



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

TITULACIÓN DE MAGÍSTER EN AUDITORÍA INTEGRAL

**Examen de auditoría integral al proceso de cartera de la Cooperativa de la
Policía Nacional de la ciudad de Riobamba. Año 2013**

TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

AUTOR: Cabezas Guilcapi, Verónica del Rocío

DIRECTOR: Sanipatín Álvarez, Gonzalo Severo, Msc

CENTRO UNIVERSITARIO RIOBAMBA

2015

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

Magíster

Gonzalo Severo Sanipatín Álvarez

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de maestría, denominado: “Examen de Auditoría Integral al Proceso de Cartera de la Cooperativa de la Policía Nacional de la Ciudad de Riobamba. Año 2013” realizado por Cabezas Guilcapi Verónica del Rocío, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, febrero de 2015

f).....

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo, Cabezas Guilcapi Verónica del Rocío declaro ser autora del presente trabajo de fin de maestría: “Examen de Auditoría Integral al Proceso de Cartera de la Cooperativa de la Policía Nacional de la Ciudad de Riobamba. Año 2013.”, de la Titulación Maestría en Auditoría Integral, siendo Gonzalo Severo Sanipatín Álvarez director del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, concepto, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 88 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”

f.....
Autor: Cabezas Guilcapi Verónica del Rocío
Cédula: 0604279166

DEDICATORIA

Todo el esfuerzo plasmado en este trabajo se lo debo a Dios quien ha sido mi guía y con su amor generó en mí la fuerza necesaria para culminar mis estudios.

A mi amado esposo que ha sido el impulso durante toda mi carrera y el pilar principal para la culminación de la misma que con su apoyo y constante amor incondicional ha sido amigo y compañero inseparable, fuente de calma y consejo en todo momento.

A mis adoradas hijas Valentina y Anahí quienes son la inspiración de mi vida y han logrado que conozca el amor más puro y desinteresado, por ser el motor que me motivan a llegar cada vez más lejos.

A mi querida hermana Andrea quien ha estado a mi lado en mis buenos y malos momentos, cuando más la he necesitado y porque tengo la certeza que mi esfuerzo será también su ejemplo y apoyo mientras alcance también sus metas profesionales.

Verónica del Rocío Cabezas Guilcapi

AGRADECIMIENTO

DIOS: Al Padre Celestial por darme la vida y permitirme con su amor infinito y misericordioso llegar a esta etapa profesional.

MI ESPOSO E HIJAS: Por ser mi apoyo y fortaleza aún en mis momentos de flaqueza, por creer en mí brindándome la fuerza necesaria para continuar.

MI MADRE: Quien gracias a su ejemplo fomentó en mí los valores más nobles de amor y respeto asociado a la perseverancia que debemos practicar cuando se trata de alcanzar una meta y cristalizar un sueño.

Verónica del Rocío Cabezas Guilcapi.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	
CERTIFICACIÓN.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN EJECUTIVO.....	1
ABSTRACT.....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO I	
1 INTRODUCCIÓN.....	6
1.1 Descripción del estudio y justificación.....	6
1.2 Plan Estratégico Institucional.....	9
1.3 Objetivos y resultados esperados.....	19
1.3.1 Objetivos.....	19
1.3.2 Resultados Esperados.....	20
1.4 Volumen de Operaciones.....	20
1.5 Hipótesis.....	20
1.6 Alcance de la Investigación.....	21
1.7 Impacto en el Entorno.....	21
1.8 Presentación de la Memoria.....	22
CAPÍTULO II	
2 MARCO REFERENCIAL.....	24
2.1 Marco Teórico.....	24
2.1.1 Marco conceptual de la auditoría integral y los servicios de aseguramiento.....	24
2.1.2 Importancia y contenido del informe de aseguramiento.....	25
2.2 Descripción conceptual y los criterios principales de todas las auditorías.....	27

2.2.1	Auditoría Financiera.....	27
2.2.2	Auditoría de Control Interno.....	29
2.2.3	Auditoría de Cumplimiento.....	34
2.2.4	Auditoría de Gestión.....	35
2.3	Proceso de la Auditoría Integral.....	35
2.3.1	Planeación.....	35
2.3.2	Ejecución.....	37
2.3.3	Comunicación.....	37
2.3.4	Seguimiento.....	38
CAPÍTULO III		
3	Antecedentes de la Institución.....	40
3.2	Cadena de Valor.....	44
3.2.1	Procesos Gobernantes.....	46
3.2.2	Procesos básicos o agregadores de valor.....	46
3.2.3	Procesos habilitantes.....	47
3.3	Importancia de realizar un examen de auditoría integral a la Cartera de Crédito de la Cooperativa de la de Ahorro y Crédito "Policía Nacional" Ltda.....	48
CAPÍTULO IV		
4	Informe de Examen de Auditoría Integral al componente Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Policía Nacional" Ltda., de la ciudad de Riobamba correspondiente al período 2013.....	51
4.1	Tema o asunto determinado.....	58
4.2	Parte responsable.....	58
4.3	Responsabilidad del Auditor.....	58
4.4	Limitaciones.....	59
4.5	Estándares aplicables o criterios.....	59
4.6	Opinión sobre la razonabilidad de la cuenta cartera de crédito.....	59
4.7	Otras conclusiones.....	60
4.8	Comentarios, conclusiones y recomendaciones.....	60
4.9	Presentación y aprobación del Informe.....	73

CAPÍTULO V

5.1	DEMOSTRACION DE HIPOTESIS.....	75
5.2	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	75
5.2.1	Conclusiones.....	75
5.2.2	Recomendaciones.....	76
	BIBLIOGRAFÍA.....	78
	ANEXOS.....	79

