minúscula en la formulación de la opinión, las respuestas a muchas preguntas, relacionadas entre sí, puede suministrar elementos de juicio muy satisfactorios.

### **Correlación con información conexas**

Cada vez que el auditor obtenga información que le sirva de evidencia para la formación de un juicio, deberá relacionarla con la información conexas de la propia empresa ó del medio relacionado, con el objetivo de constatar tanto su confiabilidad y validez como sea concordante con el concepto, políticas, filosofía de administración y cultura organizacional del ente examinado.

### **Confirmación**

Es para tener la confirmación de las entidades ajenas a la organización respecto de ciertos temas que le interesen al auditor para que le ayuden a su trabajo.

Por ello estas entidades deben ser independientes de la empresa, además la información que ellos emitan debe entregar directamente al auditor.

## **Observación**

El auditor debe estar alerta ante cualquier situación que se produzca y todas las actividades que se llevan a cabo. La idea es ver que nada este fuera de lo normal.

Es una técnica de aplicación muy general y su aporte no es muy concluyente, pues el auditor no la puede vincular a procedimientos específicos de verificación.

## **Análisis**

Se examina cuidadosamente la información recopilada. Se comprueba la calidad de la información y su relevancia ante los hechos advertidos en las etapas de investigación, para poder definir el o los problemas, precisar su significado y trascendencia, identificar sus causas y buscar las soluciones.

## **PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA**

El auditor en general, no forma a su juicio de una sola técnica, sino que aplica muchas de ellas para un mismo hecho.

Se pueden formular programas generales y pormenorizados, según el grado de detalle:

Los primeros se limitan a un enunciado genérico de los procedimientos y técnicas a aplicar, los segundos son más detallados en la descripción de los procedimientos y técnicas de la auditoría (procedimientos es el curso de acción y de las tareas a realizar).

## **PROGRAMA DE AUDITORÍA<sup>8</sup>**

Es planificar el trabajo general, además es una guía de las tareas del examen en forma precisa y orientada a hechos o áreas específicas, con explicación de lo que debe hacerse.

---

<sup>8</sup> **MALDONADO**, Milton, Auditoría de gestión, Editorial Luz de América, Segunda edición, Ecuador, 2001.

El programa de auditoría es un enunciado lógicamente ordenado y clasificado, de los procedimientos de auditoría que han de emplearse y en qué oportunidad se aplicarán.

El programa de auditoría es un excelente elemento de control de avance del equipo de auditores.

## **2.10. HALLAZGO DE AUDITORÍA OPERATIVA<sup>9</sup>**

Los tributos del hallazgo son:

### **Condición**

Es la situación actual encontrada por el Auditor con respecto a una operación, actividad o transacción. La condición refleja el grado en que los criterios están siendo logrados. Es importante que la condición se refiera directamente al criterio o unidad de medida porque el objetivo de la condición es describir lo bien que se porta la organización en el logro de las metas expresadas como criterios.

La condición puede tomar 3 formas:

- Los criterios se están logrando satisfactoriamente
- Los criterios no se logran
- Los criterios se están logrando parcialmente.

### **Criterio**

Es la norma con la cual el Auditor mide la condición. Son las metas que la entidad está tratando de lograr o las normas relacionadas con el logro de las metas. Necesariamente son unidades de medida que permiten la evaluación de la condición actual.

---

<sup>9</sup> **SOTOMAYOR**, Alfonso Amador, Auditoría Administrativa, MC Graw Hill Interamericana de editores S.A. año 2008

## **Causa**

Es la razón fundamental por la cual ocurrió la condición, o es el motivo por lo que no se cumplió el criterio o norma. La simple aseveración en el informe de que el problema existe porque alguien no cumplió las normas es insuficiente para ser convincente al lector.

## **Efecto**

Es el resultado adverso, real o potencial que resulta de la condición encontrada. Normalmente representa la pérdida en dinero o en efectividad causado por el fracaso en el logro de las metas.

### **2.11. INFORME DE AUDITORÍA OPERATIVA**

Concluido el Trabajo de Campo, el Auditor tendrá como responsabilidad la confección del Informe de Auditoría como un producto final de este trabajo. El informe contendrá el mensaje del Auditor sobre lo que ha hecho y como lo ha realizado, así como los resultados obtenidos.

El Informe a través de sus observaciones, conclusiones y recomendaciones, constituye el mejor medio para que las organizaciones puedan apreciar la forma como están operando.

#### **Redacción del Informe**

La Redacción se efectuará en forma corriente a fin de que su contenido sea comprensible al lector, evitando en lo posible el uso de terminología muy especializada; evitando párrafos largos y complicados, así como expresiones confusas.

### **2.12. CONTROL INTERNO**

“El control interno comprende el Plan de Organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas de una entidad, para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la

eficiencia en las operaciones, estimular la observancia de la política prescrita y lograr el cumplimiento de la metas y objetivos programados”.

En el presente trabajo de investigación el método de control interno a utilizarse es el Método COSO que se detalla a continuación:

## **MÉTODO COSO I<sup>10</sup>**

El marco integrado de control que plantea el informe COSO consta de cinco componentes interrelacionados, derivados del estilo de la dirección, e integrados al proceso de gestión:

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión

### **Ambiente de Control**

El ambiente de control define al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que son por lo tanto determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales.

### **Evaluación de Riesgos**

El control interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las organizaciones. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes de manera de identificar

---

<sup>10</sup> MANTILLA B. Samuel A. “Control Interno”, Tercera Edición, Eco Ediciones.

los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto al nivel de la organización (interno y externo) como de la actividad.

### **Actividades de Control**

Están constituidas por los procedimientos específicos establecidos como un reaseguro para el cumplimiento de los objetivos, orientados primordialmente hacia la prevención y neutralización de los riesgos.

Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos.

### **Información y Comunicación**

La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores permitiendo asumir las responsabilidades individuales.

La comunicación es inherente a los sistemas de información. Las personas deben conocer a tiempo las cuestiones relativas a sus responsabilidades de gestión y control. Cada función ha de especificarse con claridad, entendiendo en ello los aspectos relativos a la responsabilidad de los individuos dentro del sistema de control interno.

### **Supervisión**

Incumbe a la dirección la existencia de una estructura de control interno idónea y eficiente, así como su revisión y actualización periódica para mantenerla en un nivel adecuado. Procede la evaluación de las actividades de control de los sistemas a través del tiempo, pues toda organización tiene áreas donde los mismos están en desarrollo, necesitan ser reforzados o se impone directamente su reemplazo debido a que perdieron su eficacia o resultaron inaplicables.

## **MÉTODO COSO II<sup>11</sup>**

El E.R.M. (Administración del Riesgo Empresarial), es reconocido como el standard para cumplir con la sección 404 de la Ley Sarbanes-Oxley, por tanto, se presenta un resumen del E.R.M. COSO II así como una aplicación a la labor de auditoría de las diferentes organizaciones como un verdadero valor agregado de sus labores como es el caso de las auditorías internas, representativas en el sector público, privado en su dirección y manejo por sus contadores públicos.

“Es un proceso efectuado por la junta de directores, la administración y otro personal de la entidad, aplicando en la definición de la estrategia y a través del emprendimiento, diseñado para identificar los eventos potenciales que pueden afectar la entidad, y para administrar los riesgos que se encuentran dentro de su apetito por el riesgo, para proveer de seguridad razonable en relación con el logro del objetivo de la entidad.”

### **Fundamentos del E.R.M.**

Las empresas con ánimo o sin ánimo de lucro deben propender a crear valor a sus protectores, dueños o accionistas, así como la de enfrentar y superar la incertidumbre, desafiándolas con preparación suficiente, para poder proveer una estructura conceptual, así la gerencia trate de manera efectiva la incertidumbre que representan los riesgos y oportunidades, y así enriquecer su capacidad para generar valor.

### **Componentes de la Administración de Riesgos Empresariales**

El riesgo es la posibilidad de que un evento ocurra y afecte adversamente el cumplimiento de los objetivos, en los procesos, en el personal y en los sistemas internos generando pérdidas. Los riesgos se clasifican en cuatro grandes tipos, el

---

<sup>11</sup> **GAITAN**, Estupiñan Rodrigo; Control Interno y fraudes, Segunda edición; Eco-ediciones, Bogotá, 2006

riesgo de reputación, el riesgo de mercado, el riesgo de crédito y el riesgo operacional en todas sus divisiones: como formalidad de prevención, detección y mitigación a dichos riesgos, el E.R.M., determino ocho riesgos interrelacionados, los cuales muestra como la alta gerencia opera un negocio, y como están integrados dentro del proceso administrativo en general, ellos son:

### **Entorno Interno**

Es el fundamento de todos los otros componentes del E.R.M., creando disciplina y organizando adecuadamente la estructura empresarial, determinando las estrategias y los objetivos, como también estructurando las actividades del negocio e identificando, valorando y actuando sobre los riesgos.

Además este componente, influye en el diseño y funcionamiento de las actividades de control, de los sistemas de información y comunicación, y del monitoreo de las operaciones.

Existen varios elementos importantes que influyen dentro del ambiente interno, los cuales deben seguirse, aplicarse y divulgarse como son los valores éticos de la entidad, la competencia y desarrollo del personal, el estilo de operaciones de la administración, la manera de asignar autoridad y responsabilidad, la filosofía de la administración del riesgo. En cuanto a la administración del riesgo empresarial E.R.M. identifica también el apetito que por el riesgo tiene la entidad y la cultura de riesgo, integrándolos con las iniciativas que se plantean en el desarrollo de la aplicación de las prácticas dentro de la administración de riesgos empresariales.

### **Definición de objetivos**

Dentro del contexto de la misión o visión, se establecen objetivos estratégicos, selecciona estrategia, así como los relacionados con las operaciones que aportan efectividad y eficiencia de las actividades operativas, ayudando a la efectividad en la presentación de reportes o informes internos y externos (financiera y no financiera), como la de cumplir con las leyes y regulaciones aplicables y se sus procedimientos internos determinados.

## **Identificación de eventos**

La Alta Gerencia reconoce normalmente que existen incertidumbre que no se puede conocer con certeza cuándo, dónde y cómo un evento, o si su resultado, existiendo factores internos y externos que afectan la ocurrencia de un evento.

La metodología de identificación de eventos pueden comprender una combinación de técnicas vinculadas con herramientas de apoyo, como la identificación de eventos pasados (cesación de pagos, cambios en los precios, pérdidas por accidentes). Las técnicas que se centran en las planeaciones consideran asuntos como cambio demográfico, mercados nuevos y acciones de los competidores. Potencialmente los eventos tienen un impacto negativo, positivo o de cambios, representando los primeros riesgos inmediatos, medianos o de largo plazo, los cuales deben ser evaluados dentro del E.R.M.

Dentro de las metodologías más conocidas para la identificación de eventos, las cuales se han aplicado de parte de varias firmas de auditores y dentro de las metodologías internas de la empresa son las matrices “análisis PETS o GESI”, “análisis FODA o DOFA”, análisis de las cinco fuerzas” y “matriz de conocimientos del negocio e identificación de riesgos”

## **Valoración de riesgos**

Le permite a una entidad considerar como los eventos potenciales pueden afectar el logro de los objetivos. La gerencia valora los eventos bajo las perspectivas de probabilidad (la posibilidad de que ocurra un evento) e impacto (su efecto debido a su ocurrencia), como base en datos pasados internos (pueden considerarse de carácter subjetivo) y externos (son más objetivos).

La metodología normalmente comprende una combinación de técnicas cuantitativas y cualitativas. Los hechos que se relacionan directamente con la contabilidad como las captaciones, colocaciones, aportes de capital, donaciones, etc., se les aplican técnicas cuantitativas (riesgo de crédito, competitivo, regulatorio, de operación, liquidez, fiduciario); y cualitativo, cuando los datos no

ofrecen precisión (riesgo país, económicos, de auditoría, de imagen, de desastres naturales).

### **Respuesta al riesgo**

Identifica y evalúa las posibles respuestas de los riesgos y considera su efecto en la probabilidad y el impacto.

Evalúa las opciones en relación con el apetito del riesgo en la entidad, componente, el costo y su beneficio de la respuesta a los riesgos potenciales, y el grado que más reporta las posibilidades de riesgo. Las respuestas al riesgo caen dentro de las categorías de evitar, reducir, compartir y aceptar el riesgo.

### **Actividades de control**

Son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se están ejecutando de manera apropiada las respuestas al riesgo, hacen parte del proceso mediante el cual una empresa intenta lograr sus objetivos de negocio. Se clasifican en controles generales y de aplicación.

Controles generales representan la infraestructura de la tecnología, seguridad y adquisición de los hardwares; y el desarrollo y mantenimiento de los softwares; y los controles de aplicación aseguran complejidad, exactitud, autorización y validez de la base de datos.

### **Información y comunicación**

Identifica, captura y comunica información de fuentes internas y externas, en una forma y en una franja de tiempo que le permita ocurrir en un sentido amplio, hacia abajo o a través y hacia arriba en la entidad. En todos los niveles, se requiere información para identificar, valorar y responder a los riesgos, así como para operar y lograr los objetivos.

### **Monitoreo (Ongoing)**

Es un proceso que valora tanto la presencia como el funcionamiento de sus componentes y la calidad de su desempeño en el tiempo. Se puede realizar mediante actividades de ongoing o a través de evaluaciones separadas, los dos aseguran que la administración de riesgo continúan aplicándose en todos los niveles y a través de una evaluación continua y periódica que hace la gerencia de la eficiencia del diseño y operación de la estructura del control interno, para lograr una adecuada identificación del riesgo, de acuerdo a lo planificado, modificando los procedimientos cuando se requiera.

### CAPÍTULO III

## 3. AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO CREDITICIO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDALUCÍA LTDA.

### 3.1. PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA

#### PROGRAMA DE AUDITORÍA

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda.

**TIPO DE AUDITORÍA:** Operativa

**COMPONENTE:** Procesos

Nº	DESCRIPCIÓN	REF. PT	ELABORADO POR	FECHA
<b>OBJETIVOS</b>				
	Evaluar los procesos de crédito, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda., para determinar los puntos débiles, a fin de sugerir recomendaciones.		A.B.S.P	10-04-2011
<b>PROCEDIMIENTOS GENERALES</b>				
1	Evaluación de Control Interno		A.B.S.P	10-04-2011
2	Determinar los procesos para otorgamiento de crédito y de recuperación de cartera		A.B.S.P	10-04-2011
3	Emitir un informe con las conclusiones y recomendaciones de los Componentes Auditados.		A.B.S.P	10-04-2011
<b>PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS</b>				
1.1	Elaboración de cuestionarios de control interno		A.B.S.P	11-04-2011
1.2	Aplicación del Cuestionario de Control Interno		A.B.S.P	11-04-2011

1.3	Tabulación de los datos obtenidos en la aplicación del Cuestionario de Control Interno.		A.B.S.P	12-04-2011
2.1	Recopilación de Información relacionada al proceso de concesión de crédito.		A.B.S.P	12-04-2011
2.2	Elaboración de Flujo-gramas del área de Crédito.		A.B.S.P	13-04-2011
3.1	Hoja de resumen de hallazgos		A.B.S.P	14-04-2011
3.2	Elaborar el Informe de Auditoría		A.B.S.P	14-04-2011

### 3.2. EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

#### EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda.

**TIPO DE AUDITORIA:** Operativa

**COMPONENTE:** Cartera

Nº	ÁREA	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	N/A	
1	¿Reciben capacitación frecuentemente y se realizan evaluaciones del desempeño del personal?	X			
2	¿Se dispone de la capacidad operativa (tecnológica y humana), para atender con eficacia a los usuarios actuales y potenciales de los servicios de la entidad?	X			
3	¿La entidad cuenta con un manual de crédito, que defina los procesos y niveles de aprobación de los mismos?	X			Tiene establecido un manual de crédito, pero no se cumple todos los procesos
4	¿Considera usted que se cumplen sin excepción los niveles de aprobación?		X		Existen monto que exigen niveles de aprobación , pero en montos pequeños no hay cumplimientos de niveles de crédito

## CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda.

**TIPO DE AUDITORIA:** Operativa

**COMPONENTE:** Cartera

Nº	ÁREA	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	N/A	
5	¿Los expedientes de crédito contienen la información requerida como lo establece la institución?		X		No todos las carpetas se socios, contienen los requisitos para acceder a un crédito.
6	¿Cada expediente de crédito cuenta con un informe de análisis de la operación donde se exprese claramente las principales características del cliente, condición de la operación?	X			
7	¿Se confirma la información proporcionada por el cliente?		X		No toda la información, y no todos los clientes.
8	¿Se solicitan las correspondientes garantías y seguros, antes de conceder un crédito?	X			

## CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda.

**TIPO DE AUDITORIA:** Operativa

**COMPONENTE:** Cartera

Nº	ÁREA	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	N/A	
9	¿Las escrituras Hipotecarias y los pagarés se resguardan en un lugar seguro y con una apropiada custodia?	X			
10	¿Se emiten reportes periódicos sobre la condición general de la cartera?	X			
11	¿Se preparan informes periódicos que señalen la recuperación de los créditos?	X			
12	¿Existen procedimientos para comunicar al socio oportunamente sobre el vencimiento de sus pagos?		X		Se sigue algún procedimiento solo cuando ya existe mora por parte del cliente.
13	¿Existe una normatividad por escrito de los procedimientos para la recuperación de cartera?	X			
14	¿En la recuperación de cartera, una solo persona se encarga de todo el proceso?		X		

## INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS PREGUNTAS REALIZADAS DE CONTROL INTERNO

Para mejor desarrollo de nuestro trabajo de investigación se hizo las entrevistas y encuestas basándonos en los cuestionarios de control interno dirigidas al área de crédito, para luego analizar de manera general, de lo cual se desprende lo siguiente:

### 1. ¿Reciben capacitación frecuentemente y se realizan evaluaciones del desempeño del personal?

El resultado de la aplicación de la primera pregunta es la siguiente:

**Tabla 11:** Resultado de primera pregunta.

Personal responsable	Capacitación y evaluación.		TOTAL	Porcentaje
	SI	NO		
Nivel Directivo	4	2	6	27%
Nivel Ejecutivo	4	0	4	18%
Nivel Operativo	12	0	12	60%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario de control interno

Elaborado: Autora

**GRÁFICO 1:** Resultado de la primera pregunta



Fuente: Cuestionario de control interno

Elaboración: Autora

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La respuesta brindada al control interno es positiva, indicando una fortaleza sobre la capacitación que se brinda al personal del departamento de crédito, pero como en toda ocasión siempre existe un desacuerdo porque al personal del nivel directivo a los vocales suplentes no siempre tienen capacitación por su disponibilidad de tiempo de los mismo no porque no se brinde capacitación al personal.

### 2. ¿Se dispone de la capacidad operativa (tecnológica y humana), para atender con eficacia a los usuarios actuales y potenciales de los servicios de la entidad?

El resultado de la aplicación de cuestionario de control interno:

**Tabla 12:** Resultado segunda pregunta.

Personal responsable	Capacidad operativa		TOTAL	Porcentaje
	SI	NO		
Nivel Directivo	6	0	6	27%
Nivel Ejecutivo	4	0	4	18%
Nivel Operativo	12	0	12	60%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario de control interno

Elaboración: Autora

**GRÁFICO 2:** Resultado de la segunda pregunta



FUENTE: Datos de aplicación de cuestionario de control interno

ELABORADO: Autora

## INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

La entidad cuenta con un personal y los recursos tecnológicos para poder satisfacer las necesidades del usuario, ya que hoy en día se cuenta con una página web donde se puede acceder a cuentas de los socios claro cabe aclarar que la entidad ha establecido niveles de seguridad para el manejo de la información.

Además el personal con que se cuenta, están en permanente capacitación, sin dejar de lado sus habilidades y destrezas para captar la atención del socio y su satisfacción.