ÍNDICE DE FIGURAS

Fig. 1	Edificio Anterior.....	8
Fig. 2	Edificio Actual.....	8
Fig. 3	Relación entre el COSO I y COSO II.....	32
Fig. 4	Organigrama Estructural.....	41
Fig. 5	Cadena de Valor.....	45
Fig. 6	Proceso de Examen de Auditoría Integral (Fases)	51
Fig. 7	Proceso de Examen de Auditoría Integral (Tiempo y Producto).....	52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Agencias COAC Policía Nacional.....	7
Tabla 2	Nomenclatura Plan Estratégico.....	10
Tabla 3	Objetivos Estratégicos de la Institución.....	12
Tabla 4	Matriz FODA.....	14
Tabla 5	Volumen de Operaciones.....	20
Tabla 6	Cobertura de Créditos de la Agencia Riobamba.....	22
Tabla 7	Normas Internacionales de Información Financiera.....	28
Tabla 8	Procesos de Soporte.....	47
Tabla 9	Plan de Implementación de Recomendaciones.....	70

RESUMEN EJECUTIVO

El Examen Especial de Auditoría Integral realizado contempla conceptos básicos de: Auditoría Financiera, Auditoría de Control Interno, Auditoría de Cumplimiento y Auditoría de Gestión considerados relevantes para el desarrollo del proceso de Auditoría Integral en el componente Cartera de Crédito de la Cooperativa de la Policía Nacional de la ciudad de Riobamba

La importancia del presente trabajo permitirá a la Administración disponer de un informe integral como alternativa válida para el adecuado manejo administrativo y financiero desarrollado en el cumplimiento de los elementos básicos del proceso como son: planeación, comunicación y seguimiento.

El trabajo realizado permitió evaluar factores cualitativos del proceso de crédito para cada segmento de cartera con el propósito de mitigar el riesgo de incobrabilidad las conclusiones y recomendaciones del presente trabajo reflejarán las novedades encontradas y servirán de aporte en el mejoramiento del proceso de créditos concedidos.

PALABRAS CLAVES: Riesgo, evaluar, mitigar.

ABSTRACT

The Special Review of Integral Audit conducted includes basic concepts: Financial Audit, Internal Control Audit, Compliance Audit and Management Audit considered relevant for the development of Integral Audit process in Credit Portfolio component of the Cooperative National Police city of Riobamba

The importance of this work will allow the Administration to have a comprehensive report as a valid alternative for the proper administrative and financial management developed in compliance with the basics of the process: planning, communication and monitoring.

The work allowed us to evaluate qualitative factors of the credit process for each portfolio segment in order to mitigate the risk of uncollectible conclusions and recommendations of this study reflect the new found and will feed into the process improvement loans.

KEYWORDS: Risk, assessment, mitigation.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la complejidad de las operaciones y actividades de cada empresa, han ido creciendo notablemente lo que ha originado que cada vez más se necesite implementar controles efectivos para cada área, por esta razón la administración de cada empresa a través de la auditoría integral busca detectar aquellas amenazas y debilidades de forma que no obstaculicen el cumplimiento de objetivos empresariales.

La Auditoría Integral al área de Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Policía Nacional Ltda., en la ciudad de Riobamba se efectuó con el propósito de conocer el desempeño del área indicada y determinar el cumplimiento de las políticas de crédito, conocer aquellas cuentas cuyos saldos se encuentran vencidos y valorar los sistemas de control.

Para la evaluación indicada se ha considerado los conceptos básicos de los tipos de auditoría financiera, control interno, cumplimiento y gestión para el desarrollo de una auditoría integral, de la evaluación económica-financiera realizada a la Cooperativa se determinó que el rubro de mayor importancia dentro del activo es la cartera de crédito; por lo que, se evidenció un incremento del índice de morosidad y demás aspectos relacionados que podrían afectar los resultados al final del ejercicio económico.

Por tal motivo, esta tesis se encuentra orientada a la evaluación integral iniciando su primer capítulo desde los Antecedentes de la Cooperativa en la cual se tiene un conocimiento de forma general de la misma enfocándose directamente a sus clientes y el segundo capítulo hace referencia a la fundamentación teórica de la auditoría integral y el proceso de la misma como es planeación, ejecución, comunicación y seguimiento.

En el tercer capítulo se da a conocer la filosofía corporativa de la Cooperativa es decir misión, visión, valores y organigrama funcional, de igual manera se incluye el proceso de cartera en sus distintas etapas, finalmente se presenta la importancia de realizar un examen de auditoría integral al componente seleccionado incluyendo los justificativos con respecto a su relevancia, problemas frecuentes y su impacto en la empresa.

Por último el cuarto capítulo expone de manera sistemática y sintetizada el proceso aplicado para el presente examen de auditoría integral incluyendo tiempos utilizados y productos generados en cada uno de las fases de la misma, y de esta manera como resultado de todo el proceso desarrollado incluye el respectivo informe del examen de auditoría integral con todos los componentes necesarios.

Este trabajo de investigación trata de un estudio descriptivo-práctico, es decir una investigación documental y de campo que busca contribuir al mejoramiento institucional mediante la entrega de un informe de aseguramiento realizado en base a un profundo análisis y evaluación del componente de cartera.

CAPITULO I
INTRODUCCIÓN

1. Introducción

1.1. Descripción del Estudio y Justificación

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., nace jurídicamente el 29 de Junio de 1976, gracias a un grupo visionario de 35 caballeros de la paz. El propósito común que los unió fue poder ayudar económicamente a sus compañeros policías a través de los beneficios que brinda una entidad cooperativista, por lo cual sustentándose en la filosofía de ayuda mutua y solidaria encontraron la respuesta adecuada a las necesidades de crecimiento dentro de la Policía Nacional

La Cooperativa de la Policía Nacional es de responsabilidad limitada a su capital social, la responsabilidad personal de sus socios estará limitada al capital que aporten a la entidad. Será de duración ilimitada, sin embargo podrá disolverse y liquidarse por las causas y procedimientos previstos en la Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario,

La Cooperativa de la Policía Nacional Ltda., inicia sus actividades y se establece por varios años en las instalaciones del Primer Distrito de la Policía Nacional ubicado en las calles Cuenca y Mideros en el centro histórico de la ciudad de Quito, con su primera oficina.

Después de 15 años de trabajo, esfuerzo y con el apoyo de la Comandancia General de la Policía Nacional y de todos quienes conformaban la institución, la Cooperativa Policía Nacional logra tener sus propias oficinas y adquiere un edificio en el centro norte de la ciudad de Quito donde actualmente funcionan sus oficinas administrativas y la Matriz que están ubicadas en las calles Av. 10 de Agosto N31-218 y Mariana de Jesús.

A partir del año 2005 esta Entidad Cooperativa inicia un proceso de crecimiento importante no sólo económico sino también el incremento de las plazas de trabajo es así que en el 2005 contaba con 44 empleados/as y al 2013, su nómina alcanza los 246 empleados/as.

En el 2005 contaban con 9 agencias brindando servicios a los asociados/as, a partir de esta fecha se definió como política mejorar la atención del asociado/a para lo cual se abrieron paulatinamente las siguientes agencias:

Tabla N° 01 Agencias COAC Policía Nacional

2005	2007	2008	2009	2010	2011
Matriz	Quevedo	Ambato	Condado	Quicentro Sur	Guaranda
Cuenca	Esmeraldas		Latacunga	Coca	Azogues
Loja	Nueva Loja		Babahoyo	Macas	Santa Elena
Riobamba	Tulcán		Puyo		
Santo Domingo	Tena				
Guayaquil					
Portoviejo					

Fuente: Balance Social de la Cooperativa

Elaborado por: Verónica Cabezas

En el 2007 se dio un giro a las colocaciones para ofrecer mayores productos a los/as asociados/as; se inició con los créditos de vivienda, que se han constituido en un gran apoyo para los/as asociados/as que desean tener su casa propia, siguiendo en el 2010 con los créditos vehiculares; al 2011 los créditos microcréditos y en el 2013 los/as asociados/as tienen en la Cooperativa uno de los más grandes soportes para mejorar su calidad de vida con la posibilidad de adquirir créditos Pymes cuyo monto puede alcanzar los USD 300.000,00.

En el 2009 se finalizó la adecuación del edificio de la Agencia Matriz, dándole funcionalidad a todas las áreas de trabajo y mejorando su apariencia exterior con un diseño moderno y elegante.

Figura 1 Edificio Anterior



Fuente: COAC Policía Nacional

Figura 2 Edificio Actual



Fuente: COAC Policía Nacional

En el 2010 se creó la cooperativa virtual y a su vez se instaló la librería robótica – Backups, y en el 2012 entra en funcionamiento la Red de cajeros automáticos de la Cooperativa con 50 equipos a nivel nacional, con tecnología de punta, en la que se destaca que las transacciones se realizan a través de la verificación de la huella digital de los asociados.

En el 2013 se obtuvo la aprobación por parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y la Cooperativa se convirtió en la primera Cooperativa en el Ecuador que emite tarjetas de débito a través de alianza estratégica con MasterCard Internacional y se instaló cámaras de seguridad en las Agencias así como en los Cajeros Automáticos ATMS.

1.2 PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

En el Plan Estratégico 2012-2014 se estipularon la Visión, Misión, los Valores y la Política de Sistema de Gestión Integrado, los cuales quedaron formulados de la siguiente forma:

- **MISIÓN.-** Fomentamos el desarrollo económico y social de nuestros socios y clientes, brindando productos financieros innovadores, ágiles, seguros y oportunos para mejorar su calidad de vida.
- **VISIÓN.-** En el 2014 seremos líderes en el sector financiero popular y solidario satisfaciendo las necesidades de nuestros socios y clientes con operaciones dentro y fuera del país.
- **VALORES INSTITUCIONALES**

Honestidad.- Decir y actuar con la verdad.

Lealtad.- Practicar fielmente los valores, normas y principios institucionales.

Solidaridad.- Promover el bienestar económico y social de nuestros socios.

Respeto.- Cumplir a cabalidad con nuestras obligaciones y compromisos, dentro de un marco de consideración mutua.

Confianza.- Demostrar a nuestros socios que somos una organización sólida y transparente.

Tabla 2. Nomenclatura Plan Estratégico

CÓD.	PROCESO	DEPARTAMENTO
GES	Gestión Estratégica	Gerencia General
DPO	Direccionamiento a los Procesos	Consejos Administración y Vigilancia
GCP	Gestión de la Calidad y Ctról. de Procesos	Calidad y Procesos
GVE	Gestión de Ventanillas	Ventanillas
GCA	Gestión de Captaciones	Captaciones
COL	Colocaciones	Créditos
REC	Recuperación	Cobranza
GSS	Gestión de Servicio al Socio	Balcón de Servicios
GSA	Gestión de Servicios Adicionales	Convenios
OCA	Operatividad y Control. de ATM's	Dirección de Operaciones
GTH	Gestión del Talento Humano	Talento Humano
GAD	Gestión Administrativa	Activos Fijos
GCU	Gestión del Cumplimiento	Cumplimiento
GML	Gestión del Marco Legal	Asesoría Jurídica
GFI	Gestión Financiera	Gerencia Financiera
GTT	Gestión de Tecnología Informática y Telecomunicaciones	Sistemas
CIM	Desarrollo Comercial e Inteligencia del Mercado	Marketing
GSO	Gestión del Seguimiento Operativo	Dirección de Operaciones
ECI	Evaluación del Sistema del Ctról. Interno	Auditoría Interna
GRI	Gestión de Riesgos	Gerencia de Riesgos
GRS	Gestión de la Responsabilidad Social	Trabajo Social