### 3. ¿La entidad cuenta con un manual de crédito, qué defina los procesos y niveles de aprobación de los mismos?

Resultados de la aplicación del cuestionario de control interno

**Tabla 13:** Resultado tercera pregunta.

Personal responsable	Manual de crédito		TOTAL	Porcentaje
	SI	NO		
Nivel Directivo	6	0	6	27%
Nivel Ejecutivo	4	0	4	18%
Nivel Operativo	12	0	12	60%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario de control interno

Elaboración: Autora

**GRÁFICO 3:** Resultado de la tercera pregunta



**FUENTE:** Datos de aplicación de cuestionario de control interno

**ELABORADO:** Autora

### **INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS**

La Cooperativa cuenta con un manual de crédito en el cual se encuentran políticas, estrategias y procedimientos elaborados por el directorio o el organismo que haga sus veces, en relación con la concesión, seguimiento, control y recuperación de la cartera de préstamos y contingentes, incluyendo la fijación de límites de exposición al riesgo, en función de las características y estrategias del negocio.

Cabe mencionar que concentran las funciones de análisis, aprobación y desembolso notándose la ausencia de segregación de funciones en las verificaciones de cumplimiento de procedimientos del proceso de crédito.

#### 4. ¿Considera usted que se cumplen sin excepción los niveles de aprobación?

Resultado de la aplicación de cuestionario de control interno:

**Tabla 14:** Resultado de cuarta pregunta.

Personal responsable	Niveles de aprobación		TOTAL	Porcentaje
	SI	NO		
Nivel Directivo	3	3	6	27%
Nivel Ejecutivo	1	3	4	18%
Nivel Operativo	3	9	12	60%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>15</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario de control interno

Elaboración: Autora

**GRÁFICO 4:** Resultado de la cuarta pregunta.



FUENTE: Datos de aplicación de cuestionario de control interno

ELABORADO: Autora

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En este caso se está detectando una debilidad de la entidad, porque es verdad que si se aprueban montos que son representativos en el comité de crédito y de acuerdo a los niveles que establece la entidad para reducir el riesgo.

Pero existen montos que parecen no representar no se dan la aprobación de los diferentes niveles de aprobación, sin el análisis correspondiente de los niveles de aprobación los cuales van desde el oficiales de crédito hasta el comité de crédito.

La cooperativa otorga créditos desde USD100 hasta USD 15.000, siendo el jefe de agencia y la jefe de la oficina los que aprueban la solicitud de crédito dejando de lado el cumplimiento de los niveles de aprobación el cual es el comité de crédito integrado por dos miembros del consejo de administración y el gerente general.

**5. ¿Los expedientes de crédito contienen la información requerida como lo establece la institución?**

Resultado de la aplicación de cuestionario de control interno.

**Tabla 15:** Resultado de la quinta pregunta

Personal responsable	Información requerida		TOTAL	Porcentaje
	SI	NO		
Nivel Directivo	1	5	6	27%
Nivel Ejecutivo	1	3	4	18%
Nivel Operativo	6	6	12	60%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario de control interno

**Elaboración:** Autora

**GRÁFICO 5:** Resultado de la pregunta cinco



**FUENTE:** Datos de aplicación de cuestionario de control interno  
**ELABORADO:** Autora

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

La muestra que se tomo para confirmar el cumplimiento de los procedimientos, requisitos se detecto que del total de la muestra el 36% no contenían todos los requisitos los cuales son las 5 CES que eran necesarios para poder acceder a un crédito.

Las solicitudes están llenadas a mano factor que puede sobreestimar la calificación del futuro deudor de la cooperativa.

La muestra analizada de carpetas de crédito no constan las autorizaciones por parte de los socios para la consulta de en el buró crediticio. Aun así la cooperativa los realiza.

**6. ¿Cada expediente de crédito cuenta con un informe de análisis de la operación donde se exprese claramente las principales características del cliente, condición de la operación?**

Resultado obtenidos de la pregunta sexta:

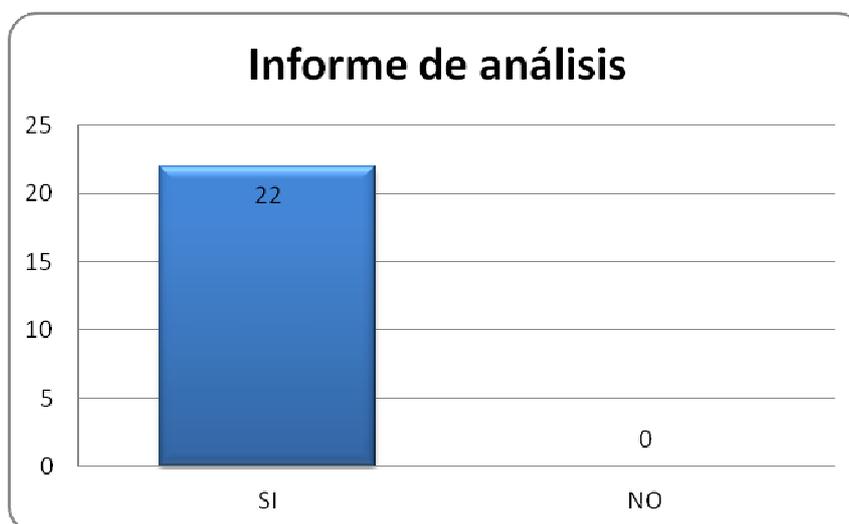
**Tabla 16:** Resultado de la sexta pregunta

Personal responsable	Informe de análisis		TOTAL	Porcentaje
	SI	NO		
Nivel Directivo	6	0	6	27%
Nivel Ejecutivo	4	0	4	18%
Nivel Operativo	12	0	12	60%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario de control interno

Elaboración: Autora

**GRÁFICO 6:** Resultado Obtenido de la aplicación sexta pregunta



FUENTE: Datos de aplicación de cuestionario de control interno

ELABORADO: Autora

## 7. ¿Se confirma la información proporcionada por el cliente?

Resultado de la aplicación de la pregunta séptima al departamento:

**Tabla 17:** Resultado de la séptima pregunta

Personal responsable	Confirmación de información.		TOTAL	Porcentaje
	SI	NO		
Nivel Directivo	1	5	6	27%
Nivel Ejecutivo	0	4	4	18%
Nivel Operativo	4	8	12	60%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>17</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Datos de aplicación de cuestionario de control interno

ELABORADO: Autora

**GRÁFICO 7:** Resultado de la aplicación séptima pregunta:



**FUENTE:** Datos de aplicación de cuestionario de control interno

**ELABORADO:** Autora

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La información que brinda los socios no es confirmada de todos los socios, gran parte de la información entregada es desactualizada, mucho de los casos se da el caso de cambio de domicilio, cambio trabajo, no existe tampoco una actualización sobre la información.

### 8. ¿Se solicitan las correspondientes garantías y seguros, antes de conceder un crédito?

Resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario de control interno al área de crédito:

**Tabla 18:** Resultado de la octava pregunta

Personal responsable	Garantía y seguros		TOTAL	Porcentaje
	SI	NO		
Nivel Directivo	6	0	6	27%
Nivel Ejecutivo	4	0	4	18%
Nivel Operativo	12	0	12	60%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Resultado de la aplicación de cuestionario de control interno

**Elaboración:** Autora

**GRÁFICO 8:** Resultado de la octava pregunta



**Fuente:** Datos de aplicación de cuestionario de control interno  
**Elaboración:** Autora

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

La cooperativa cumple con este requisito ya que en el caso de que no llegue a cumplir con el pago, la cooperativa no tiene un respaldo para el cobro de las obligaciones pendientes.

Además por ser una entidad supervisada por la Superintendencia de Bancos y Seguros debe cumplir con este requisito, si no fuera así habría un alto índice de morosidad.

### 9. ¿Las escrituras Hipotecarias y los pagarés se resguardan en un lugar seguro y con una apropiada custodia?

**Tabla 19:** Resultado de la novena pregunta

Personal responsable	Lugar seguro		TOTAL	Porcentaje
	SI	NO		
Nivel Directivo	6	0	6	27%
Nivel Ejecutivo	4	0	4	18%
Nivel Operativo	12	0	12	60%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Resultado de la aplicación de cuestionario de control interno  
**Elaboración:** Autora

**GRÁFICO 9:** Resultado de la aplicación de la novena pregunta.



**Fuente:** Datos de aplicación de cuestionario de control interno  
**Elaboración:** Autora

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

La cooperativa debe mantener bajo niveles de seguridad los pagarés porque estos son los que aseguran el pago de las obligaciones pendientes de los socios con la cooperativa.

### 10. ¿Se emiten reportes periódicos sobre la condición general de la cartera?

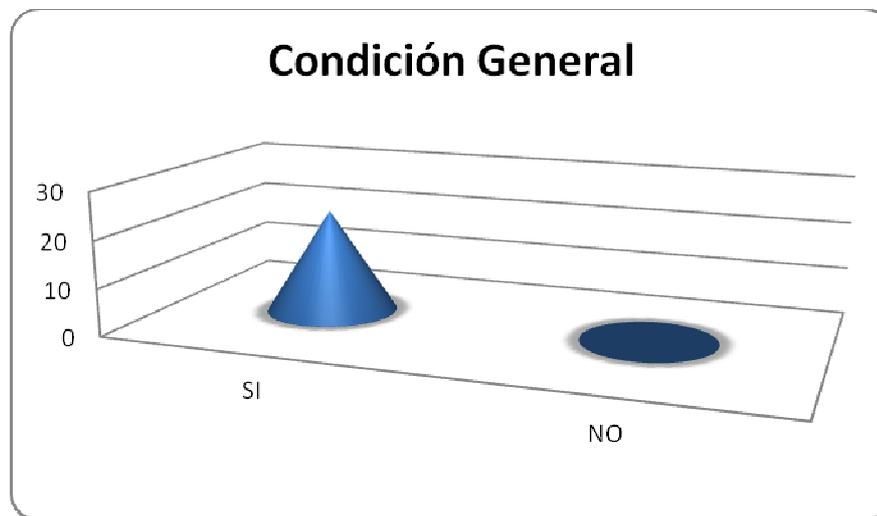
Resultado de la aplicación decima pregunta al área de crédito:

**Tabla 20:** Resultado de la décima pregunta

Personal responsable	Condición general		TOTAL	Porcentaje
	SI	NO		
Nivel Directivo	6	0	6	27%
Nivel Ejecutivo	4	0	4	18%
Nivel Operativo	12	0	12	60%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Resultado de la aplicación de cuestionario de control interno  
**Elaboración:** Autora

**GRÁFICO 10:** Resultado de la aplicación de control interno de la decima pregunta



**Fuente:** Datos de aplicación de cuestionario de control interno  
**Elaboración:** Autora

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

La cooperativa cuenta con un sistema de información interna y hacia el organismo de control, que asegure disponer de información oportuna y suficiente de los deudores de la entidad y de la institución.

La cooperativa de ahorro y crédito tiene una automatización de las estructuras de crédito que son reportadas a la Superintendencia de Bancos y Seguros observando que se cumple con lo estipulado en la Codificación de Resoluciones, para su generación son alimentadas directamente desde la base de datos evitando la manipulación de datos en forma manual, por contar con sistema en tiempo real, le permite contar con la información oportuna y suficiente de su portafolio de clientes deudores en forma centralizada en la Unidad correspondiente.

### **11. ¿Se preparan informes periódicos que señalen la recuperación de los créditos?**

Resultado de la aplicación onceava pregunta e control interno al área de crédito:

**Tabla 21:** Resultado de la onceava pregunta

Personal responsable	Recuperación de Crédito		TOTAL	Porcentaje
	SI	NO		
Nivel Directivo	6	0	6	27%
Nivel Ejecutivo	4	0	4	18%
Nivel Operativo	12	0	12	60%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Resultado de la aplicación de cuestionario de control interno

**Elaboración:** Autora

**GRÁFICO 11:** Resultado de la onceava pregunta.



**Fuente:** Datos de aplicación de cuestionario de control interno

**Elaboración:** Autora

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La cooperativa dispone de información oportuna para los organismos de control por contar con la automatización de la estructura y con información centralizada que son alimentadas desde la base de datos del sistema financiero, en forma interna se cuenta con la información oportuna para los registros contables, financieros y operativos debido a que el sistema es en tiempo real con registros en línea, definiendo responsables por cada una de las estructuras de envío.

## 12. ¿Existen procedimientos para comunicar al socio oportunamente sobre el vencimiento de sus pagos?

Resultados obtenidos de la aplicación de cuestionario de control interno.

**Tabla 22:** Resultado de la doceava pregunta.

Personal responsable	Vencimiento de pagos		TOTAL	Porcentaje
	SI	NO		
Nivel Directivo	1	5	6	27%
Nivel Ejecutivo	0	4	4	18%
Nivel Operativo	2	10	12	60%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>19</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Resultado de la aplicación de cuestionario de control interno

Elaboración: Autora

**GRÁFICOS 12:** Resultado de la doceava pregunta.



Fuente: Datos de aplicación de cuestionario de control interno

Elaboración: Autora

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La cooperativa de ahorro y crédito Andalucía cuenta con sistema que brinda información actualizada, pero la entidad no puede comunicar antes del plazo que se cumpla para el vencimiento de sus obligaciones.

Peros cuando ya se cumple el vencimiento la cooperativa procede a dar aviso a sus garantes y al socio deudor.

### 13.¿Existe una normatividad por escrito de los procedimientos para la recuperación de cartera?

Resultado de la aplicación de treceava pregunta de control interno.

**Tabla 23:** Resultado de la treceava pregunta.

Personal responsable	Normativa de procedimientos		TOTAL	Porcentaje
	SI	NO		
Nivel Directivo	6	0	6	27%
Nivel Ejecutivo	4	0	4	18%
Nivel Operativo	12	0	12	60%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Resultado de la aplicación de cuestionario de control interno

**Elaboración:** Autora

**GRÁFICO 13:** Resultados de la treceava pregunta.



**Fuente:** Datos de aplicación de cuestionario de control interno

**Elaboración:** Autora

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La Cooperativa cuenta con manuales que incluyen la plantilla de crédito, donde se especifican todas las particularidades y condiciones de cada producto, respecto a

destino, montos, plazos, formas de pago, tasas de interés, requisitos, encajes obligatorios, destinos financieros a financiar, procedimientos de recuperaciones de cartera, entre otros.

**14. ¿En la recuperación de cartera, una solo persona se encarga de todo el proceso?**

Resultado de la aplicación de la catorceava pregunta de control interno.

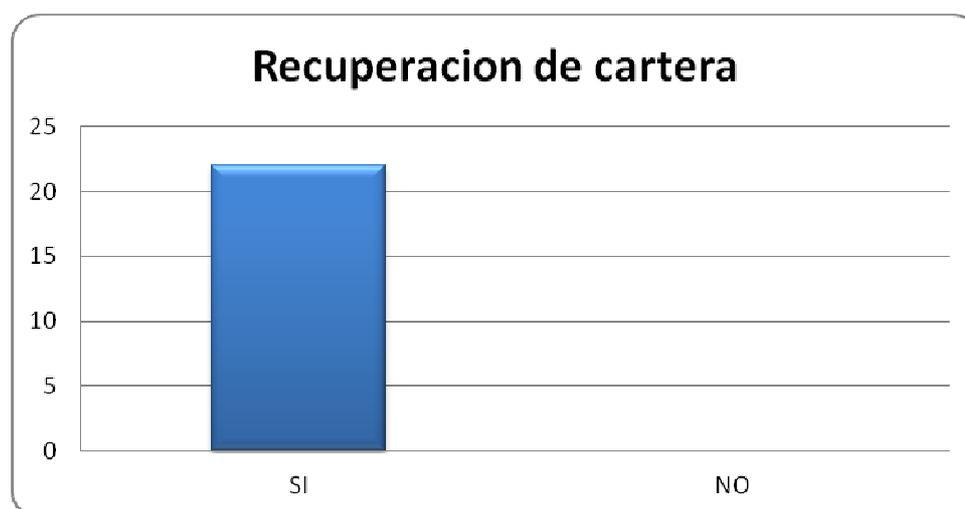
**Tabla 24:** Resultado de la catorceava pregunta.

Personal responsable	Recuperación de cartera		TOTAL	Porcentaje
	SI	NO		
Nivel Directivo	0	6	6	27%
Nivel Ejecutivo	0	4	4	18%
Nivel Operativo	0	12	12	60%
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos de aplicación de cuestionario de control interno

Elaboración: Autora

**GRÁFICO 14.** Resultado de la aplicación de control interno.



FUENTE: Cuestionario de control interno

ELABORACIÓN: Autora

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

La cooperativa cuenta con un personal calificado y también el asesor de crédito está al pendiente cuando una persona se retrasa en el pago de una letra, se

comunica con el cliente para hacerle acuerdo del cumplimiento de sus obligaciones, o ponerse al tanto de su situación sobre el atraso de su obligación.

## INDICADORES DE GESTIÓN

### ✓ Participación de colocaciones en el mercado

$$\% \text{ de participación de mercado} = \frac{\text{Cartera bruta de la cooperativa}}{\text{Cartera bruta del sistema}}$$

$$\% \text{ de participación de mercado} = \frac{55.563,92}{1.587.126,35}$$

$$\% \text{ de participación de mercado} = 3.50\%$$

Este indicador nos muestra que porcentaje es su participación en el mercado en la colocación de créditos del sistema de cooperativas, este indicador refleja su aporte al desarrollo de una economía solidaria.

Del total de créditos concedidos por el sistema cooperativo solamente su aporte es en un 3,50%, tomado en cuenta que desarrolla sus actividades solo en la provincia de Pichincha.

### ✓ Porcentaje de cartera productiva

$$\% \text{ porcentaje de cartera productiva} = \frac{\text{Cartera Comercial} + \text{Cartera Microempresarial}}{\text{Cartera bruta}}$$

$$\% \text{ porcentaje de cartera productiva} = \frac{19.743,64}{55.563,92}$$

$$\% \text{ porcentaje de cartera productiva} = 35.53\%$$

Cartera productiva significa que aporta al crecimiento de la microempresa, también entra la cartera comercial pero la cooperativa no posee este tipo de producto, por lo tanto se convierte en generador de empleo y recursos financieros a la sociedad.

Del total de créditos que concede el 36% es productivo para la sociedad.

✓ **Porcentaje de cartera problemática**

$$\% \text{ de cartera no productiva} = \frac{\text{Cartera de consumo} + \text{Cartera de vivienda}}{\text{Cartera bruta}}$$

$$\% \text{ de cartera no productiva} = \frac{40.297,55}{55.563,92}$$

$$\% \text{ de cartera no productiva} = 72.52\%$$

Cartera no productiva significa que esta no aporta al desarrollo de la sociedad o generadora de riqueza. La cartera improductiva del total de cartera representa un 72,52%. Este rubro es los que mayores ingresos por intereses generan para la cooperativa.

✓ **Morosidad de cartera**

$$\text{Morosidad} = \frac{\text{Cartera que no devenga interés} + \text{Cartera vencida}}{\text{Cartera bruta}}$$

$$\text{Morosidad} = \frac{1.858,68 + 951,13}{55.563,92}$$

$$\text{Morosidad} = 5,06\%$$

La morosidad del total de cartera es del 5,06%, significa el riesgo de no recuperar cartera.

La cooperativa realiza una buena gestión para recuperación de cartera dando como resultado un índice bajo.

✓ **Cobertura de provisión**

$$\text{Cobertura de provisión} = \frac{\text{Provisión para créditos incobrables}}{\text{Cartera bruta}}$$

$$\text{Cobertura de provisión} = \frac{4.477,22}{55.563,92}$$

$$\text{Cobertura de provisión} = 8.06\%$$

La cobertura de provisiones que la cooperativa ha puesto sobre cartera representa un 8.06% del total de cartera significa que se está asegurándose sobre cualquier riesgo de incumplimiento de obligaciones del cliente.

✓ **Rentabilidad sobre el patrimonio (ROE)**

$$\begin{aligned} ROE &= \frac{\textit{Utilidad Neta}}{\textit{Patrimonio}} \\ ROE &= \frac{10.749,42}{577,73} \\ ROE &= 5.37\% \end{aligned}$$

Este indicador mide la capacidad de la institución financiera para generar utilidades la cual representa un 5.37% de los recursos empleados para generar la misma.