GSF	Gestión de la Seguridad Física	Seguridad
COC	Comité de Calidad	
CCU	Comité de Cumplimiento	
CRI	Comité de Riesgos	
CAS	Comisión de Asuntos Sociales	
CED	Comisión de Educación	
ASE. EXT.	Asesoría Externa	

Fuente: POA 2012-2014 Policía Nacional

Elaborador por: Verónica Cabezas

De igual manera los objetivos estratégicos de la Cooperativa de la Policía Nacional sirven de camino para lograr y alcanzar las expectativas de la visión y se encuentran contemplados en el Plan estratégico citado anteriormente, siendo los siguientes:

Tabla 3. Objetivos Estratégicos de la Cooperativa

N°	Objetivos Estratégicos	2012 – 2014
1	Capacitar a los colaboradores para desarrollar sus competencias.	En pleno Funcionamiento
2	Lograr mayor permanencia y productividad del talento humano	En pleno Funcionamiento
3	Implementar el sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional	Constante monitoreo y evaluación
4	Agilizar tiempos de respuesta	Desarrollar capacidades y herramientas para una adecuada gestión.
5	Mejorar e innovar productos y servicios	Desarrollo de proyecto e implementación adecuada.
6	Mejorar la infraestructura física de las agencias a nivel nacional	Evaluación de la estructura física actual.
7	Perfeccionar las seguridades de los tic's	Definición de políticas y actualización de procedimientos.
8	Implementar un sistema de seguridad física a las instalaciones	Evaluación de la estructura institucional.
9	Implementar prácticas de buen gobierno cooperativo	En proceso
10	Implementar un sistema de gestión integral de riesgos	Implementación de proyectos de desarrollo tecnológico
11	Comercializar productos y servicios	En pleno funcionamiento
12	Fortalecer la imagen de la CPN de	En pleno funcionamiento

	sus productos y sus servicios	
13	medir y motivar el incremento de la satisfacción de los socios y clientes	En pleno funcionamiento
14	Crear la Academia de Emprendimiento Comercial.	En pleno funcionamiento
15	implementar un sistema de fidelización de socios y clientes (crm)	Desarrollo de políticas de captación y evaluación constante.
16	Crece en activos productivos	Estrategias y productos.
17	Obtener fuentes de fondeo	Desarrollo de políticas de captación
18	Maximizar la rentabilidad de la cooperativa	Estrategias y productos.

Fuente: POA 2012-2014 Policía Nacional

Elaborador por: Verónica Cabezas

- **MATRIZ FODA**

En el desarrollo de la Institución existen varias circunstancias que se presentan como debilidades de la organización que afectan a la misma y deben ser identificadas, determinándose que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Policía Nacional” Ltda., existen las siguientes Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas detalladas a continuación:

Tabla 4. Matriz FODA

FORTALEZAS	AMENZAS
Capacitación continua a los empleados	Bajo costo de los recursos para la competencia
Patrimonio técnico alto	Riesgo crediticio por sobreendeudamiento
Confianza de los socios	Acceso a los socios a varias fuentes de endeudamiento
Tasas competitivas	No se registran adecuadamente las quejas
Recuperación de cartera por descuentos en nómina	La falta de normativa en lo referente a la constitución de provisiones en el Sector Financiero Popular y Solidario constituye un riesgo para la cooperativa.
Acceso directo a su mercado	
Core bancario confiable	
OPORTUNIDADES	DEBILIDADES
Manejo de cajeros automáticos propios	Inmobiliario dentro de comodatos
Mejorar el servicio con tarjetas de débito y crédito	Incremento de documentación física
Eliminación de documentos (papeletas)	Falta de recursos para satisfacer demanda de créditos
Acceso a créditos virtuales	Retraso en la acreditación de nómina, incrementa morosidad.
Buscar nuevas fuentes de fondeo.	Mercado limitado

MARCO LEGAL VIGENTE

1. Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular (LOEPS).
2. Reglamento General de la Economía Popular y Solidaria (Decreto Ejecutivo 1061).
3. Ley Orgánica Derogatoria a la Ley de Buros de Información Crediticia y Reformatoria a la Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos, a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y a la Ley de Compañías.
4. Ley de Cooperativas y su Reglamento.
5. Reglamentación Interna.
6. Manuales de Procedimientos.

Dentro de los servicios que brinda la cooperativa y que buscan mejorar la calidad de vida y bienestar de sus socios tenemos:

- Crédito Hipotecario
- Microcrédito
- Plan Mi Futuro
- Depósito a Plazo Fijo
- Acreditación de Sueldos
- Anticipo de Sueldos
- Crédito Ordinario
- Apertura de Cuentas
- Ayuda Mutua
- Crédito Emergente
- Red de Pagos CPN
- Crédito Automotriz
- Cuenta Chikiahorro
- Transferencias de Efectivo

TIPOS DE CREDITO

- **Crédito Emergente**

Crédito con alta rotación, destinado a cubrir necesidades emergentes, el monto va en relación con los aportes. No tienen garantías.

- **Crédito Ordinario**

Destinado a cubrir gastos de viaje, bienes de consumo, compra de terreno, compra de vehículo, gastos de salud, pago de servicios etc. El monto va en relación al tiempo de servicio del asociado y las garantías van en función al monto solicitado.

- **Crédito Seguro Vehicular**

Destinado a fomentar la cultura de asegurar los vehículos de propiedad de los asociados o a cubrir el requerimiento de mantener asegurado el vehículo si está prendado a la Cooperativa. No tienen garantías.

- **Crédito Plan Mi Futuro**

Aplicado únicamente a los asociados que tienen un contrato de ahorro programado con la Cooperativa, el monto a acceder será un porcentaje del valor ahorrado. La garantía es el valor que mantiene ahorrado en la Cuenta Plan Mi Futuro.

- **Crédito Inicio**

Destinado a aspirantes a policías u oficiales, se otorga con un período de gracias de 4 meses y empieza a pagar desde el primer momento que recibe su primer sueldo. Tiene garantía cruzada entre aspirantes.

- **Crédito Plazo Fijo**

Aplicado únicamente a los asociados que mantengan un depósito a Plazo Fijo con la Cooperativa. La garantía es el valor que tiene en su depósito a Plazo Fijo.

- **Crédito Alianza**

Facilita la adquisición de bienes y servicios por medio de convenios que busca entregar ventajas a los asociados. No tiene garantía.

- **Crédito anticipo de sueldo**

Apoya al asociado cuando necesite un adelanto de sueldo, este crédito será pagado al momento que ingrese el valor de sueldo en la cooperativa. No tiene garantía.

- **Crédito por no acreditación de Sueldo**

Destinado a asociados que no han recibido su sueldo en la cuenta de ahorros debido a errores operativos originados en el cambio de cobro de sueldo a la Cooperativa. No tiene garantías y se paga en el momento que el sueldo ingresa a la cuenta.

- **Crédito Vehicular**

Destinado a la adquisición de vehículos de uso personal. La garantía es el vehículo adquirido.

- **Crédito Mi Ascenso**

Destinado a grupo de asociados que pertenecen a una misma promoción de ascensos. No tiene garantía y tiene un período de gracia de un año.

PRINCIPIOS CORPORATIVOS

Los principios cooperativos que rigen el accionar de la Cooperativa de la Policía Nacional Ltda., siendo éstos los siguientes:

- **Membresía abierta y voluntaria.-** Las cooperativas son organizaciones voluntarias abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades que conlleva la membresía sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa.
- **Control democrático de los miembros.-** Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones. Los hombres y mujeres elegidos

para representar a su cooperativa responden ante los miembros. En las cooperativas de base los miembros tienen igual derecho de voto (un miembro, un voto), mientras en las cooperativas de otros niveles también se organizan con procedimientos democráticos.

- **La participación económica de sus miembros.-** Los miembros contribuyen de manera equitativa el capital de la cooperativa. Por lo menos una parte de ese capital es propiedad común de la cooperativa. Usualmente reciben una compensación limitada, si es que la hay, sobre el capital suscrito como condición de la membresía.

Los miembros asignan excedentes para cualquiera de los siguientes propósitos: el desarrollo de la cooperativa mediante la posible creación de reservas, de la cual al menos una parte debe ser indivisible; los beneficios para los miembros en proporción con sus transacciones con la cooperativa; y el apoyo a otras actividades según lo apruebe la membresía.

- **Autonomía e Independencia.-** Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus miembros, si entran en acuerdos con otras organizaciones (incluyendo gobiernos) o tienen capital de fuentes externas, lo realizan en términos que aseguren el control democrático por parte de sus miembros y mantengan la autonomía de la cooperativa.
- **Educación, formación e información.-** Las cooperativas brindan educación y entretenimiento a sus miembros, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de sus cooperativas. Las cooperativas informan al público en general – particularmente joven y creador de opinión acerca del beneficio del cooperativismo.
- **Cooperación entre cooperativas.-** Las cooperativas sirven a sus miembros más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo, trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.
- **Compromiso con la comunidad.-** La cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros.

Sus representantes a través de los años han logrado la estabilidad económica que en la actualidad mantiene y con el objetivo principal de mejorar y tomar nuevas decisiones que se enmarquen al crecimiento tanto para la organización como para los socios, los representantes de la Cooperativa han permitido se realice el Examen Especial de Auditoría Integral al componente Cartera de Crédito (Anexo 1. Solicitud y Autorización).

El componente Cartera de Crédito en donde se refleja las actividades principales de la Cooperativa, como es el otorgamiento de créditos, en base a los recursos económicos de los socios y con la finalidad de fortalecer el aseguramiento de la situación de la Cooperativa basados en los criterios que se deben cumplir como es la actualización permanente de la información, objetividad y uniformidad en sus procesos.

El número de socios con que cuenta la cooperativa son 59620 socios, tiene instalaciones propias y el saldo presentado en los Estados Financieros del componente cartera de crédito correspondiente al año 2013 es de **\$240'611.246,41** que representa el **74,28%** del total del Activo.

La agencia Riobamba al 31 de diciembre cuenta con un total de 1386 socios, tiene instalaciones propias y el saldo presentado en los Estados Financieros del componente cartera de crédito correspondiente al año 2013 es de **\$7'103.453,00** que representa el **68,55%** del total del Activo.

1.3 Objetivos y Resultados Esperados

1.3.1 Objetivos.

General

Realizar un examen de Auditoria Integral al proceso de Cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Policía Nacional Ltda., de la ciudad de Riobamba correspondiente al período del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2013.

Específicos

1. Ejecutar todas las fases del proceso de auditoría integral orientados al proceso de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Policía Nacional Ltda.
2. Opinar sobre la razonabilidad de los saldos relacionados, el sistema de control interno, el cumplimiento de las principales disposiciones legales y la gestión empresarial del proceso cartera de crédito.
3. Generar el informe de examen integral y las acciones correctivas.

1.3.2 Resultados Esperados

La ejecución del presente trabajo dará como resultado lo siguiente:

- Archivo de papeles de trabajo de todas las fases del examen integral.
- Informe de Auditoría
- Plan de implementación de recomendaciones.