✓ **Nivel de intermediación**

$$\begin{aligned} \textit{Nivel de Intermediación} &= \frac{\textit{Cartera bruta}}{\textit{Captaciones del publico}} \\ \textit{Nivel de Intermediación} &= \frac{55.563,92}{52.094,09} \\ \textit{Nivel de Intermediación} &= 106.67\% \end{aligned}$$

La cooperativa tiene una intermediación financiera del 106.67% significa que tiene más dinero para prestar dinero antes que el dinero que recibe del público, en realidad la cooperativa recibe fondos de organizaciones no gubernamental a un bajo interés para el desarrollo de la sociedad.

## PROCESO DE CRÉDITO

### Proceso de crédito de consumo

**Tabla 25:** Detalle del procedimiento de promoción del crédito de consumo

N°	Responsable	Actividad
1	Oficial de Crédito	Informa al socio o cliente las características, condiciones y requisitos necesarios para la otorgación del crédito, entregándole adicionalmente el material publicitario de la información explicada.
2	Oficial de Crédito	Si el socio o cliente está interesado por el producto, revisa en el Buró de crédito la calificación de riesgo (puntaje del Scoring de Selección) y en la lista de observados, la información sobre el historial crediticio del solicitante.  Si el socio o cliente no está interesado o no es sujeto de crédito, da por finalizado el procedimiento.
3	Oficial de Crédito	En caso de que el socio o cliente es considerado como sujeto de crédito, verifica en el sistema transaccional si el solicitante es socio de la entidad.  De no ser socio, informa al solicitante que debe aperturar una cuenta de ahorros en la entidad.
4	Oficial de Crédito	Si el solicitante es socio de la Cooperativa, revisa en el sistema transaccional si el crédito solicitado se trata de una renovación, en tal caso comprueba en el sistema si el socio cumple las condiciones para la renovación del crédito.  Si cumple las condiciones, continúa el trámite. Caso contrario, termina el trámite.
5	Oficial de Crédito	Entrega las solicitudes de crédito tanto para el solicitante y garante(s), junto con la tabla de amortización simulada.

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda.

**Elaborado:** Autora

**Tabla 26:** Detalle del procedimiento de Verificación de información de Crédito de Consumo.

N°	Responsable	Actividad
1	Oficial de Crédito	Recepta la documentación considerada en los requisitos y las solicitudes de crédito firmada por el socio, deudor solidario y garantes.
2	Oficial de Crédito	Verifica que la información registrada en las solicitudes esté correcta y acorde a la documentación presentada.
3	Oficial de Crédito	Si la información presenta inconsistencias, comunica al socio que debe presentar una nueva solicitud de crédito y que debe completar la documentación.
4	Oficial de Crédito	<p>Si está correcta la información, revisa la calificación del socio en el Buró de Crédito e imprime el "Credit Report SMART" y el "Credit Report Score Credit Report".</p> <p>Si las calificaciones obtenidas por el socio en el buró de crédito cumplen con las políticas definidas continúa, caso contrario termina el procedimiento.</p>
5	Oficial de Crédito	<p>Verifica que el socio no conste en la listas de observados e imprime el "Reporte generado por el Risk Control Service".</p> <p>Si uno de los implicados consta en las listas de observados, ya sea como homónimo o relacionado con operaciones inusuales, informa al Jefe de Agencia quien reporta vía mail a la Unidad de Cumplimiento y de acuerdo a la promulgación de esta unidad da por terminado o continúa el trámite.</p>
6	Oficial de Crédito	Verifica en el sistema transaccional si se trata de algún crédito vinculado, en cuyo caso imprime la "Solicitud de Aprobación para Préstamos Vinculados" y lo adjunta al file de crédito.

7	Oficial de Crédito	<p>Si el crédito no es renovación, revisa e imprime:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. "Situación Actual de Clientes"</li> <li>2. "Estado de la Cuenta de Ahorros"</li> <li>3. "Situación Actual de la Cartera del Socio"</li> </ol> <p>Si el crédito es renovación, revisa e imprime los documentos anteriores y adicionalmente imprime el último "Estado de Cuenta de Préstamo" y el último "Comprobante de Pago".</p>
8	Oficial de Crédito	<p>Revisa la información del deudor solidario y garantes de manera similar a la realizada con el socio.</p> <p>En caso de que los garantes no cumplan con un buen historial crediticio, se solicita al socio cambiar de garante(s).</p>
9	Oficial de Crédito	<p>Reúne toda la documentación revisada del socio, deudor solidario, garante y cónyuges y registra ó actualiza la información de los mismos en el sistema transaccional.</p>
10	Oficial de Crédito	<p>Obtiene los números de clientes, los registra en la solicitud de crédito y procede a asociar al Oficial de Crédito al trámite en el sistema transaccional.</p>
11	Oficial de Crédito	<p>Prepara la Guía de verificación tanto del socio como del garante señalando en ella la información que necesita verificar e inspeccionar.</p>
12	Oficial de Crédito	<p>Entrega al verificador: la "Guía de Verificación" y espera el informe respectivo.</p>
13	Oficial de Crédito	<p>Recibe el "Informe de Verificación" presentado por el Verificador y valida dicho informe con las solicitudes entregadas por el socio y adjunta el documento en el file de crédito.</p>
14	Oficial de Crédito	<p>Registra en el sistema transaccional la situación patrimonial del socio proporcionada en la solicitud de crédito.</p>
15	Oficial de Crédito	<p>Realiza llamadas telefónicas de confirmación a las</p>

		<p>referencias registradas en la solicitud de crédito.</p> <p>Si todo está correcto, ingresa el informe de verificación y comentarios como constancia de la verificación en el sistema transaccional.</p> <p>Si existe alguna inconsistencia, detiene el trámite para indagaciones solicitando telefónicamente al socio que se acerque a la Cooperativa para validar la información.</p>
16	Oficial de Crédito	Una vez confirmada la información y referencias, actualiza la información del socio en el sistema transaccional.

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda.

**Elaborado:** Autora

**Tabla 27:** Detalle del procedimiento de Análisis y Aprobación del Crédito de Consumo

N°	Responsable	Actividad
1	Oficial de Crédito	Elabora el Informe de Calificación de crédito, conforme a las 5 C's y apoyado en el Scoring de crédito.
2	Oficial de Crédito	Remite el file de crédito al Subjefe de Agencia.
3	Subjefe de Agencia	Revisa los comentarios registrados por el Oficial de Crédito en el sistema transaccional y la documentación adjunta al file de crédito.
4	Subjefe de Agencia	De encontrar errores o inconsistencias, direcciona el trámite al Oficial de Crédito y registra un comentario en el sistema transaccional notificando las inconsistencias detectadas, a fin de que se justifique o complete la documentación o información faltante.  Si está correcta la información, registra un comentario de recomendación de aprobación del crédito y remite el file de crédito al Jefe de Agencia.
5	Jefe de Agencia	Valida la documentación entregada, información y comentarios registrados en el sistema transaccional.  Si hay observaciones, direcciona el trámite al Oficial de Crédito para la corrección respectiva y registra un comentario en el sistema transaccional notificando las inconsistencias detectadas.  Si no hay observaciones, registra en el sistema transaccional un comentario de aprobación del trámite e imprime el "Informe de Resolución del Comité de Crédito" y lo entrega junto con el file al Oficial de Crédito.
6	Jefe de Agencia	Si se trata de un crédito vinculado o de empleado de la entidad, envía la "Solicitud de Aprobación para Créditos Vinculados" con la información del solicitante (nombre, monto del crédito, cargo o parentesco) al departamento de RRHH para la gestión respectiva.
7	Analista Administrativo y de RRHH 1	Recepta la "Solicitud de Aprobación para Créditos Vinculados" y verifica si se trata de un crédito vinculado o para empleado de la entidad.
8	Analista Administrativo y de RRHH 1	Si se trata de un crédito vinculado, genera un reporte que contiene: el nombre del solicitante del crédito, parentesco, tipo de crédito y monto y lo envía junto con la "Solicitud de Aprobación para Créditos Vinculados" a Gerencia General.
9	Analista Administrativo y	Si se trata de un crédito para personal de la entidad, genera un reporte que contiene: nivel de ingresos y gastos,

	de RRHH 1	nombre del solicitante; registra la capacidad de pago como observaciones en la "Solicitud de Aprobación para Créditos Vinculados" y envía el reporte adjunto a la solicitud a Gerencia General.
10	Gerente General	Recibe y firma la "Solicitud de Aprobación para Créditos Vinculados" y la remite al Consejo de Administración.
11	Consejo de Administración	Analiza la información registrada en la "Solicitud de Aprobación para Créditos Vinculados" y la documentación adjunta.  Si está de acuerdo firma la solicitud, en señal de aprobación. Caso contrario, no aprueba el trámite.  En ambos casos envía una copia de la solicitud con la resolución a Gerencia General para la respectiva gestión.
12	Asistente Ejecutivo 2	Recibe la "Solicitud de Aprobación para Créditos Vinculados" con la resolución del Consejo, remite copias de la solicitud a: RRHH y al Jefe de agencia y archiva una copia para su respaldo.
13	Analista Administrativo y de RRHH 1	Archiva bajo su custodio la documentación recibida y genera un reporte mensual de los créditos vinculados.
14	Jefe de Agencia	Entrega la copia de la "Solicitud de Aprobación para Créditos Vinculados" con la respectiva resolución del Consejo al Oficial de Crédito para que lo adjunte al file del crédito.

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda.

**Elaborado:** Autora

**Tabla 28:** Detalle del procedimiento de Desembolso del Crédito de Consumo

N°	Responsable	Actividad
1	Oficial de Crédito	<p>Informa telefónicamente a los socios la aprobación del trámite, acordando que asistan a la entidad con el deudor solidario ó garantes según corresponda a firmar los documentos habilitantes del crédito.</p>
2	Oficial de Crédito	<p>Una vez que los implicados se acercan a la entidad, imprime:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- "Pagaré",</li> <li>- "Adéndum de Aceptación de Cláusulas de Contrato de Adhesión y Suscripción de Documentos Jurídicos" y</li> <li>- "Contrato de Adhesión para Crédito de Consumo o Microcrédito".</li> </ul> <p>Incluyendo en ellos la fecha y tasas de interés vigentes en ese momento y solicita al socio, deudor solidario y garante(s) que revisen y firmen los documentos.</p>
3	Oficial de Crédito	<p>Verifica los datos de la operación de crédito en el sistema transaccional y acredita los valores solicitados en la cuenta de ahorros del socio, de no encontrarse inconsistencias.</p> <p>Si detecta alguna inconsistencia en los documentos, imprime nuevamente la documentación.</p>
4	Oficial de Crédito	<p>Imprime y firma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- "Tabla de Amortización" definitiva, dos ejemplares,</li> <li>- "Hoja de Desembolso", por duplicado, y</li> <li>- "Formulario de Declaración de Origen Lícito de Recursos", impresión automática para montos superiores a \$10.000, por duplicado.</li> </ul>
5	Oficial de Crédito	<p>Entrega el file de crédito al Subjefe de agencia para que registre su firma en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- "Tabla de Amortización",</li> <li>- "Hoja de Desembolso", y</li> <li>- "Formulario de Declaración de Origen Lícito de Recursos", impresión automática para montos superiores a \$10.000.</li> </ul>

6	Subjefe de Agencia	Entrega al socio un ejemplar de los documentos del crédito: "Tabla de Amortización" definitiva, "Hoja de Desembolso" y el "Formulario de Declaración de Origen Lícito de Recursos" para que los firme y las adjunta al file de crédito.
7	Subjefe de Agencia	Entrega el segundo ejemplar al socio de la "Tabla de Amortización" definitiva, "Hoja de Desembolso" y el original de la "Libreta de Ahorros"

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda.

**Elaborado:** Autora

## Proceso de Microcrédito

**Tabla 29:** Detalle del procedimiento de Promoción del Microcrédito

N°	Responsable	Actividad
1	Oficial de Microcrédito	Realiza una segmentación a la zona de influencia de la agencia en la que labora conforme a un análisis previo de las características del sector, tales como: concentración de clientes o socios, distancia, facilidad de acceso, actividades económicas.
2	Oficial de Microcrédito	Prepara "Rutero de actividades socios" planificando las visitas a realizar en las zonas definidas.
3	Oficial de Microcrédito	Visita a las microempresas que se encuentran en la zona seleccionada e informa a los posibles socios los beneficios del microcrédito, requisitos, condiciones y contactos del Oficial de Microcrédito.
4	Oficial de Microcrédito	Si el socio o cliente está interesado por el producto, realiza una verificación preliminar de la calificación crediticia del socio o cliente en el buró de crédito y que no conste en la lista de observados en el Risk Control Service.  Si el socio o cliente no está interesado en el producto y no cumple las condiciones para la otorgación del crédito, continúa con las visitas planificadas en el "Rutero de actividades".
5	Oficial de Microcrédito	En caso de que el socio o cliente cumpla con las condiciones para la otorgación del crédito, verifica en el sistema transaccional si el solicitante es socio de la entidad.
6	Oficial de Microcrédito	Si el solicitante no es socio de la entidad y desea serlo, informa al cliente los requisitos para abrir una cuenta de ahorros en la entidad.  Si el cliente no está interesado en abrir una cuenta de ahorros en la entidad, ingresa la información del solicitante

		en el sistema transaccional y lo registra como cliente.
7	Oficial de Microcrédito	<p>En caso de que el solicitante sea socio de la Cooperativa, revisa en el sistema transaccional si el crédito solicitado se trata de una renovación, en tal caso comprueba en el sistema si el socio cumple las condiciones para la renovación del crédito.</p> <p>Si cumple las condiciones, continúa el trámite. Caso contrario, termina el trámite.</p>
8	Oficial de Microcrédito	Entrega las solicitudes de crédito tanto para el solicitante y garante(s), junto con la tabla de amortización simulada.
9	Oficial de Microcrédito	Acuerda una fecha y hora para realizar una visita al socio, de preferencia en la dirección donde está ubicado el negocio a fin de realizar las verificaciones respectivas y registra la información obtenida en el "Rutero de actividades".

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda.

**Elaborado:** Autora

**Tabla 30:** Detalle del procedimiento de Verificación de información del Microcrédito

N°	Responsable	Actividad
1	Oficial de Microcrédito	Recepta la documentación y las solicitudes de crédito firmada por el socio o cliente, deudor solidario ó garantes.
2	Oficial de Microcrédito	Verifica que la información registrada en las solicitudes esté correcta y acorde a la documentación presentada.
3	Oficial de Microcrédito	<p>Si está correcta la información, realiza preguntas, en el caso que hubiere alguna duda con respecto a la información presentada, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Procedencia de las fuentes de ingresos (En relación de dependencia + otros ingresos)</li> <li>* Su endeudamiento en el sistema Financiero</li> <li>* Disponibilidad de garantías cuando aplique</li> <li>* Monto solicitado y destino del crédito</li> </ul>
4	Oficial de Microcrédito	Si la información presenta inconsistencias, comunica al socio que debe presentar una nueva solicitud de crédito y que debe ser completada la documentación.
5	Oficial de Microcrédito	<p>Revisa la calificación del socio o cliente, deudor solidario en el Buró de Crédito</p> <p>Si las calificaciones obtenidas por el socio, deudor solidario ó garantes en el buró de crédito cumplen con las políticas definidas continúa, caso contrario termina el procedimiento o solicita cambiar de garantes.</p>
6	Oficial de Microcrédito	<p>Verifica que el socio o cliente, deudor solidario no consten en la listas de observados.</p> <p>Si uno de los implicados consta en las listas de observados, informa al Jefe de Agencia quien reporta vía mail a la Unidad de Cumplimiento y se da por terminado el trámite o solicita cambiar de garantes.</p> <p>Si uno de los implicados consta en las listas de observados como homónimo, informa al Jefe de Agencia quien reporta vía mail a la Unidad de Cumplimiento. (ver procedimiento de Monitoreo de Operaciones Inusuales)</p>

7	Oficial de Microcrédito	<p>Realiza la inspección, verificación del negocio y del domicilio del socio o cliente y registra información económica y financiera en el sistema Scoring de Crédito.</p> <p>En caso de que el ó los garante(s) mantengan una relación laboral independiente (negocio propio), procede a levantar información del negocio, caso contrario, únicamente verificará la dirección del domicilio.</p>
8	Oficial de Microcrédito	<p>Verifica que la calificación otorgada al socio por el sistema de Scoring de Crédito, esté acorde con las políticas definidas en la entidad para la otorgación de microcrédito.</p> <p>En caso de que la calificación obtenida no sea la adecuada, archiva la solicitud de crédito bajo su custodia para futuras referencias, devuelve los documentos al cliente y da por terminado el trámite.</p>
9	Oficial de Microcrédito	<p>Si la calificación obtenida es idónea, reúne toda la documentación revisada del socio, deudor solidario, garantes y registra ó actualiza la información de los mismos en el sistema obteniendo los números de socio y procede a asociar al Oficial de Microcrédito al trámite.</p>
10	Oficial de Microcrédito	<p>Imprime los documentos habilitantes de la fase de verificación:</p> <p>"Credit Report SMART", "Credit Report Score Credit Report", "Reporte Risk Control Service" y "Reporte de Scoring de Crédito"</p>
11	Oficial de Microcrédito	<p>Si el crédito no es renovación, revisa e imprime:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. "Situación Actual del socio"</li> <li>2. "Estado de la Cuenta de Ahorros"</li> <li>3. "Situación Actual de la Cartera del Socio"</li> </ol> <p>Si el crédito es renovación, revisa e imprime los documentos anteriores y adicionalmente imprime el último "Estado de Cuenta de Préstamo" y el último "Comprobante de Pago".</p>
12	Oficial de Microcrédito	<p>Si es crédito vinculado, genera la "Solicitud de Aprobación para Préstamos Vinculados" y lo adjunta al file de crédito.</p>

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda.

**Elaborado:** Autora

**Tabla 31:** Detalle del procedimiento de Análisis y Aprobación del Microcrédito

N°	Responsable	Actividad
1	Oficial de Microcrédito	En base a la información y documentación proporcionada por el solicitante, la evaluación realizada a través del Scoring de Crédito, recomienda la aprobación o negación de la solicitud de crédito a través del sistema transaccional.
2	Oficial de Microcrédito	Remite el file de crédito al Jefe de Agencia.
3	Jefe de Agencia	Valida las recomendaciones, evaluaciones realizadas a la información crediticia del socio y documentación adjunta del solicitante, deudor solidario.
4	Jefe de Agencia	De encontrarse errores o inconsistencias reenvía al Oficial de Microcrédito el file, a fin de que éste justifique o complete la documentación o información faltante.
5	Jefe de Agencia Subjefe de Agencia	Si no hay observaciones, aprueba el crédito para lo cual imprime el "Informe de Resolución del Comité de Crédito" y lo entrega junto con el file al Subjefe de Agencia, y éste entrega al Oficial de Microcrédito.
6	Jefe de Agencia	Si es crédito vinculado, remite la "Solicitud de Aprobación para Créditos Vinculados" a la Gerencia General para su aprobación ante el Consejo de Administración.  Si el crédito es aprobado se continúa el procedimiento, caso contrario, se da por terminado.

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda.

**Elaborado:** Autora

**Tabla 32:** Detalle del procedimiento de Desembolso del Microcrédito

N°	Responsable	Actividad
1	Oficial de Crédito	Informa telefónicamente a los socios la aprobación del trámite, acordando que asistan a la entidad con el deudor solidario según corresponda a firmar los documentos habilitantes del crédito.
2	Oficial de Crédito	Una vez que los implicados se acercan a la entidad, imprime: -"Pagaré", -"Adéndum de Aceptación de Cláusulas de Contrato de

		<p>Adhesión y Suscripción de Documentos Jurídicos" y</p> <p>- "Contrato de Adhesión para Crédito de Consumo o Microcrédito".</p> <p>Incluyendo en ellos la fecha y tasas de interés vigentes en ese momento y solicita al socio, deudor solidario y garante(s) que revisen y firmen los documentos.</p>
3	Oficial de Crédito	<p>Verifica los datos de la operación de crédito en el sistema transaccional y acredita los valores solicitados en la cuenta de ahorros del socio, de no encontrarse inconsistencias.</p> <p>Si detecta alguna inconsistencia en los documentos, imprime nuevamente la documentación.</p>
4	Oficial de Crédito	<p>Imprime y firma:</p> <p>- "Tabla de Amortización" definitiva, dos ejemplares,</p> <p>- "Hoja de Desembolso", por duplicado, y</p> <p>- "Formulario de Declaración de Origen Lícito de Recursos", impresión automática para montos superiores a \$10.000, por duplicado.</p>
5	Oficial de Crédito	<p>Entrega el file de crédito al Subjefe de agencia para que registre su firma en:</p> <p>- "Tabla de Amortización",</p> <p>- "Hoja de Desembolso", y</p> <p>- "Formulario de Declaración de Origen Lícito de Recursos", impresión automática para montos superiores a \$10.000.</p>
6	Subjefe de Agencia	<p>Entrega al socio un ejemplar de los documentos del crédito: "Tabla de Amortización" definitiva, "Hoja de Desembolso" y el "Formulario de Declaración de Origen Lícito de Recursos" para que los firme y las adjunte al file de crédito.</p>
7	Subjefe de Agencia	<p>Entrega el segundo ejemplar al socio de la "Tabla de Amortización" definitiva, "Hoja de Desembolso" y el original de la "Libreta de Ahorros"</p>

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda.

**Elaborado:** Autora

## Proceso de Crédito de Vivienda

**Tabla 33:** Detalle del procedimiento de Promoción del Crédito de Vivienda

N°	Responsable	Actividad
1	Oficial de Crédito	Informa al socio o cliente las características, condiciones y requisitos necesarios para la otorgación del crédito, entregándole adicionalmente el material publicitario de la información explicada.
2	Oficial de Crédito	Si el socio o cliente está interesado por el producto, revisa en el Buró de crédito la calificación de riesgo (puntaje del Scoring de Selección) y en la lista de observados, la información sobre el historial crediticio del solicitante.  Si el socio o cliente no está interesado o no es sujeto de crédito, da por finalizado el procedimiento.
3	Oficial de Crédito	En caso de que el socio o cliente es considerado como sujeto de crédito, verifica en el sistema transaccional si el solicitante es socio de la entidad.  De no ser socio, informa al solicitante que debe aperturar una cuenta de ahorros en la entidad.
4	Oficial de Crédito	Si el solicitante es socio de la Cooperativa, revisa en el sistema transaccional si el crédito solicitado se trata de una renovación, en tal caso revisa en el sistema si el socio cumple las condiciones para la renovación del crédito.  Si cumple las condiciones, continúa el trámite. Caso contrario, termina el trámite.
5	Oficial de Crédito	Entrega las solicitudes de crédito tanto para el solicitante y garante(s), y tabla de amortización simulada.

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda.

**Elaborado:** Autora

**Tabla 34:** Detalle del procedimiento de Verificación de información y constitución de hipoteca para Crédito de Vivienda

N°	Responsable	Actividad
1	Oficial de Crédito	Recepta la documentación y las solicitudes de crédito firmada por el socio y deudor solidario
2	Oficial de Crédito	Verifica que la información registrada en las solicitudes esté correcta y acorde a la documentación presentada.
3	Oficial de Crédito	<p>Si está correcta la información, realiza preguntas, en el caso que hubiere alguna duda con respecto a la información presentada, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Procedencia de las fuentes de ingresos (En relación de dependencia + otros ingresos)</li> <li>* Su endeudamiento en el sistema Financiero</li> <li>* Disponibilidad de garantías cuando aplique</li> <li>* Monto solicitado y destino del crédito</li> </ul>
4	Oficial de Crédito	Si la información presenta inconsistencias, comunica al socio que debe presentar una nueva solicitud de crédito y que debe ser completada la documentación.
5	Oficial de Crédito	<p>Revisa la calificación del socio en el Buró de Crédito e imprime el "Credit Report SMART" y el "Credit Report Score Credit Report".</p> <p>Si las calificaciones obtenidas por el socio en el buró de crédito cumplen con las políticas definidas continúa, caso contrario termina el procedimiento.</p>
6	Oficial de Crédito	<p>Verifica que el socio no conste en la listas de observados e imprime el "Reporte de Licitud de Fondos".</p> <p>Si uno de los implicados consta en las listas de observados, informa al Jefe de Agencia quien reporta vía mail a la Unidad de Cumplimiento y se da por terminado el trámite.</p> <p>Si uno de los implicados consta en las listas de observados como homónimo, informa al Jefe de Agencia quien reporta vía mail a la Unidad de Cumplimiento.</p>
7	Oficial de Crédito	Si es crédito vinculado, genera la "Solicitud de Aprobación para Préstamos Vinculados" y lo adjunta al file de crédito.

8	Oficial de Crédito	<p>Si el crédito no es renovación, revisa e imprime:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. "Situación Actual de Socio"</li> <li>2. "Estado de la Cuenta de Ahorros"</li> <li>3. "Situación Actual de la Cartera del Socio"</li> </ol> <p>Si el crédito es renovación, revisa e imprime los documentos anteriores y adicionalmente imprime el último "Estado de Cuenta de Préstamo" y el último "Comprobante de Pago".</p>
9	Oficial de Crédito	Reúne toda la documentación revisada del socio, deudor solidario y registra ó actualiza la información de los mismos en el sistema obteniendo los números de clientes que los registra en la solicitud de crédito y procede a asociar al Oficial de crédito al trámite.
10	Jefe de Agencia	Remite al Jefe del departamento Legal la documentación necesaria para la constitución o renovación de la hipoteca
11	Jefe de departamento Legal	<p>Revisa la documentación enviada para la constitución renovación de la hipoteca. Si la documentación está correcta la remite al Jefe de Agencia.</p> <p>Caso contrario, lo remite al Jefe de Agencia para que complete o corrija la documentación.</p>
12	Jefe de Agencia	Entrega los documentos referentes al bien inmueble al Perito Avaluador.
13	Perito Avaluador	Visita el bien inmueble para constatar físicamente el bien inmueble y sus condiciones.
14	Perito Avaluador	Realiza el informe del avalúo o reavalúo que se adjunta a la carpeta del trámite de crédito y lo entrega al Jefe de Agencia.
15	Jefe de Agencia	<p>Verifica si el avalúo o reavalúo se apega a las políticas definidas por la administración y e informa al Oficial de Crédito los resultados del avalúo o reavalúo.</p> <p>De ser el caso solicita un nuevo avalúo o reavalúo con otro evaluador.</p>

16	Oficial de Crédito	Con el avalúo o re avalúo definitivo, informa al solicitante el monto de crédito propuesto según su capacidad de pago y valor de garantía
17	Jefe de Agencia	Entrega los documentos al abogado para la constitución de las hipoteca.
18	Abogado externo	Recibe la documentación para realizar los trámites legales y constituir la garantía en primera hipoteca a favor de la Cooperativa.
19	Abogado externo	Entrega al Jefe de Agencia, la "escritura constituida" en caso de constitución de hipoteca o el "certificado de no poseer gravámenes" en el caso de reavalúo para que siga el proceso.
20	Oficial de Crédito	Prepara la Guía de verificación del socio señalando en ella la información que necesita verificar e inspeccionar.
21	Oficial de Crédito	Entrega al verificador: la "Guía de Verificación", documentación necesaria para la verificación de la actividad económica y domicilio.
22	Oficial de Crédito	Recibe el "Informe de Verificación de Datos" y elabora el informe de Calificación de crédito, conforme a las 5 C's y apoyado en el Scoring de crédito.

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda.

**Elaborado:** Autora

**Tabla 35:** Detalle del procedimiento de Análisis y Aprobación del Crédito de Vivienda

N°	Responsable	Actividad
1	Oficial de Crédito	En base a la información y documentación proporcionada por el solicitante, la evaluación realizada a través del Scoring de Crédito, del informe del Perito Avaluador recomienda la aprobación o negación de la solicitud de crédito a través del sistema transaccional.
2	Oficial de Crédito	Registra en el sistema transaccional el avalúo del bien hipotecado y remite el file de crédito al Subjefe de Agencia.
3	Subjefe de Agencia	Valida las recomendaciones, evaluaciones realizadas a la información crediticia del socio y documentación adjunta del solicitante y deudor solidario.
4	Subjefe de Agencia	De encontrarse errores o inconsistencias reenvía al Oficial de Crédito el file, a fin de que éste justifique o complete la documentación o información faltante.  Si está correcta la información, remite el file de crédito al Jefe de Agencia.
5	Jefe de Agencia	Valida la documentación entregada e información registrada en el sistema transaccional.  Si hay observaciones las notifica al Oficial de Crédito para la corrección respectiva.  Si no hay observaciones, aprueba el crédito para lo cual imprime el "Informe de Resolución del Comité de Crédito" y lo entrega junto con el file al Subjefe de Agencia, y éste entrega al Oficial de Crédito.
6	Jefe de Agencia	Si es crédito vinculado, remite la "Solicitud de Aprobación para Créditos Vinculados" a la Gerencia General para su aprobación ante el Consejo de Administración.  Si el crédito es aprobado se continúa el procedimiento, caso contrario, se da por terminado.

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda.

**Elaborado:** Autora

**Tabla 36:** Detalle del procedimiento de Desembolso del Crédito de Vivienda

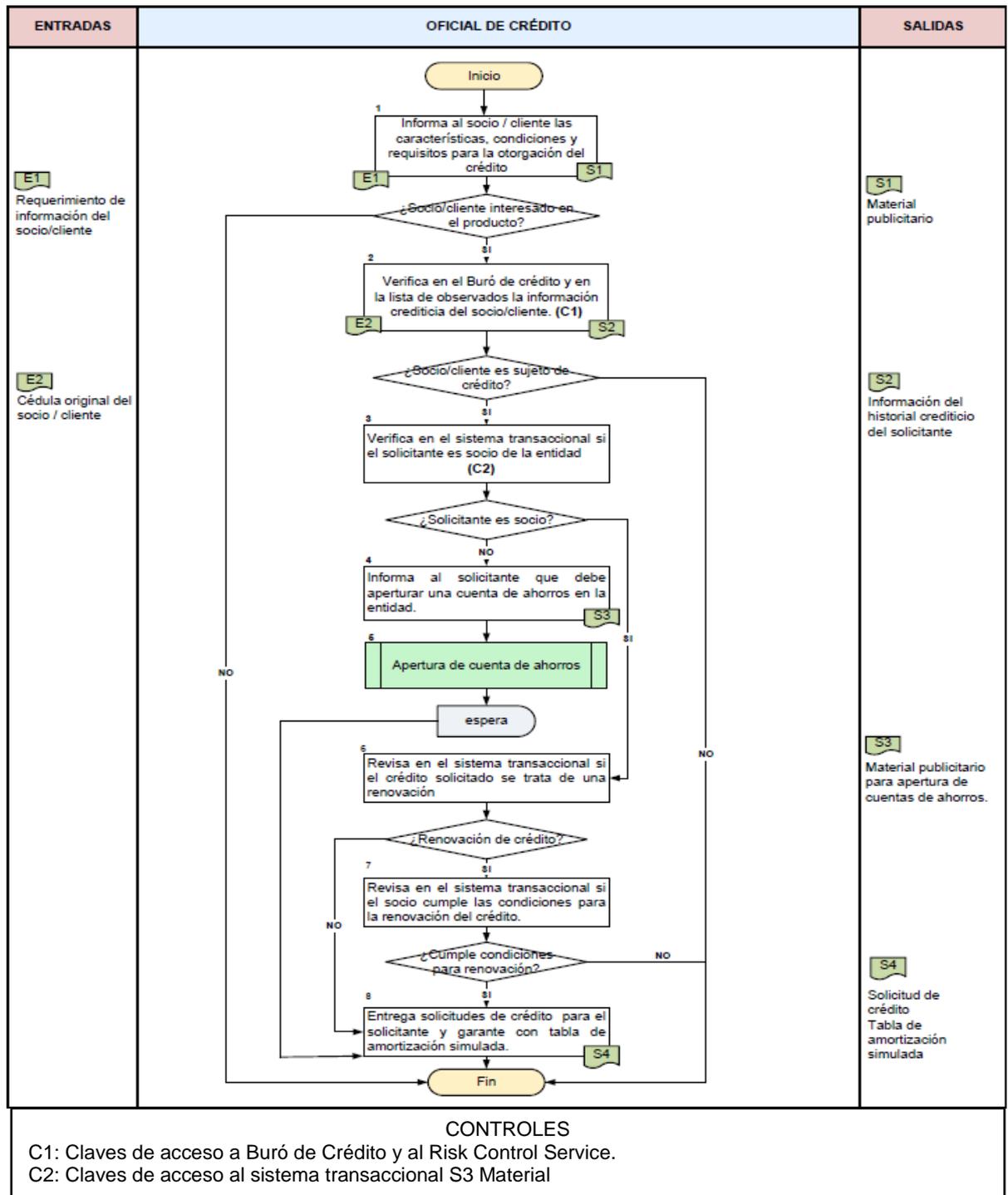
N°	Responsable	Actividad
1	Oficial de Crédito	Informa al socio o cliente las características, condiciones y requisitos necesarios para la otorgación del crédito, entregándole adicionalmente el material publicitario de la información explicada.
2	Oficial de Crédito	Si el socio o cliente está interesado por el producto, revisa en el Buró de crédito la calificación de riesgo (puntaje del Scoring de Selección) y en la lista de observados, la información sobre el historial crediticio del solicitante.  Si el socio o cliente no está interesado o no es sujeto de crédito, da por finalizado el procedimiento.
3	Oficial de Crédito	En caso de que el socio o cliente es considerado como sujeto de crédito, verifica en el sistema transaccional si el solicitante es socio de la entidad.  De no ser socio, informa al solicitante que debe abrir una cuenta de ahorros en la entidad.
4	Oficial de Crédito	Si el solicitante es socio de la Cooperativa, revisa en el sistema transaccional si el crédito solicitado se trata de una renovación, en tal caso revisa en el sistema si el socio cumple las condiciones para la renovación del crédito.  Si cumple las condiciones, continúa el trámite. Caso contrario, termina el trámite.
5	Oficial de Crédito	Entrega las solicitudes de crédito tanto para el solicitante y garante(s), y tabla de amortización simulada.

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda.

**Elaborado:** Autora

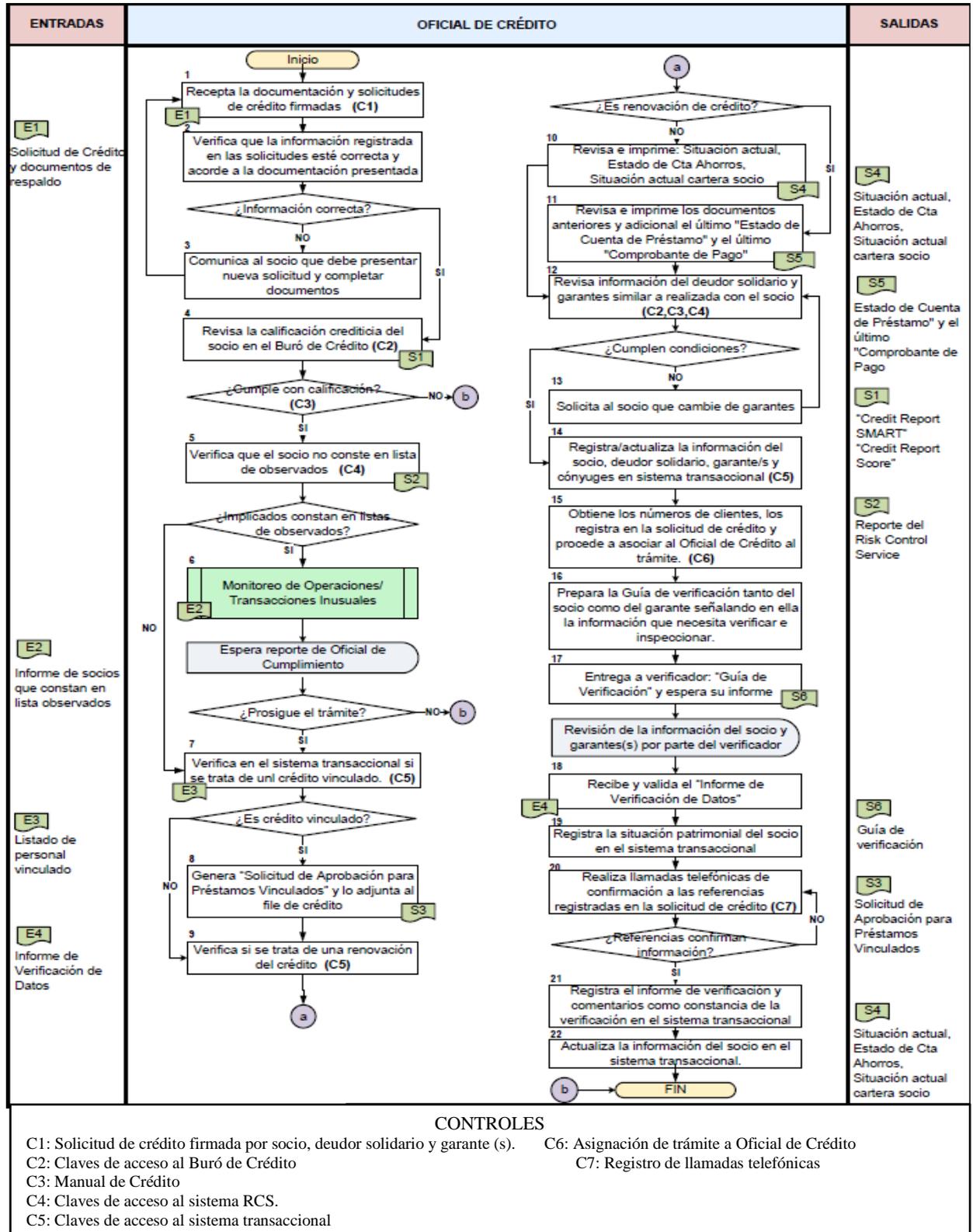
## ELABORACIÓN DE FLUJO-GRAMAS DEL ÁREA DE CRÉDITO PROCESO DE CRÉDITO DE CONSUMO

**Figura 2:** Diagrama de flujo del procedimiento de Promoción del Crédito de Consumo.



**FUENTE:** Manual de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda.  
**ELABORADO:** Autora

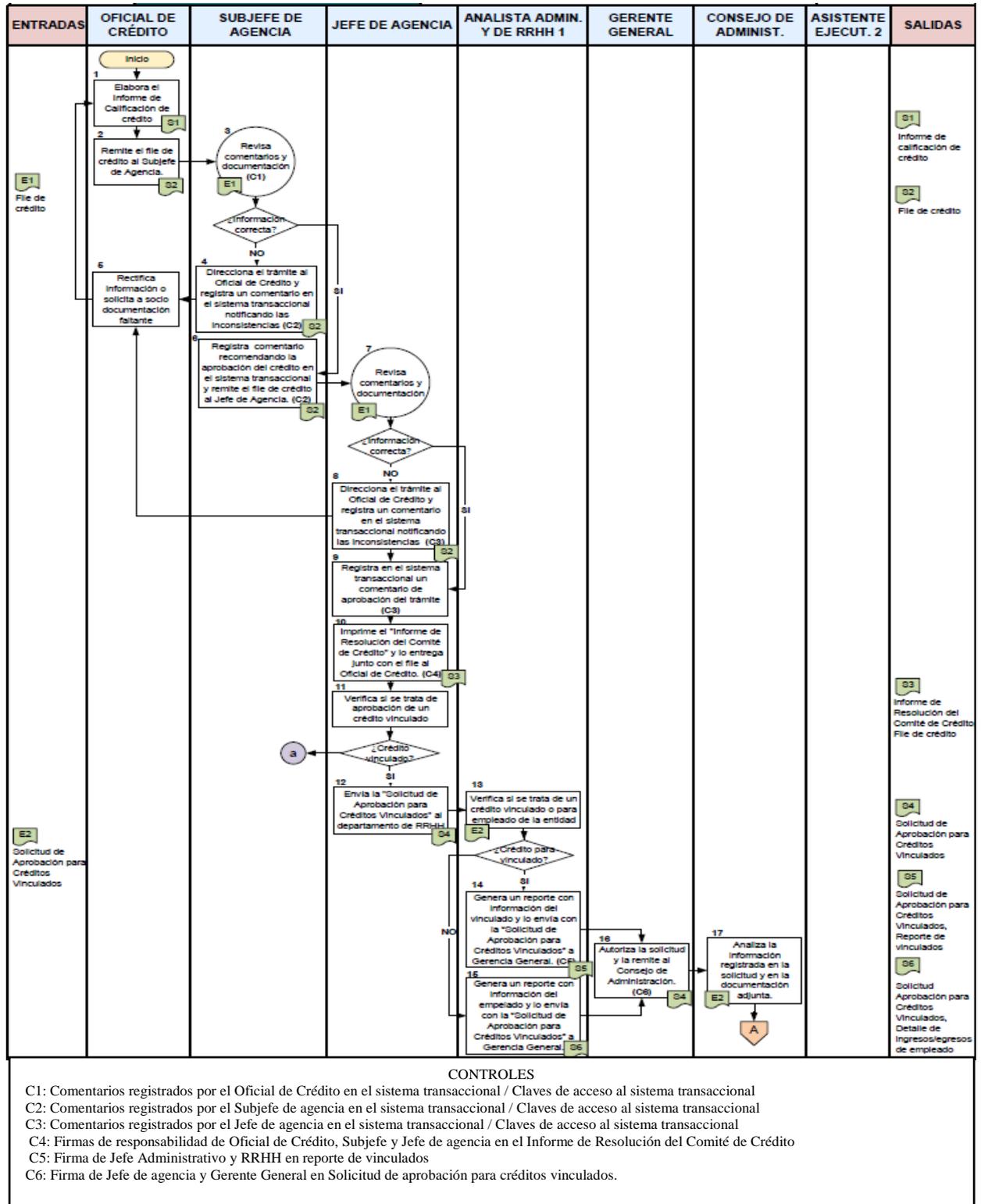
**Figura 3:** Diagrama de flujo del procedimiento de Verificación de información del crédito de consumo.