1.4 Volumen de Operaciones

El monto de la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Policía Nacional" Ltda., al 31 de diciembre del 2013, fue de **\$ 7'103.453**, segmentado de la siguiente manera:

Tabla 5. Volumen de Operaciones

CARTERA DE CREDITO	
Cartera comercial por vencer	
Cartera de Consumo por vencer	4.917.155,15
Cartera de Crédito de Vivienda	2.024.233,92
Cartera de Crédito Microempresa por Vencer	182.572,83
Cartera de Consumo que no devenga interés	116.622,16
Cartera de Crédito Vivienda que no devenga interés	0,00
Cartera de Crédito Microempresa que no devenga Interés	3.173,54
Cartera de Crédito Consumo vencida	5.796,94
Cartera de Crédito Vivienda vencida	0,00
Cartera de Crédito Microempresa vencida	131,97
(Provisión cartera de crédito)	-146.233,51
TOTAL	7.103.453,00

Fuente: Estados Financieros COAC Policía Nacional

1.5 Hipótesis

El Examen Integral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Policía Nacional” Ltda., por el año 2013, permitirá tener una evaluación completa de los aspectos financieros, de control interno, de cumplimiento y de gestión lo que ha permitido emitir un informe de aseguramiento que soporta de manera adecuada las decisiones gerenciales y ayudará a tomar las acciones correctivas necesarias sobre los puntos débiles existentes en la cooperativa.

1.6 Alcance de la Investigación

El presente examen especial de Auditoría Integral incluye el siguiente alcance, en función de la cobertura de auditoría:

- Componente Cartera de Crédito.
- Período cubierto del 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.

La utilidad teórica se basa en la aplicación de todos los instrumentos conceptuales y metodológicos de las auditorías: financiera, control interno, de cumplimiento y gestión.

De la misma forma se incluirá el proceso integral de auditoría, que incluye planificación, ejecución, comunicación de resultados y planes de seguimiento, garantizando la emisión de un informe de aseguramiento, bajo los estándares definidos en la estructura desarrollada como producto final del trabajo de auditoría.

1.7 Impacto en el entorno

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Policía Nacional” Ltda., tiene una cobertura a nivel nacional en 22 ciudades del Ecuador, cuenta 59.620 socios, tiene instalaciones propias y sirve a personal que conforma la Fuerza Policial en servicio activo y jubilados así como a sus familiares.

La agencia Riobamba al 31 de diciembre cuenta con un total de 1386 socios, entre los principales servicios que brinda esta agencia están:

Tabla 6. Cobertura de Créditos en la Agencia Riobamba

TIPO DE CREDITO	MONTO	SOLICITUDES
Pequeña y Mediana Empresa (PEME)	182.600	55
Adquisición de Vehículo (PVEH)	142.584,27	8
Microempresa (MICRO)	85.000	11
Hipotecario (PHIP)	615.400	13
Ordinario (PORD)	2.826.276	254
Inicial (CREDINIC)	15.000	15
Plan Futuro (PFUT)	1.500	1
TOTAL	3.868.360	356

Fuente: COAC Policía Nacional

1.8 Presentación de la Memoria

La memoria del presente trabajo de investigación se encuentra conformada por todos los documentos que sustentan el desarrollo de cada uno de los capítulos y que los determina de la siguiente manera:

- Archivo Permanente de la información general de la Cooperativa para el conocimiento de la misma.
- Archivo de Planificación que incluye las definiciones del componente a auditar en el presente proceso de investigación, comprende evaluación del control interno y análisis de niveles de confianza y riesgo.
- Archivo Corriente de papeles de trabajo con toda la información recopilada durante el desarrollo de trabajo de campo, es decir, todas pruebas sustantivas y de cumplimiento, los análisis, cédulas y demás procedimientos utilizados para la obtención de la evidencia que sustenta el presente examen de auditoría integral.

Es menester manifestar que el trabajo de investigación se realizó con la visión de aportar de manera positiva al desarrollo de la Cooperativa, enfocando toda la evaluación al componente Cartera de Crédito por ser un factor principal en las actividades que se realizan en la organización y ser parte fundamental de la prestación del servicio para la satisfacción de los socios.

CAPÍTULO II
MARCO REFERENCIAL

2. Marco Referencial

El marco referencial describe el enfoque sobre el cual está basado nuestro análisis a través de una recopilación breve y concisa de conceptos, teorías y reglamentación que se relacionan directamente con el desarrollo del tema, incluye el marco teórico que es una descripción conceptual de las auditorías que conforman la auditoría integral, es decir financiera, de control interno, de cumplimiento y gestión así como sus principales criterios.

2.1 Marco Teórico

2.1.1 Marco Conceptual de la Auditoría Integral y los servicios de aseguramiento

Hablar de Auditoría Integral es hacer mención a un proceso sistemático conformado por fases, cuya característica principal es la independencia y objetividad en el desarrollo de las mismas, considerando siempre un enfoque integral de evaluación tanto de información financiera como de la normativa aplicable a la organización, su sistema de control interno y los resultados de su gestión en relación al uso de recursos y logro de objetivos, de esta manera presentar un informe que aporte al mejoramiento empresarial.

“Es el proceso de obtener y evaluar objetivamente, en un período determinado, evidencia relativa a la siguiente temática: la información financiera, la estructura de control interno financiero, el cumplimiento de la leyes y regulaciones pertinentes y la conducción ordenada en el logro de las metas y objetivos propuestos; con el propósito de informar sobre el grado de correspondencia entre estos temas y los criterios o indicadores establecidos para su evaluación”. (Blanco, Auditoría Integral Normas y Procedimientos, 2012, pág. 4)

La aplicación de una auditoría integral, permite a las empresas y organizaciones conocer el estado de cada uno de los procedimientos y componentes que conforman la misma y que son objeto de evaluación, constituye una valiosa herramienta ya que está constituida de diversos enfoques para la toma de decisiones ya que puede detectar errores en una o más áreas que permiten aplicar los correctivos necesarios para la mejora empresarial.

Según (Blanco, Auditoría Integral Normas y Procedimientos, 2012, pág. 2) define que: “El Marco Conceptual Internacional sobre servicios de aseguramiento se emitió para los siguientes tres propósitos:

- Describir los objetivos y los elementos de los servicios de aseguramiento que tienen la intención de proveer niveles de aseguramiento ya sean altos o moderados.
- Establecer normas para proveer orientación dirigida a los contadores profesionales en práctica pública con relación a la ejecución de los contratos que tienen la intención de proveer un nivel de aseguramiento; y
- Actuar como un marco conceptual para el desarrollo por parte de IAASB de normas específicas para tipos particulares de servicios de aseguramiento”.