FUENTE: Manual de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda.

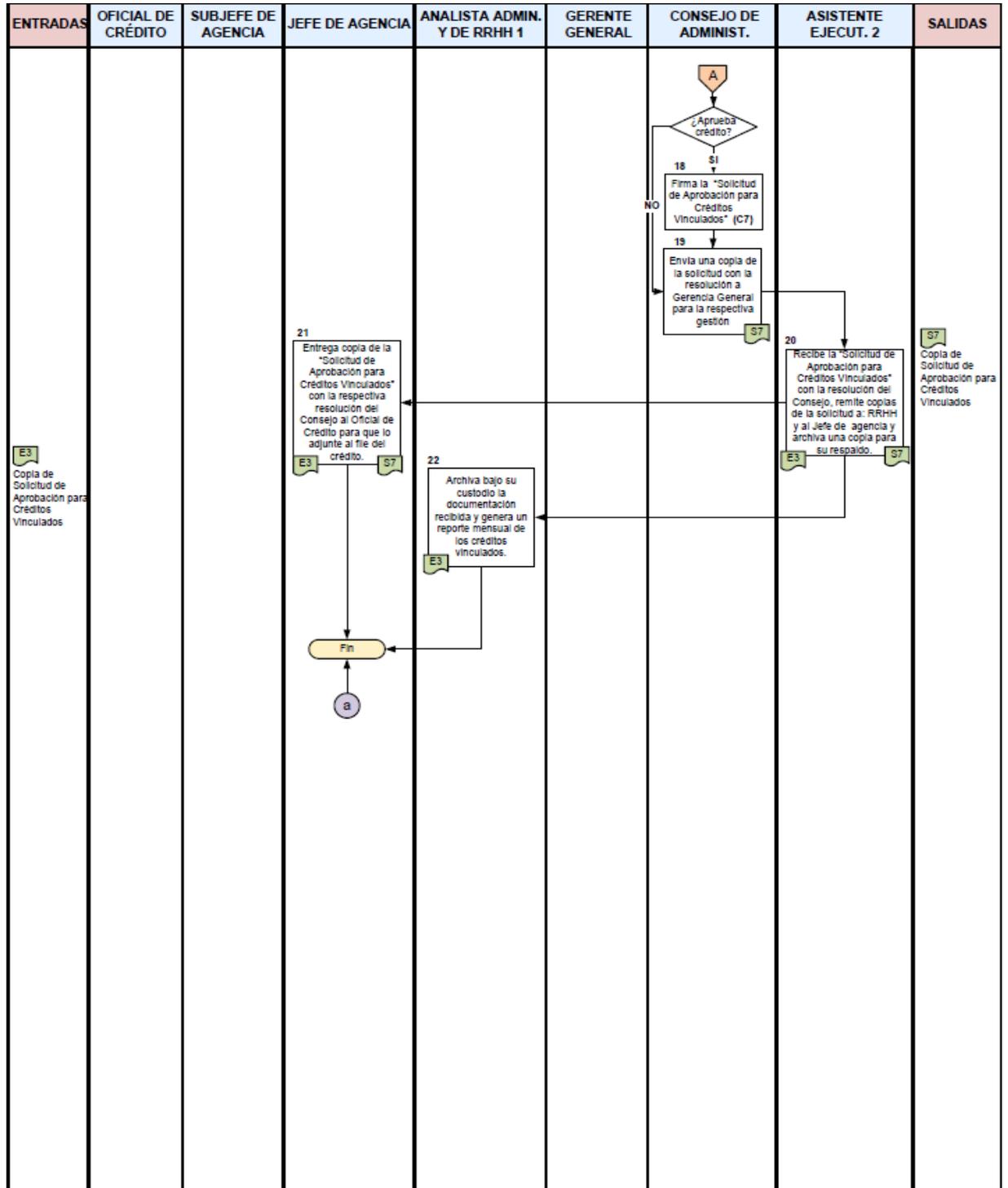
ELABORADO: Autora

**Figura 4:** Diagrama de flujo del procedimiento de Análisis y Aprobación del Crédito de Consumo (Parte I)



**FUENTE:** Manual de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda.  
**ELABORADO:** Autora

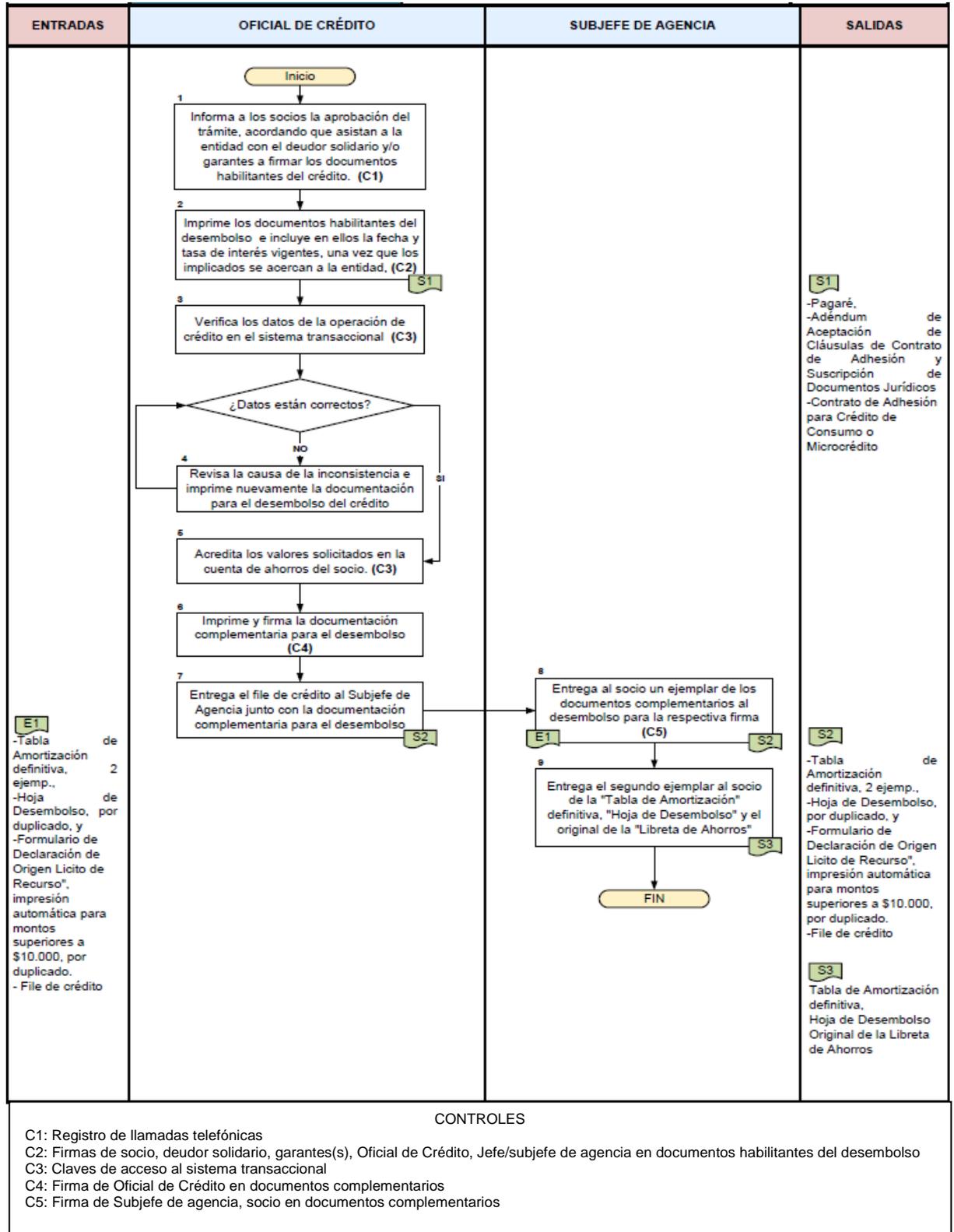
**Figura 5:** Diagrama de flujo del procedimiento de Análisis y Aprobación del Crédito de Consumo (Parte II)



**CONTROLES**  
C7: Firma de Presidente del Consejo de Administración en solicitud de aprobación de créditos vinculados

**FUENTE:** Manual de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda.  
**ELABORADO:** Autora

**Figura 6:** Diagrama de flujo del procedimiento de Desembolso del Crédito de Consumo.

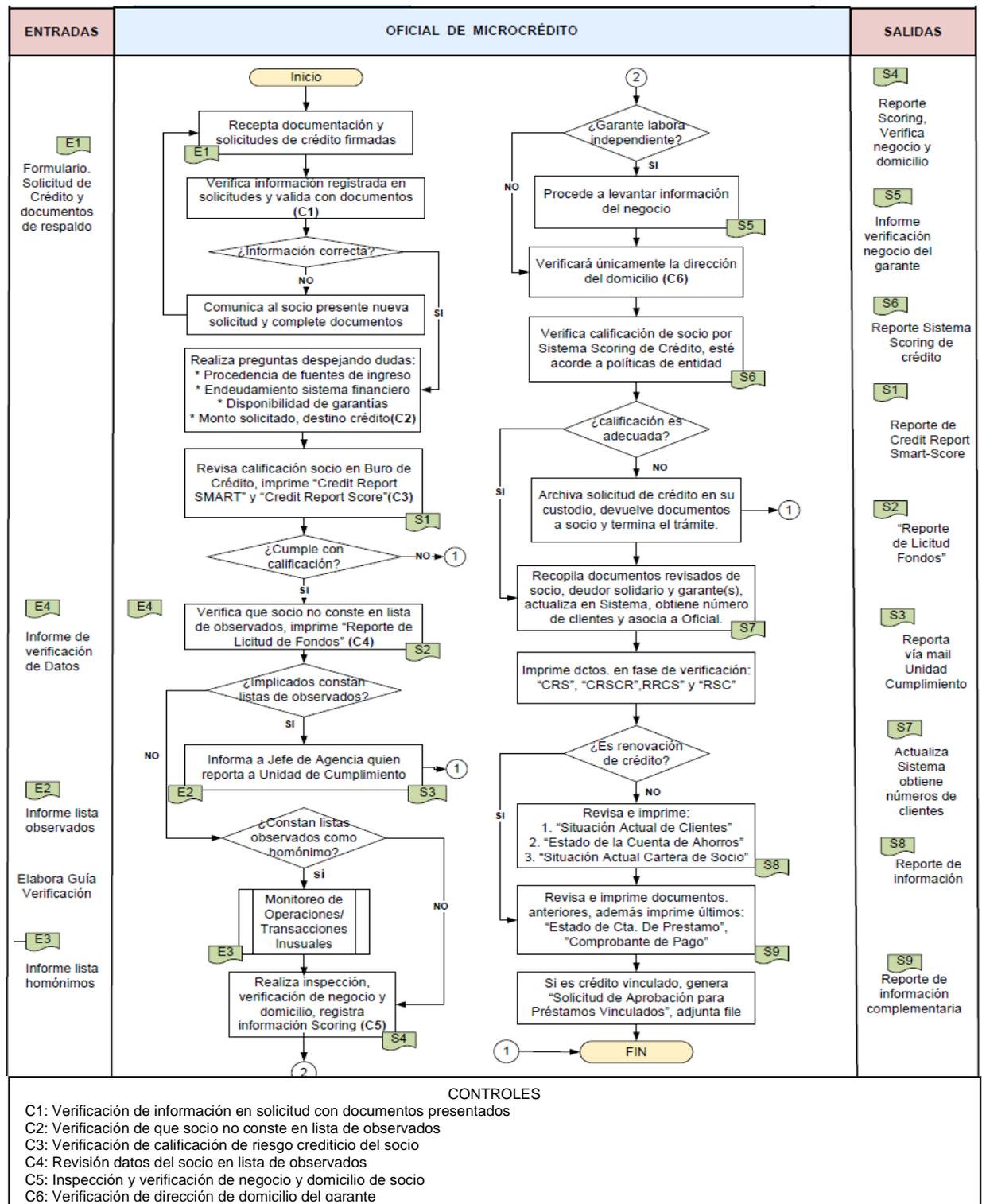


**FUENTE:** Manual de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda.

**ELABORADO:** Autora

## PROCESO DE MICROCRÉDITO

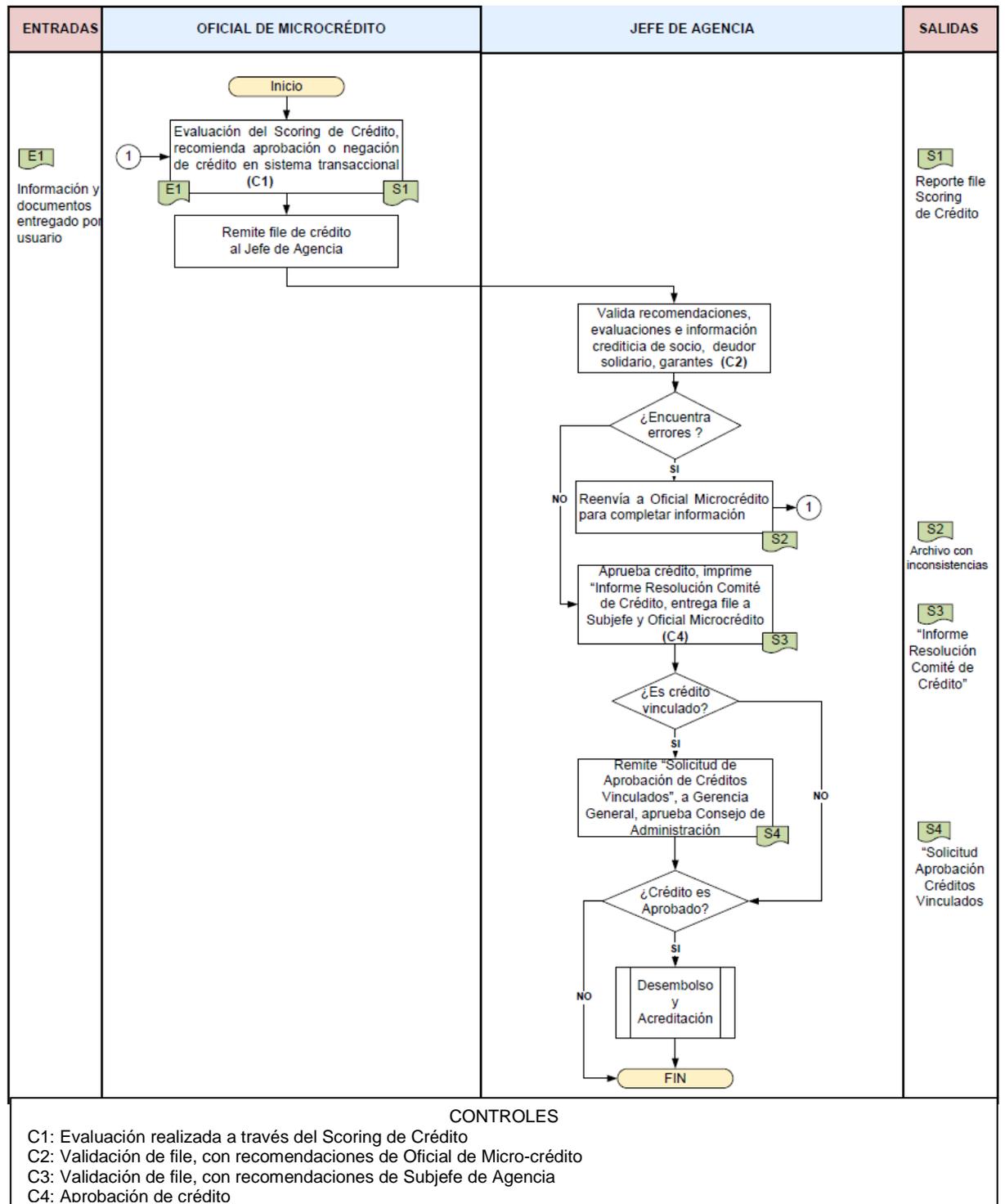
**Figura 7:** Diagrama de flujo del procedimiento de Verificación de información del Microcrédito



FUENTE: Manual de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda.

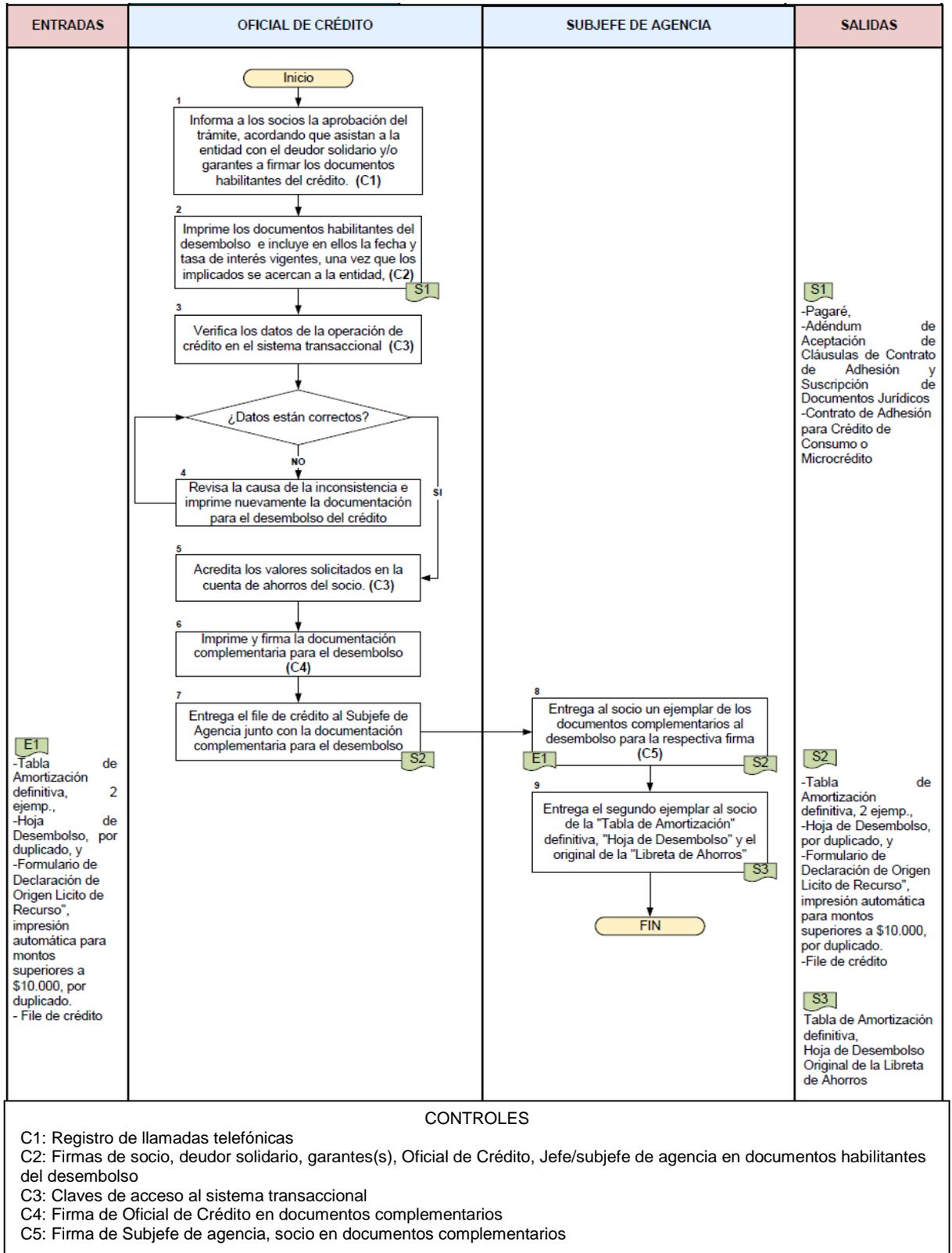
ELABORADO: Autora

**Figura 8:** Diagrama de flujo del procedimiento de Análisis y Aprobación del Microcrédito



FUENTE: Manual de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda.  
 ELABORADO: Autora

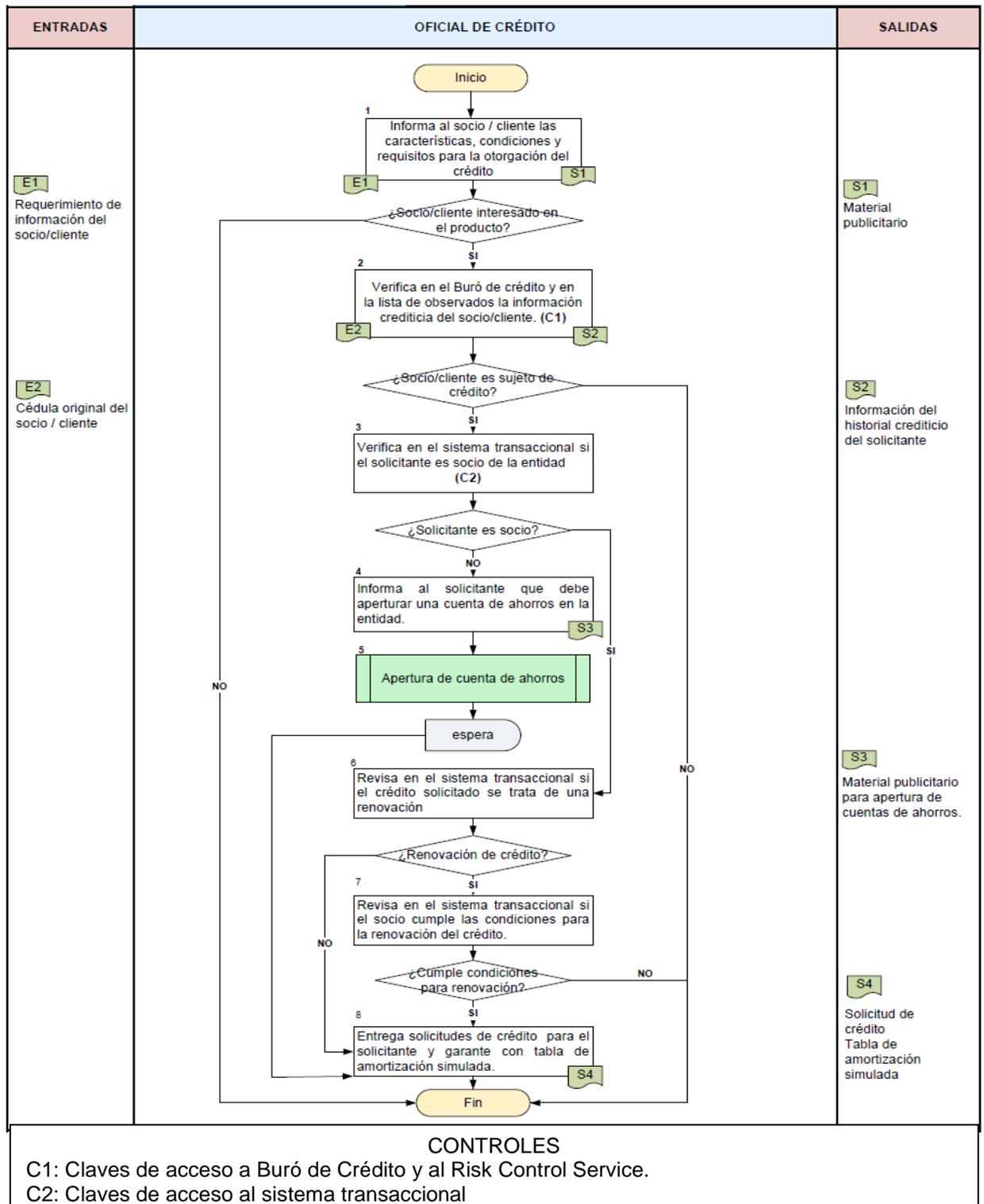
**Figura 9:** Diagrama de flujo del procedimiento de Desembolso del Microcrédito



FUENTE: Manual de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda.  
 ELABORADO: Autora

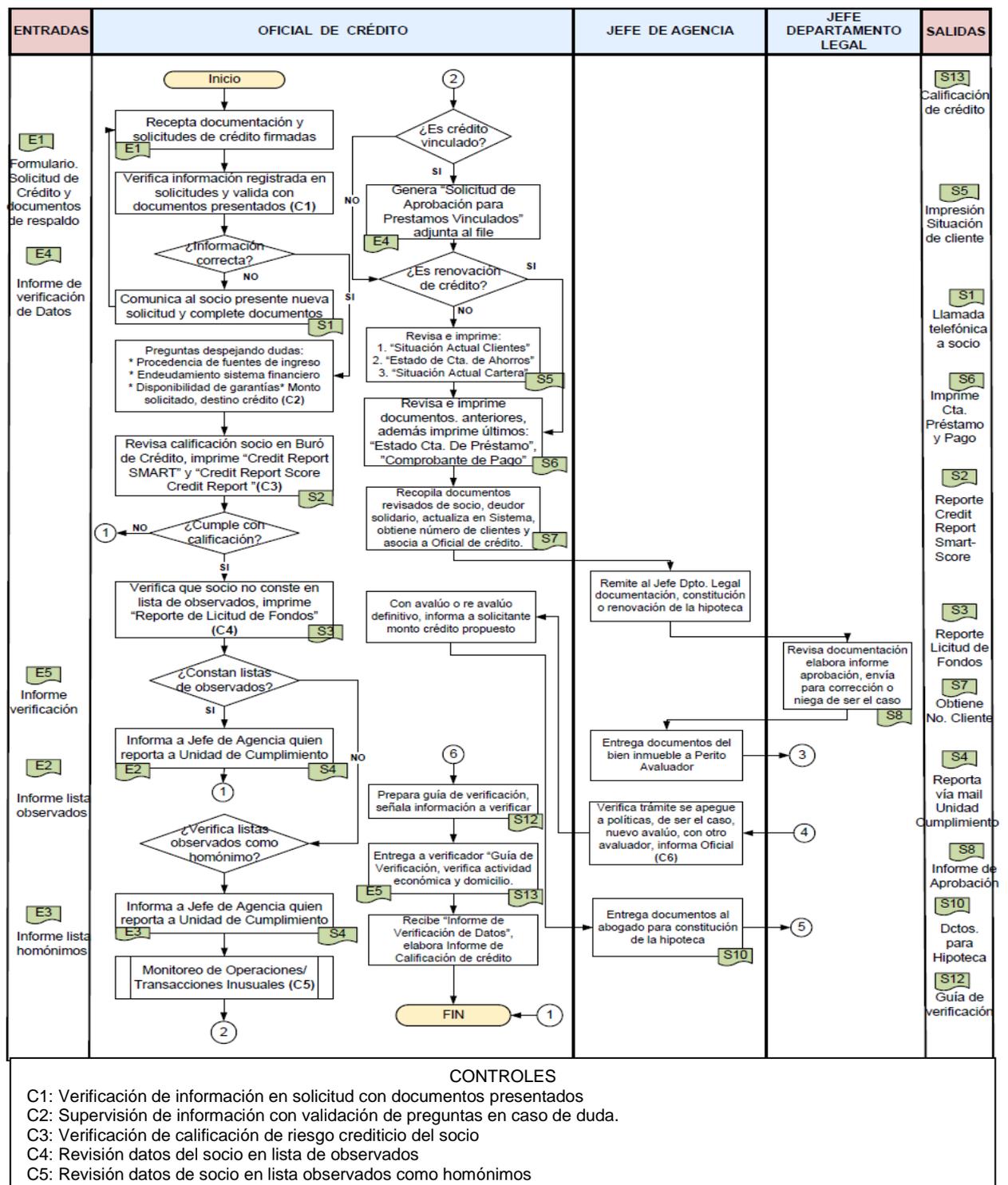
## PROCESO DE CRÉDITO DE VIVIENDA

Figura 10: Diagrama de flujo del procedimiento de Promoción del Crédito de Vivienda



FUENTE: Manual de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda.  
 ELABORADO: Autora

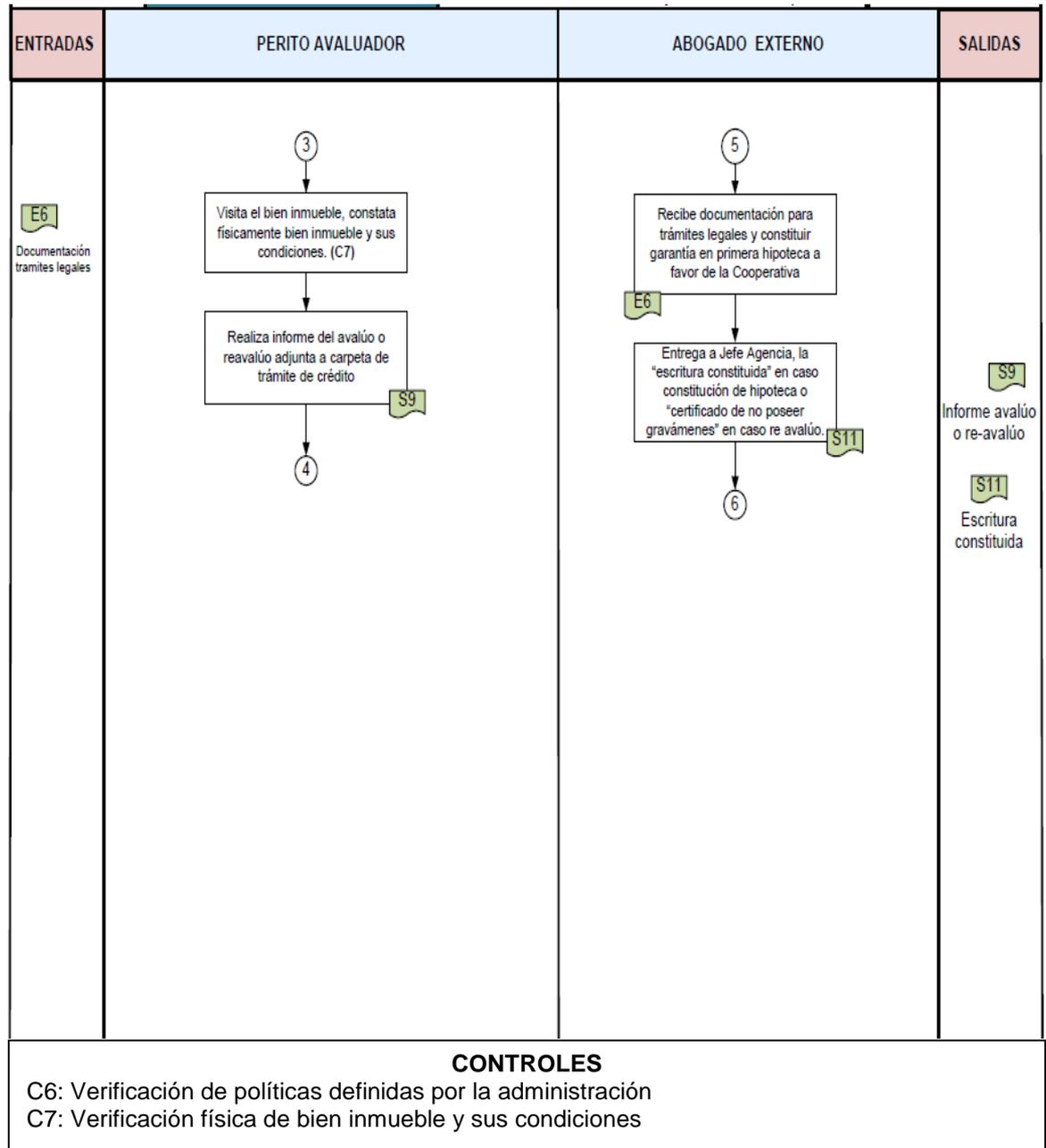
Figura 11: Diagrama de flujo del procedimiento de Verificación de información y constitución de hipoteca para Crédito de Vivienda (Parte I)



FUENTE: Manual de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda.

ELABORADO: Autora

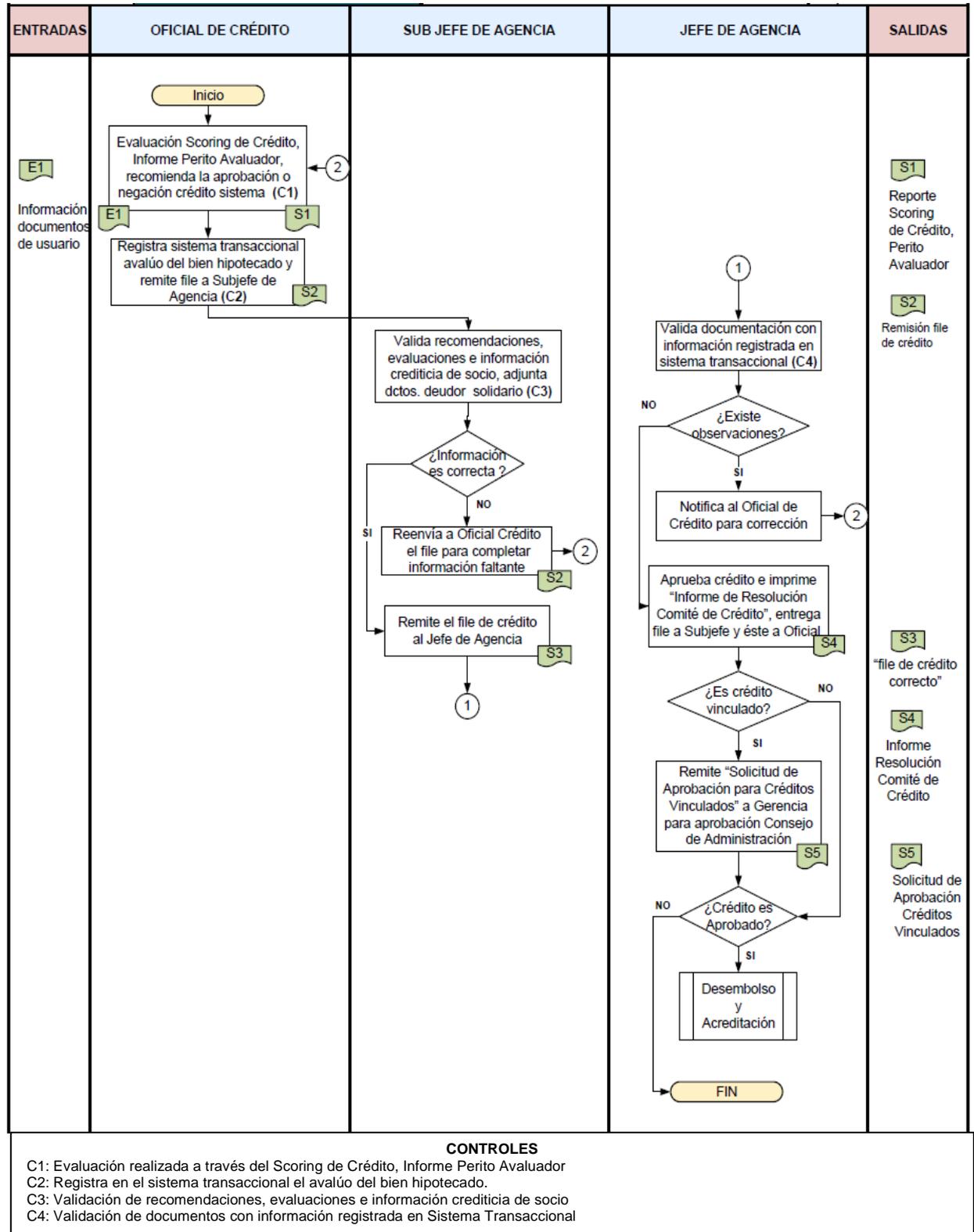
**FIGURA 12:** Diagrama de flujo del procedimiento de Verificación de información y constitución de hipoteca para Crédito de Vivienda (Parte II)



FUENTE: Manual de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda.