Los servicios de aseguramiento pretenden incrementar la credibilidad de la información acerca de un asunto determinado y si éste guarda conformidad en todos los aspectos importantes con criterios adecuados, mejorando de esta manera la probabilidad de que la información va a estar de acuerdo con las necesidades del destinatario de la misma.

En base a lo anteriormente citado el servicio de aseguramiento permite que un contador profesional evalúe un asunto determinado mediante la utilización de criterios adecuados permitiendo así que el nivel de confiabilidad transmita un grado de confianza en lo posible en su totalidad.

2.1.2 Importancia y contenido del informe de aseguramiento.

El aspecto más importante de un informe de aseguramiento radica en el incremento de la credibilidad de la información acerca de un asunto determinado. Cabe mencionar que dicha credibilidad se obtiene luego de la evaluación que determine que el tema en cuestión está, de conformidad, en todos los aspectos importantes, con criterios adecuados, logrando de esta manera que la información esté acorde a las necesidades del usuario destinatario.

Los servicios de aseguramiento implican los siguientes aspectos fundamentales:

a. Una relación tripartita

- **Un contador profesional.**-El contador profesional hace que el usuario solicitante de la información pueda confiar en el asunto en cuestión, que es responsabilidad de un tercero el mismo que se distingue por ciertas características: dominio de una habilidad intelectual adquirida mediante entrenamiento y educación, adherencia a un Código de valores y aceptación de un deber para con la sociedad como un todo.

- **Parte Responsable:** La parte responsable es la persona o personas, ya sean de manera individual o como representantes de una entidad responsables de la temática. En el caso de la Auditoría Integral la administración es responsable por toda la temática de este servicio. La parte responsable puede ser o no la parte contratante ya que el contador público para la auditoría integral, puede ser contratado por la administración o por partes externas.
- **Destinatario de la información.-** El informe de auditoría integral es de propósito general o sea que es emitido para un número determinado de usuarios, pero debe ser dirigido a quien se espera utilizará en informe.

b. Tema o Asunto

La temática es un contrato de servicios que debe ejecutar el contador público, requiere que se pueda identificar claramente y que se pueda sujetar a los procedimientos de obtención de evidencia, comprende la ejecución del trabajo con el siguiente alcance: Auditoría financiera, Auditoría de Cumplimiento, Auditoría de Gestión y Auditoría de Control Interno.

El contenido del informe del servicio de aseguramiento de Auditoría Integral se rige por lo que determina la Norma Internacional y que detallaremos a continuación:

- Título
- Destinatario
- Descripción del Contrato
- Declaración para identificar la parte responsable y descripción de responsabilidades del profesional en el ejercicio.
- Limitación
- Estándares aplicables
- Criterios
- Opinión sobre los Estados Financieros
- Otras conclusiones
- Fecha y lugar de emisión del informe
- Nombre y Firma del Contador

2.2 Descripción conceptual y los criterios principales de todas las auditorías que conforman la Auditoría Integral.

2.2.1 Auditoría Financiera

La auditoría financiera es la acumulación y examen sistemático y objetivo de evidencia, con el propósito de emitir una opinión independiente respecto a si los estados financieros de la entidad auditada presentan razonablemente en todo aspecto significativo, y de acuerdo con las Normas Básicas del Sistema de Contabilidad.

“La Auditoría Financiera tiene como objetivo el examen de los estados financieros por parte de un contador público autorizado distinto del que preparo la información financiera y de los usuarios, con la finalidad de establecer su racionalidad, dando a conocer los resultados de su examen, a fin de aumentar la utilidad que la información posee”. (Blanco, Auditoría Integral Normas y Procedimientos, 2012, pág. 322)

La Auditoría financiera tiene como objetivo emitir una opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros presentados por la entidad para lo cual basa su análisis en las siguientes afirmaciones:

- **Veracidad**, es decir que la información presentada en los estados financieros sea veraz y corresponda a los hechos económicos realizados por la empresa.
- **Integridad**, es decir que todos los hechos económicos hayan sido registrados y presentados en los estrados financieros.
- **Correcta Valuación**, que las operaciones financieras registradas correspondan a los valores señalados en libros, que ,los ingresos y gastos hayan sido registrados por los montos apropiados; y,
- **Exposición**, los rubros deben ser clasificados y presentados de acuerdo a las políticas de contabilidad aceptables y cuando sea aplicable con los requisitos legales.

Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)

Aplicadas en el Ecuador desde el año 2010, proporciona al Auditor un direccionamiento y juicio para anticiparse a eventualidades futuras, así como el adecuado proceso que la organización lleva en conformidad a su Información Financiera y demás aspectos relevantes. Las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) son:

Tabla 7. Normas Internacionales de Información Financiera

NIIF	DESCRIPCION
NIIF 1	IFRS 1. Adopción por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera.
NIIF 2	IFRS 2. Pagos basados en acciones.
NIIF 3	IFRS 3. Combinaciones de Negocios.
NIIF 4	IFRS 4. Contratos de Seguro.
NIIF 5	IFRS 5. Activos no corrientes mantenidos para la venta y Operaciones Discontinuas.
NIIF 6	IFRS 6. Exploración y Evaluación de Recursos Minerales.
NIIF 7	IFRS 7. Instrumentos Financieros, Información a revelar.
NIIF 8	IFRS 8. Segmentos de Operación.
NIIF 9	IFRS 9. Instrumentos Financieros.
NIIF 10	IFRS 10. Estados Financieros Consolidados.
NIIF 11	IFRS 11. Acuerdos Conjuntos.
NIIF 12	IFRS 12. Información a Revelar sobre Participaciones en otras Entidades.
NIIF 13	IFRS 13. Medición del Valor Razonable.
NIIF 14	IFRS 14. Cuentas de Diferimiento de actividades reguladas.
NIIF 15	IFRS 15. Ingresos de Contratos con clientes.