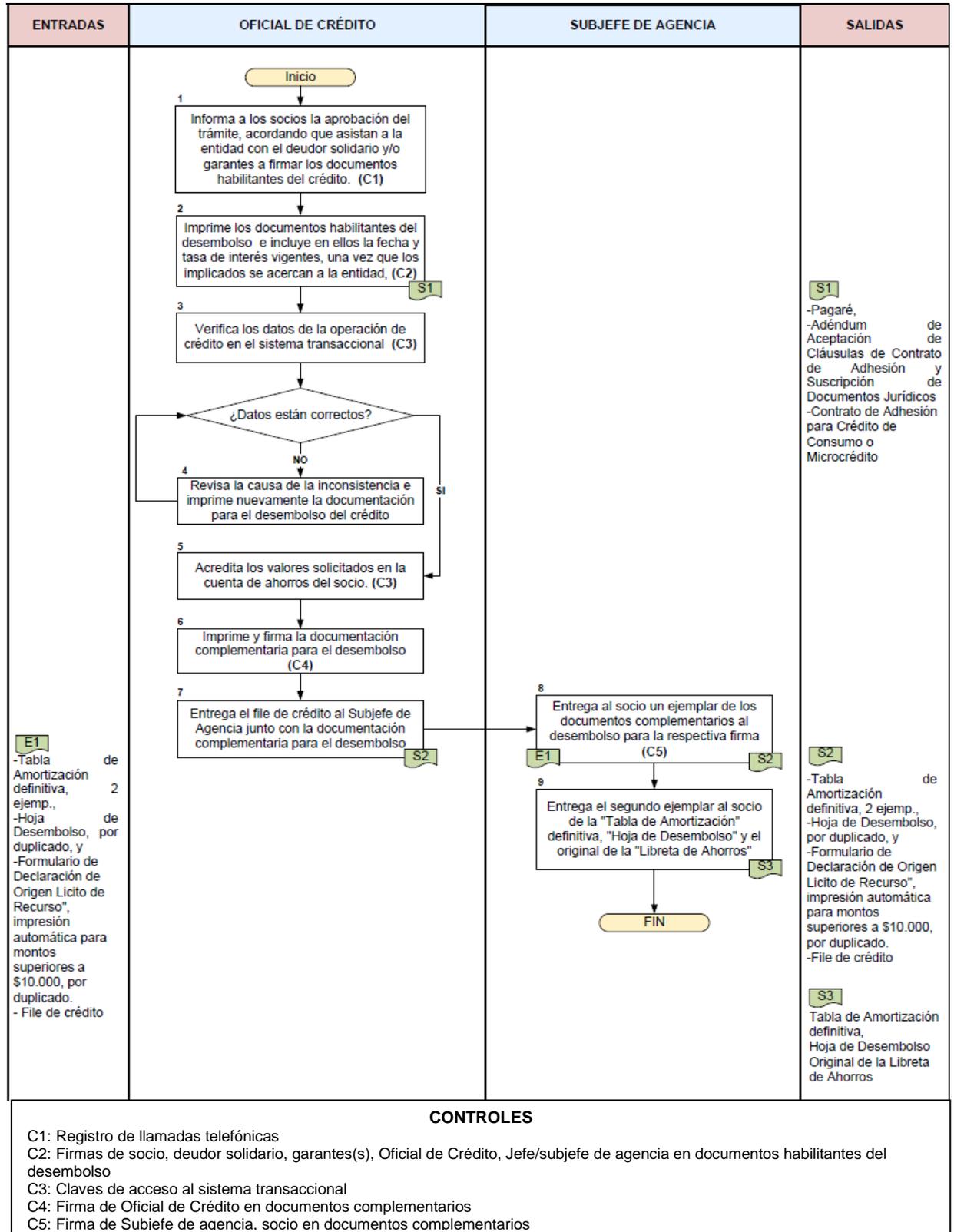
ELABORADO: Autora

**Figura 13:** Diagrama de flujo del procedimiento de Análisis y Aprobación del Crédito de Vivienda.



**FUENTE:** Manual de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda.  
**ELABORADO:** Autora

**Figura 14:** Diagrama de flujo del procedimiento de Desembolso del Crédito de Vivienda.



**FUENTE:** Manual de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda.

**ELABORADO:** Autora

### 3.3. PUNTOS ENCONTRADOS

#### HOJA DE RESUMEN DE HALLAZGOS

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda.

**TIPO DE AUDITORÍA:** Operacional

**TEMA:** Cumplimiento de procedimientos de crédito

**Tabla 37:** Hallazgo 1

<b>CARACTERÍSTICA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
CONDICIÓN	La Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda., cuenta con un manual créditos donde se especifica todas las particularidades y condiciones de cada producto, pero no existe un total cumplimiento de todos los procedimientos de que constan en este manual.
CRITERIO	Revisión de cumplimiento de los requisitos, previo al desembolso a otra área independiente de negocios.
CAUSA	Falta de establecimiento de un supervisor que verifique el cumplimiento de procedimientos.
EFFECTO	Falta a la veracidad de la información, dificultad en la localización del socio deudor.
CONCLUSIÓN	De acuerdo con los procedimientos aplicados por la entidad en las operaciones de crédito se concentran en el área de análisis,

	<p>aprobación y desembolso, notándose la ausencia de segregaciones de funciones, por lo que es importante que la fase de desembolso sea asignada a un funcionario independiente de dicha área de tal manera que asegure el cumplimiento y calidad del proceso.</p>
<p>RECOMENDACIÓN</p>	<p>La gerencia general:</p> <p>Deberá asignar la responsabilidad de la revisión del cumplimiento de los requisitos, previa al desembolso a otra área independiente negocios.</p>

**Fuente:** Investigación realizada

**Elaborado:** Autora

## HOJA DE RESUMEN DE HALLAZGOS

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda.

**TIPO DE AUDITORÍA:** Operacional

**TEMA:** Niveles de aprobación

**Tabla 38:** Hallazgo 2

<b>CARACTERÍSTICA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
CONDICIÓN	La Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda., otorga crédito de USD100 hasta USD15.000, siendo el jefe de agencia y el jefe de oficina principal las únicas personas con nivel autorizado para aprobar créditos.
CRITERIO	La entidad debe redefinir los niveles de autorización, con la finalidad de que la aprobación de las operaciones crediticias no sea de total responsabilidad del jefe de agencia y jefe de oficina principal.
CAUSA	Falta de reunión y cumplimiento de responsabilidades del comité de crédito.
EFFECTO	Incumplimiento del manual de crédito y podría causar pérdidas monetarias, al no realizar el análisis necesario.
CONCLUSIÓN	La entidad otorga créditos, siendo el jefe de agencia y jefe de la oficina principal los únicos niveles de aprobación para aprobar dichos desembolsos, sin embargo en el manual de crédito vigente existe el comité de

	crédito como nivel de autorización.
RECOMENDACIÓN	<p>Jefe de negocios:</p> <p>La entidad debe redefinir los niveles de autorización, con la finalidad de que la aprobación de las operaciones crediticias no sea de absoluta responsabilidad del jefe de agencia y jefe de oficina principal y el comité de crédito deberá dejar constancia de su gestión en actas en el que detallan los créditos que aprueba.</p>

**Fuente:** Investigación realizada  
**Elaborado:** Autora

## HOJA DE RESUMEN DE HALLAZGOS

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda.

**TIPO DE AUDITORÍA:** Operacional

**TEMA:** Carpetas de crédito

**Tabla 39:** Hallazgo 3

<b>CARACTERÍSTICA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
CONDICIÓN	El 36% de la muestra analizada de las carpetas de crédito no poseen la calificación de la 5 CES y dentro de la que si poseen, las solicitudes se encuentran llenadas a mano la cual puede sobreestimar al futuro deudor.
CRITERIO	Darse el cumplimiento de los informes de de verificación e informes de verificación e informe jurídico en los créditos con garantía hipotecaria previa su autorización.
CAUSA	Falta de cumplimiento de procedimientos establecidos en manual de crédito.
EFFECTO	Sobreestimación del futuro deudor, lo cual puede llegar a causar pérdidas económicas.
CONCLUSIÓN	El 36% de la muestra analizada de las carpetas de crédito no poseen la calificación de la 5 CES y dentro de la que si poseen, las solicitudes se encuentran llenadas a mano la cual puede sobreestimar al futuro deudor.

RECOMENDACIÓN	La gerencia general dispondrá al funcionario responsable correspondiente el cumplimiento de los informes de verificación e informe jurídico en los créditos con garantía hipotecaria previa su aprobación.
---------------	--

**Fuente:** Investigación realizada

**Elaborado:** Autora

## HOJA DE RESUMEN DE HALLAZGOS

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda.

**TIPO DE AUDITORÍA:** Operacional

**TEMA:** Riesgo de crédito

**Tabla 40:** Hallazgo 4

<b>CARACTERÍSTICA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
CONDICIÓN	La cooperativa no realiza el seguimiento de sus operaciones crediticias, para verificar y asegurar el cumplimiento de los pagos puntuales y la evolución de los clientes a fin de mitigar los cambios que podrían afectar su situación económica financiera inobservando lo establecido en el numeral 8.13 del manual de microcrédito.
CRITERIO	Debe definir las operaciones de crédito en las que obligatoriamente se realizará el seguimiento correspondiente, con la finalidad de determinar que se desvíe el objetivo de la inversión y que no se deteriore la condición de pago del sujeto de crédito, para lo cual es necesario que establezcan montos, actividades económicas, sectores o tipo de negocios de las visitas de seguimiento.
CAUSA	Falta de interés de por parte del jefe de negocios por dar un seguimiento al proceso de recuperación de cartera.

EFFECTO	Crecimiento en los índices de morosidad en el área de microcrédito.
CONCLUSIÓN	La cooperativa no realiza el seguimiento de sus operaciones crediticias, para verificar y asegurar el cumplimiento de los pagos puntuales y la evolución de los clientes a fin de mitigar los cambios que podrían afectar su situación económica financiera inobservando lo establecido en el numeral 8.13 del manual de microcrédito.
RECOMENDACIÓN	El gerente general conjuntamente con el jefe de negocios, deben definir las operaciones de crédito en las que obligatoriamente se realizará el seguimiento correspondiente, con la finalidad de determinar que se desvíe el objetivo de la inversión y que no se deteriore la condición de pago del sujeto de crédito, para lo cual es necesario que establezcan montos, actividades económicas, sectores o tipo de negocios de las visitas de seguimiento.

**Fuente:** Investigación realizada  
**Elaborado:** Autora

### **3.4. INFORME DE AUDITORÍA**

#### **CARTA DE PRESENTACIÓN**

Señores:

Asamblea General de Socios y Consejo de Administración de:

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDALUCÍA LTDA.**

De mi consideración:

Hemos efectuado el estudio y análisis de la gestión a través de la aplicación de varias técnicas de auditoría a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda., al 31 de agosto del 2010.

En el informe que se adjunta constan los resultados obtenidos en base a nuestro análisis, incluyendo las respectivas recomendaciones que de seguro serán en beneficio de la entidad.

Atentamente,

---

**AUDITOR SUPERVISOR**

## **INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES SOBRE OPERACIONES DE CRÉDITO**

A la Asamblea General de Socios y Consejo de Administración de:

Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda.

1. Hemos efectuado el examen de Auditoría Operativa al proceso crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda., al 31 de agosto del 2010. El establecimiento y mantenimiento de una buena gestión es responsabilidad de la Gerencia de la Cooperativa. Nuestra responsabilidad consiste en emitir una opinión sobre la seguridad razonable en cuanto al logro de los objetivos, eficacia y eficiencia de las operaciones.
2. Nuestro análisis se realizó en base a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas. Estas normas requieren que planifiquemos y ejecutemos la evaluación de las operaciones, de tal manera que podamos obtener una seguridad razonable de que la aplicación del sistema de Control Interno es la adecuada. La evaluación incluye el entendimiento y el estudio de cada uno de los componentes. Consideramos que nuestro estudio proporciona una base razonable para expresar nuestra opinión.
3. En nuestra opinión el Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda., se presenta razonablemente en todos los aspectos importantes en el área de crédito.

Riobamba, julio del 2011.

---

AUDITOR SUPERVISOR

## **PUNTOS DE CONTROL INTERNO**

### **INFORME CONFIDENCIAL PARA LA ADMINISTRACIÓN**

#### **ANTECEDENTES**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda., fue constituida jurídicamente en la ciudad de Quito, provincia de Pichicha, en el mes de julio de 1970 y recibió autorización de la Superintendencia de Bancos y Seguros para realizar operaciones de intermediación financiera con el público mediante Resolución No. 85-0038-DC. Su casa matriz así como 4 de sus oficinas se encuentran en la ciudad de Quito, y cuenta además con una agencia en el cantón Pedro Vicente Maldonado de la Provincia de Pichicha.

No se reporta modificaciones en la estructura administrativa de la entidad durante el primer trimestre del año. A su vez, la estrategia del negocio continuó orientada a la intermediación financiera, a través de la oferta a sus socios de los servicios tradicionales de colocaciones y captación, que complementa con otros servicios como giros del exterior. Su atención está dirigida al segmento socioeconómico de clase media-baja, micro empresarial y de trabajadores en relación de dependencia en los sectores urbanos de los cantones que atiende.

#### **RESULTADO DE LA AUDITORÍA**

##### **ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda., se basa en los estatutos de la cooperativa, aprobados por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

La Cooperativa cuenta con un Reglamento Interno, en el que se refleja los niveles de la Institución como son: Nivel Directivo, Nivel Administrativo y Nivel Operativo.

A continuación se detalla los puntos encontrados en la auditoría operativa aplicada al proceso crediticio:

## **1. Cumplimiento de procedimientos de crédito**

### **Conclusión:**

De acuerdo con los procedimientos aplicados por la entidad en las operaciones de crédito se concentran en el área de análisis, aprobación y desembolso, notándose la ausencia de segregaciones de funciones, por lo que es importante que la fase de desembolso sea asignada a un funcionario independiente de dicha área de tal manera que asegure el cumplimiento y calidad del proceso.

### **Recomendación:**

#### **La gerencia general:**

Deberá asignar la responsabilidad de la revisión del cumplimiento de los requisitos, previa al desembolso a otra área independiente negocios.

## **2. Niveles de aprobación**

### **Conclusión:**

La entidad otorga créditos, siendo el jefe de agencia y jefe de la oficina principal los únicos niveles de aprobación para aprobar dichos desembolsos, sin embargo en el manual de crédito vigente existe el comité de crédito como nivel de autorización.

### **Recomendación:**

#### **Jefe de negocios:**

La entidad debe redefinir los niveles de autorización, con la finalidad de que la aprobación de las operaciones crediticias no sea de absoluta responsabilidad del jefe de agencia y jefe de oficina principal y el comité.

### **3. Carpetas de crédito**

#### **Conclusión:**

El 36% de la muestra analizada de las carpetas de crédito no poseen la calificación de la 5 CES y dentro de la que si poseen, las solicitudes se encuentran llenadas a mano la cual puede sobreestimar al futuro deudor.

#### **Recomendación:**

La gerencia general dispondrá al funcionario responsable correspondiente el cumplimiento de los informes de verificación e informe jurídico en los créditos con garantía hipotecaria previa su aprobación.

### **4. Riesgo de crédito**

#### **Conclusión:**

La cooperativa no realiza el seguimiento de sus operaciones crediticias, para verificar y asegurar el cumplimiento de los pagos puntuales y la evolución de los clientes a fin de mitigar los cambios que podrían afectar su situación económica financiera inobservando lo establecido en el numeral 8.13 del manual de microcrédito.

#### **Recomendación:**

El gerente general conjuntamente con el jefe de negocios, deben definir las operaciones de crédito en las que obligatoriamente se realizará el seguimiento correspondiente, con la finalidad de determinar que se desvíe el objetivo de la inversión y que no se deteriore la condición de pago del sujeto de crédito, para lo cual es necesario que establezcan montos, actividades económicas, sectores o tipo de negocios de las visitas de seguimiento.

## **CAPÍTULO IV**

### **4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **4.1. CONCLUSIONES**

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda., se desempeña adecuadamente en términos generales, sin embargo, presenta algunos puntos débiles poco significativos, en cuanto al cumplimiento de procedimientos de crédito.
- El contenido detallado de los componentes analizados, hallazgos realizados y evidencias encontradas, relacionadas con las observaciones y recomendaciones específicas que forman parte de este informe deben permitir a la institución llevar a cabo una transformación adecuada para cumplir con la planificación estratégica establecida.
- De los resultados obtenidos de la auditoría operativa aplicada al proceso crediticio se puede determinar que la gestión administrativa mantiene un buen sistema de control interno, garantizando de esta manera que las operaciones se desarrollen con confiabilidad y responsabilidad.
- El nivel de recuperación de la cartera ha presentado un decremento en este periodo analizado, debido al incumplimiento de procedimientos de crédito, al no dar un seguimiento al proceso de recuperación crédito de microcrédito y consumo

## 4.2 RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la Gerencia poner atención a los puntos débiles mencionados en nuestro trabajo de investigación, para de esta manera alcanzar el cumplimiento de objetivos de la entidad.
- Se sugiere tomar en cuenta las recomendaciones emitidas en el Informe de Auditoría, puesto que si se aplican las mismas se podrá cumplir en su totalidad la Planificación Estratégica.
- La Administración de la Cooperativa ha venido desarrollándose de manera eficiente a lo largo de estos años, por lo cual recomendamos que continúen con las mismas prácticas a fin de seguir manteniendo un buen sistema de control interno, garantizando que la información así como sus operaciones sean confiables.
- Tomar en cuenta los informes de las auditorías externas, calificadoras así como organismo de control, ya que realizan un estudio profundo de áreas críticas, dando sugerencias para mejorar la calidad de atención a socios y un alto crecimiento de la entidad dentro del marco legal.

## RESUMEN

La presente investigación se titula "Auditoría Operativa del Proceso Crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda., ubicada en la ciudad de Quito, Provincia de Pichincha, Periodo Agosto 2009 – Agosto 2010.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda., una persona de derecho privado de asociación y mutualidad cooperativa sin ánimo de lucro, cuyo objetivo es el beneficio común de sus socios, a través de préstamos para el crecimiento de su economía.

Esta investigación contiene un Marco Contextual de la Cooperativa en la que se detalla: Reseña Histórica, Base Legal, Objetivos Institucionales, Misión, Visión, Principios, Servicios que presta, Identificación del Manual de Crédito de la Entidad, un Análisis de la entidad tanto interno como externo.

Además contiene generalidades de la Auditoría Operativa como: Antecedentes Históricos, Conceptos, Definiciones, Importancia, Características, Metodología, Fases de la Auditoría, Normas, Técnicas, procedimientos y programas de auditoría; Hallazgos de Auditoría y por último el Informe de Auditoría.

Una vez concluida la presente investigación se propone a la Asamblea General de Socios, fortalecer el sistema de control interno; para que facilite el cumplimiento de los objetivos, definir niveles de autorización en el proceso de crédito, dar seguimiento de los procesos. Cada una de estas propuestas están encaminadas al mejoramiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda., que será posible si la Asamblea General de Socios y la Gerencia General toman la decisión de aceptar y poner en práctica las recomendaciones.

## **ABSTRACT**

The following investigation “Operating Auditory for Credit Procedure at Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda., settled in the city of Quito, Pichincha Province, during the period August 2009-2010.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda., is a non – profit private law entity for mutual cooperative association; its objective is to provide common benefit to its associates by means of lending for economic growing.

The cooperative contextual frame of this research contains the following elements: Historical account, Law base, Institution’s objectives, Mission, Vision, Principles, Services, Institution Credit Manual, Institution’s Internal and external analysis.

The operating audit frame also provides with historical antecedents, concepts, definitions, importance, characteristics, methodology, auditing phases, norms, techniques, auditing programs and procedures, auditing findings, and auditing reports.

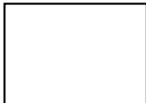
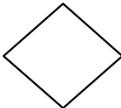
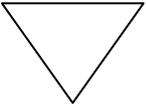
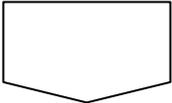
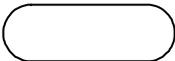
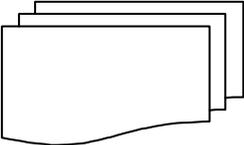
Once the research has been carried over, the following proposal is presented to the General Assembly of Associates to: strengthen internal control system for providing fulfillment of their objectives; set authorization for crediting process; and give process continuation. Each one of these proposals is set out for improving Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda's responsibilities.

It is recommended that the General Assembly of Associates together with General Director make decisions for accepting and putting the above proposals into practice.

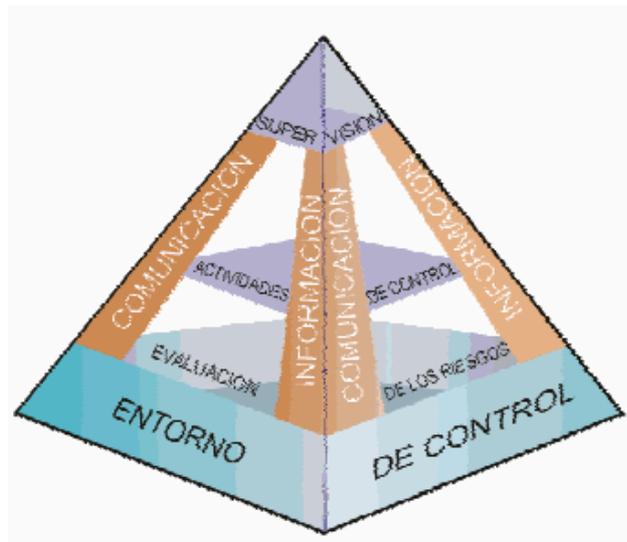
## BIBLIOGRAFIA

- GAITAN, Estupiñan Rodrigo, Control Interno y fraudes, Edit. Eco-ediciones, segunda edición, Bogotá, 2006.
- SOTOMAYOR, Alfonso Amador; Auditoría Administrativa, Edit. MC Graw-Hill Interamericana Editores S.A., 2008.
- FRANKLIN, Enrique Benjamín, Auditoría Administrativa Gestión estratégica del cambio, Editorial Pearson E, Segunda edición, México, 2007
- DE LA PEÑA, Alberto, Administración y finanzas Auditoría, Editorial Thompson Editores, España, 2003.
- COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ANDALUCÍA LTDA, Manual de Crédito de la Cooperativa, Ecuador, 2010.
- MALDONADO, Milton, Auditoría de gestión, Editorial Luz de América, Segunda edición, Ecuador, 2001.
- RODRIGUEZ VALENCIA, Joaquín, Auditoría Administrativa, Editorial Trillas, 9ª edición, México, 201.
- SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS, Departamento Legal, Normativa nueva codificación para Cooperativas, 2009.
- HUMPREYS CALIFICADORA DE RIESGOS, Auditoría Externa, Informe de Calificación de Riesgo, septiembre 2010.

**Anexo 1. Simbología del Flujograma**

<i>SIMBOLOGÍA</i>	<i>DESCRIPCIÓN</i>
	PROCESO
	DECISION
	DOCUMENTO
	ARCHIVO
	DESPLAZA UN DOCUMENTO PARA EXPLICAR DESVIACIONES
	CONECTOR
	INICIO O FIN
	MULTIDOCUMENTO

## Anexo 2.- Modelo Coso



### METODO COSO

El marco integrado de control que plantea el informe COSO consta de cinco componentes interrelacionados, derivados del estilo de la dirección, e integrados al proceso de gestión:

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión

**Anexo 3:** Cuestionario de control interno

**GUIA DE ENTREVISTA**

**OBJETIVO:** Establecer el nivel de cumplimiento de políticas y procedimientos para resguardar los bienes y asegurar el cumplimiento de objetivos y leyes y reglamentos.

1. ¿Reciben capacitación frecuentemente y se realizan evaluaciones del desempeño del personal?

Si  No

Comentario:

.....  
.....

2. ¿Se dispone de la capacidad operativa (tecnológica y humana), para atender con eficacia a los usuarios actuales y potenciales de los servicios de la entidad?

Si  No

Comentario:

.....  
.....

3. ¿La entidad cuenta con un manual de crédito, que defina los procesos y niveles de aprobación de los mismos?

Si  No

Comentario:

.....  
.....

4. ¿Considera usted que se cumplen sin excepción los niveles de aprobación?

Si  No

Comentario:

.....  
.....

5. ¿Los expedientes de crédito contienen la información requerida como lo establece la institución?

Si  No

Comentario:

.....  
.....

6. ¿Cada expediente de crédito cuenta con un informe de análisis de la operación donde se exprese claramente las principales características del cliente, condición de la operación?

Si  No

Comentario:

.....  
.....

7. ¿Se confirma la información proporcionada por el cliente?

Si  No

Comentario:

.....  
.....

8. ¿Se solicitan las correspondientes garantías y seguros, antes de conceder un crédito?

Si  No

Comentario:

.....  
.....

9. ¿Las escrituras Hipotecarias y los pagarés se resguardan en un lugar seguro y con una apropiada custodia?

Si  No

Comentario:

.....  
.....

10. ¿Se emiten reportes periódicos sobre la condición general de la cartera?

Si  No

Comentario:

.....  
.....

11. ¿Se preparan informes periódicos que señalen la recuperación de los créditos?

Si  No

Comentario:

.....  
.....

12. ¿Existen procedimientos para comunicar al socio oportunamente sobre el vencimiento de sus pagos?

Si  No

Comentario:

.....  
.....

13. ¿Existe una normatividad por escrito de los procedimientos para la recuperación de cartera?

Si  No

Comentario:

.....  
.....

14. ¿En la recuperación de cartera, una solo persona se encarga de todo el proceso?

Si  No

Comentario:

.....  
.....

## Anexo 4: Solicitud de crédito



### SOLICITUD DE CREDITO

Nº Trám. \_\_\_\_\_

SOLICITANTE  GARANTE  DEUDOR SOLIDARIO

OFICINA: MATRIZ \_\_\_\_\_ AGENCIA Nº \_\_\_\_\_

CUENTE Nº \_\_\_\_\_

TIPO DE CREDITO: NUEVO  RENOVACIÓN

VALOR SOLICITADO \_\_\_\_\_

PLAZO \_\_\_\_\_

MESES \_\_\_\_\_

DESTINO DEL PRÉSTAMO: \_\_\_\_\_

#### DATOS PERSONALES

Apellido Paterno: \_\_\_\_\_ Cédula (RUC/IASP): \_\_\_\_\_  
 Apellido Materno: \_\_\_\_\_ Fecha de nacimiento: \_\_\_\_\_  
 Nombre: \_\_\_\_\_ Nacionalidad: \_\_\_\_\_

#### ESTADO CIVIL:

Soltero / a  Unión Libre  Divorciado / a   
 Viudo / a  Casado / a  Separado / a

Separación de bienes SI  NO  Cargas SI  NO  Cuantos: \_\_\_\_\_  
 Familiares NO  Sí  Estatus: [ ][ ][ ][ ]

#### SU VIVIENDA ACTUAL ES:

Propia  Por Servicio  Hipotecada   
 Arrendada  Familiar  SI  NO

Nombre del propietario de la vivienda: \_\_\_\_\_  
 Teléfono de propietario de la vivienda: \_\_\_\_\_  
 Vivió que fecha / hasta  Año  Meses  Residencia Anterior  Año

Dirección: \_\_\_\_\_ Bloque Nº: \_\_\_\_\_ Piso: \_\_\_\_\_ Depto. Nº \_\_\_\_\_  
 Calle Principal: \_\_\_\_\_ Parroquia: \_\_\_\_\_ Barrio: \_\_\_\_\_  
 Intersección: \_\_\_\_\_ Sector: Norte  Centro  Sur   
 Símbolo Electrónico: \_\_\_\_\_ Ocio  Especificar: \_\_\_\_\_  
 Edif. / Conjunto: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_ Celular: \_\_\_\_\_

#### ACTIVIDAD ECONÓMICA

Público  Privado

Comercio  Servicios  Producción  Libre ejercicio   
 Jubilado  Otros

Empresa o negocio: \_\_\_\_\_ Especifique la actividad de la Empresa o negocio: \_\_\_\_\_  
 Tiempo de trabajo: \_\_\_\_\_ Dirección: \_\_\_\_\_  
 Profesión: \_\_\_\_\_ Ocupación: \_\_\_\_\_ Provincia: \_\_\_\_\_  
 Cargo: \_\_\_\_\_ Ciudad: \_\_\_\_\_ Barrio / Sector: \_\_\_\_\_  
 Teléfono (f): \_\_\_\_\_ Ext.: \_\_\_\_\_  
 Celular: \_\_\_\_\_

#### CÓNYUGE

Nº. CUENTA: \_\_\_\_\_

Apellido Paterno: \_\_\_\_\_ Empresa o Negocio: \_\_\_\_\_  
 Apellido Materno: \_\_\_\_\_ Tiempo de trabajo: \_\_\_\_\_  
 Nombre: \_\_\_\_\_ Profesión: \_\_\_\_\_ Ocupación: \_\_\_\_\_  
 Cédula (RUC/IASP): \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_  
 Fecha de nacimiento: \_\_\_\_\_ Especifique la actividad de la Empresa o negocio: \_\_\_\_\_  
 Dirección: \_\_\_\_\_  
 Ocupación: \_\_\_\_\_ Nacionalidad: \_\_\_\_\_ Provincia: \_\_\_\_\_  
 Ciudad: \_\_\_\_\_ Barrio / Sector: \_\_\_\_\_  
 Teléfono (f): \_\_\_\_\_ Ext.: \_\_\_\_\_  
 Celular: \_\_\_\_\_

#### ACTIVIDAD ECONÓMICA CÓNYUGE

Público  Privado

Comercio  Servicios  Producción  Libre Ejercicio   
 Jubilado  Otros

#### SITUACIÓN PATRIMONIAL

**BIENES**  
 CASA: \_\_\_\_\_ DPTO: \_\_\_\_\_ TERRENO: \_\_\_\_\_ NO AVALÚO COM. \$ \_\_\_\_\_ BIENENADO: \_\_\_\_\_ VALOR COMERCIAL: \$ \_\_\_\_\_  
 UBICACIÓN: \_\_\_\_\_ HIPOTECADO: \_\_\_\_\_ MERCADERIA: \_\_\_\_\_ \$ \_\_\_\_\_  
 CASA: \_\_\_\_\_ DPTO: \_\_\_\_\_ TERRENO: \_\_\_\_\_ NO AVALÚO COM. \$ \_\_\_\_\_ MUEBLES / ENSERES / EQUIPOS: \_\_\_\_\_ \$ \_\_\_\_\_  
 UBICACIÓN: \_\_\_\_\_ HIPOTECADO: \_\_\_\_\_ MAQUINARIA: \_\_\_\_\_ VALOR COMERCIAL: \$ \_\_\_\_\_  
 VEHICULO MARCA: \_\_\_\_\_ PLACA: \_\_\_\_\_ AÑO: \_\_\_\_\_ TOTAL PATRIMONIO: \$ \_\_\_\_\_

#### INGRESOS Y GASTOS

<b>INGRESOS</b>	Salario _____	Por agricultura _____	Alimentación _____	Cuota de préstamos _____
	Salario Cónyuge _____	Por ganadería _____	Arriendo _____	Cuota Tarj. Crédito _____
	Amortización _____	Otros _____	Educación _____	Otros _____
	Servicios _____	Especificar: _____	Vereses _____	Especificar: _____
	Comercio _____		Agua, Luz, Telé _____	
	Intereses _____		Transporte _____	
Percepción _____	TOTAL _____	Salud _____	TOTAL _____	

DISPONIBLE = INGRESOS - GASTOS

DISPONIBLE = \_\_\_\_\_

FECHA ENTREGA SOLICITUD: \_\_\_\_\_

REFERENCIAS		
FAMILIAR	Nombre: _____	Parentesco: _____ Teléfono: _____
	Dirección: _____	
PERSONAL	Nombre: _____	Parentesco: _____ Teléfono: _____
	Dirección: _____	

**TASAS DE INTERES ACTIVAS, CARGOS ASOCIADOS Y OTROS SERVICIOS POR TIPO DE CRÉDITO**

TIPO DE CRÉDITO	TIPO DE SUJETO	CARGA FINANCIERA	CONSUMO	VIVIENDA	MICROCRÉDITO
<b>TASAS DE INTERESES</b>	Tasa Máxima	Fija * Variables ** Plan de pagos	Tasa Máxima Convencional proporcionada por el Banco Central del Ecuador TMC (BCE)		
	DE LA ENTIDAD		Tabla de Amortización Gradual con cuotas fijas: Francesa		
<b>TASAS EN MORA</b>	Fecha de aplicación		SI		
	% ADICIONAL DE INTERESES		Primer día de vencido el dividendo 1,1 veces la tasa vigente de la operación al momento del vencimiento del crédito.		
	GASTOS DE COBRANZA				
	Envío de notificaciones	NO	USD: 1,00	USD: 1,00	USD: 1,00
	A partir de 6 a 15 días de vencido la cuota	NO	5,00 %	5,00 %	5,00 %
	A partir de 16 a 120 días de vencido la cuota	NO	5,00 %	5,00 %	5,00 %
	Tasa Judicial de la cuantía	NO	1,00 %	1,00 %	1,00 %
<b>CARGOS ASOCIADOS AL CRÉDITO</b>	GASTOS POR VERIFICACIÓN C / U				
	Urbana	NO	USD: 1,50	USD: 1,50	USD: 1,50
	Rural hasta	NO	USD: 15,00	USD: 15,00	USD: 15,00
	IMPUESTO A LAS OPERACIONES DE CRÉDITO	NO	1% IMPUESTO SOLCA		
<b>OTROS SERVICIOS</b>	AVALÚOS:				
	Avalúo	NO	USD: 35,00	USD: 35,00	USD: 35,00
	Repetición	NO	USD: 35,00	USD: 35,00	USD: 35,00
	Legalización de hipoteca de acuerdo al avalúo del bien inmueble desde	NO	USD: 170,00	USD: 170,00	USD: 170,00

\* Tasa Máxima Convencional proporcionada por el Banco Central del Ecuador, que se mantiene por el tiempo de vida del crédito.

\*\* Tasa Máxima Convencional proporcionada por el Banco Central del Ecuador, reajutable cada tres meses

NO: Está excluido de la Carga Financiera

SI: Es parte de la Carga Financiera

Carga Financiera: Se define la Carga Financiera al monto que resulta de la diferencia entre la sumatoria de las cuotas asociadas al crédito y el monto líquido que el deudor recibe en su cuenta de ahorros, pagadero directa o indirectamente impuesto por la Cooperativa como una condición para el otorgamiento del crédito.

### RESUMEN DE CONDICIONES GENERALES

Las condiciones expuestas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda, en el presente documento y en la tabla de simulación de crédito adjuntos tiene validez (5) días, excepto cuando el Banco Central del Ecuador modifique la tasa activa máxima referencial.

Se deja expresa constancia que en forma voluntaria, deseo (amos) tomar el servicio de crédito ofrecido por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda., bajo las condiciones de costo informadas en la presente solicitud, así como me (nos) comprometo (mos) a cancelar los cargos determinados como NO financieros, en caso de aplicarse.

Autorizamos a la Cooperativa Andalucía a confirmar los datos por cualquier medio que considere pertinente y a retener toda la documentación presentada.

**DE LA SOLICITUD DE CRÉDITO:** Las solicitudes de crédito deben estar correcta y completamente llenas, la información proporcionada por el solicitante o garante son de su exclusiva responsabilidad y sujeta a verificación por parte de la Institución.

**DEL CRÉDITO Y SU PRECANCELACIÓN:** El solicitante puede cancelar la totalidad de lo adeudado o realizar prepagos parciales en cantidades mayores a una cuota, sin recargos adicionales, los intereses se pagarán sobre el saldo pendiente.

**INFORMACIÓN SOBRE EL BUREAU DE CRÉDITO:** "Autorizo(amos) expresa e irrevocablemente a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda., o a quien sea en el futuro el cesionario, beneficiario o acreedor del crédito solicitado o del documento o título cambiario que lo respalde, para que obtenga cuantas veces sean necesarias de cualquier fuente de información, incluidos los bureaus de crédito, mi información de riesgos crediticios, de igual forma, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda., o a quien sea en el futuro el cesionario, beneficiario o acreedor del crédito solicitado o del documento o título cambiario que lo respalde, queda expresamente autorizado para que pueda transferir o entregar dicha información a los bureaus de crédito y/o a la Central de Riesgos si fuere pertinente."

**DECLARACIÓN DE LICITUD DE FONDOS Y ACEPTACIÓN DEL CLIENTE:** Declaro expresamente y bajo juramento que la información detallada en la presente es verídica y que el origen y procedencia de los recursos, que poseo son lícitos. Además los recursos que fueren entregados por la Cooperativa Andalucía Ltda., no serán destinados a ninguna actividad relacionada con la producción, consumo, comercialización de sustancias estupefacientes y psicotrópicas, o cualquier otra actividad tipificada en la ley contra lavados de activos. Autorizo a confirmar toda esta información por el medio que la Cooperativa Andalucía Ltda., considere pertinente, e informar a la Unidad de Inteligencia Financiera o autoridad competente conforme a las normas legales o cuando se deba algún movimiento inusual o sospechoso en mis transacciones financieras, renunciando a cualquier acción civil o penal por estos hechos.

**SEGURO DE DESGRAVAMEN:** El presente crédito tiene cobertura de un seguro de desgravamen proporcionado por una empresa legalmente autorizada por la Superintendencia de Bancos y Seguros, el mismo que en caso de fallecimiento del deudor (o) (os) cubre el saldo de la deuda incluyendo los intereses a la fecha del deceso siempre y cuando el socio se encuentre al día en sus obligaciones del crédito concedido. Este seguro de desgravamen tiene el carácter de opcional para sus socios y en caso de no aceptación del mismo el socio – deudor manifestará esta decisión a la Cooperativa, la misma que tomará nota de este acto de voluntad y lo escalará de este servicio, absteniéndose por tanto de hacerle cualquier débito por este concepto.

**SI ACEPTO SEGURO DE DESGRAVAMEN  NO ACEPTO SEGURO DE DESGRAVAMEN**

F. SOLICITANTE / GARANTE

F. CÓNYUGE O DEUDOR SOLIDARIO

Verificador Responsable

CANT. #

**Anexo 5: Tabla de amortización**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO  
**Andalucía Ltda.**  
 Jorge Páez 240 y Azuagues • Teléfonos: 442 117 - 442 118

No. RUC 1790325083001

PAGINA:	
FECHA:	
SUCURSAL:	

**TABLA DE AMORTIZACION**

No. OPERACION:		MONEDA:	<b>DOLARES</b>
TIPO OPERACION:		CED./RIF/PASAP:	
CLIENTE:	0		

**DATOS DE LA OPERACION**

MONTO:		FECHA LIQUIDAC:		MES DE GRACIA:	0	
TASA INT. NOMINAL:		FECHA VENCIMIE:		GRACIA MORA:	0 días	
TASA INT. EFECTIVA:		PAGO CAPITAL:		GRACIA CAPITAL:	0	
PLAZO:		PAGO INTERES:		GRACIA INTERES:	0	
TIPO AMORTIZAC.:		CUOTA:				
DIRECCION:					TELEFONO:	

	FEC. PAG	SALDO CAP.	CAPITAL	INTERES	OTROS	ABONO	CUOTA	ESTADO
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
<b>TOTALES</b>								

**DESCRIPCION OTROS**

No.	CONCEPTO	DESCRIPCION	MONEDA	MONTO

Elaborado por: \_\_\_\_\_ Aprobado por: \_\_\_\_\_ Cliente: \_\_\_\_\_

Este Documento tendrá un plazo de validez de 5 días, excepto cuando el Banco Central del Ecuador modifique la Tasa Activa Máxima Referencial.

Archivo Fuente: \_\_\_\_\_ Dirección: \_\_\_\_\_ Ciudad: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

**Anexo 6: Acta de resolución de Comité de Crédito**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO  
**Andalucía Ltda.**

X

Acta No.

MATRIZ  AG. 1  AG. 2  AG. 3  AG. 4   
AG. 5  AG. 6  AG. 7

Hora:

En el local de la Cooperativa, el día de hoy \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ el Comité de Crédito efectúa la Sesión Ordinaria  extraordinaria  para la aprobación de las solicitudes de crédito de los asociados.

**MIEMBROS PRESENTES**

Sr. \_\_\_\_\_ Sr. \_\_\_\_\_ Sr. \_\_\_\_\_

Miembros Ausentes

Causa

Sr. \_\_\_\_\_

**LAS SIGUIENTES SOLICITUDES DE CREDITO FUERON APROBADAS**

SOLIC. No.	NOMBRE DEL SOCIO	SOCIO No.	VALOR DEL PRESTAMO	DESTINO	CLASES DE GARANTIA	GARANTIA PERSONAL NOMBRE DEL GARANTE
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
<b>TOTAL CONCEDIDO</b>						

Aprobamos con nuestra firma las solicitudes de crédito presentadas

\_\_\_\_\_  
PRESIDENTE

\_\_\_\_\_  
LOCAL

\_\_\_\_\_  
SECRETARIO