Fuente: (Normas Internacionales de Información Financiera. Framework.2014)

2.2.2 Auditoría de Control Interno

La Auditoría de Control Interno, consisten en evaluar el sistema de control utilizado para las diferentes áreas y operaciones que se generan en la empresa es adecuado para el cumplimiento de los objetivos empresariales y confirmar si éstos han operado en forma efectiva y consistente durante todo el ejercicio, considerando que el control interno es un proceso diseñado para proveer razonable seguridad respecto al logro de objetivos, efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

“Control Interno es un proceso, ejecutado por la Junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa efectividad y eficiencia en las operaciones, suficiencia y confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables”. (Estupiñán, 2012, pág. 26)

“El Control Interno se define ampliamente como un proceso realizado por el consejo de directores, administradores y otro personal de un entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos” (Mantilla, 2005, pág. 15)

La (Asociación Española para la Calidad), explica la siguiente conceptualización:

“**COSO** (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) es una Comisión voluntaria constituida por representantes de cinco organizaciones del sector privado en EEUU, para proporcionar liderazgo intelectual frente a tres temas interrelacionados: la gestión del riesgo empresarial (ERM), el control interno, y la disuasión del fraude. Las organizaciones son:

- La Asociación Americana de Contabilidad (AAA)
- El Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA)
- Ejecutivos de Finanzas Internacional (FEI), el Instituto de Auditores Internos (IIA)
- La Asociación Nacional de Contadores (ahora el Instituto de Contadores Administrativos [AMI]).

Desde su fundación en 1985 en EEUU, promovida por las malas prácticas empresariales y los años de crisis anteriores, COSO estudia los factores que pueden dar lugar a información financiera fraudulenta y elabora textos y recomendaciones para todo tipo de organizaciones y

entidades reguladoras como el SEC (Agencia Federal de Supervisión de Mercados Financieros) y otros.

“COSO I

En 1992 la comisión publicó el primer informe “Internal Control - Integrated Framework” denominado COSO I con el objeto de ayudar a las entidades a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno, facilitando un modelo en base al cual pudieran valorar sus sistemas de control interno y generando una definición común de “control interno”.

Según COSO el Control Interno es un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables

La estructura del estándar se dividía en cinco componentes:

1. Ambiente de Control
2. Evaluación de Riesgos
3. Actividades de Control
4. Información y Comunicación
5. Supervisión.

COSO II

En 2004, se publicó el estándar “Enterprise Risk Management - Integrated Framework” (COSO II) Marco integrado de Gestión de Riesgos que amplía el concepto de control interno a la gestión de riesgos implicando necesariamente a todo el personal, incluidos los directores y administradores.

COSO II (ERM) amplía la estructura de COSO I a ocho componentes:

- Ambiente de control: son los valores y filosofía de la organización, influye en la visión de los trabajadores ante los riesgos y las actividades de control de los mismos.

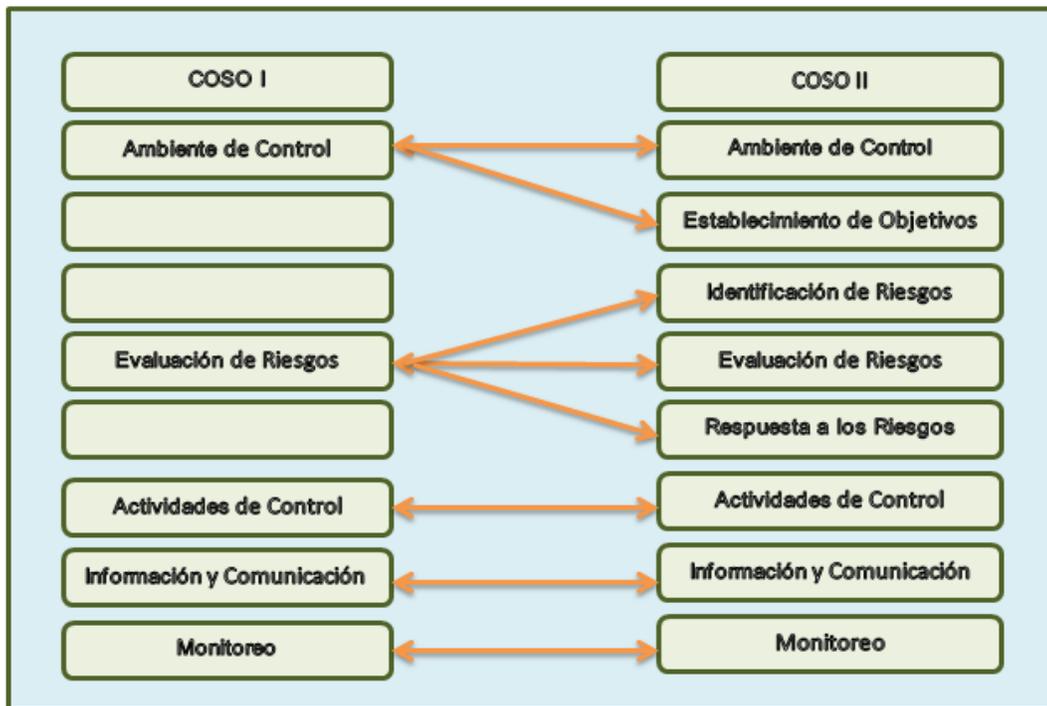
- Establecimiento de objetivos: estratégicos, operativos, de información y de cumplimientos.
- Identificación de eventos, que pueden tener impacto en el cumplimiento de objetivos.
- Evaluación de Riesgos: identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos.
- Respuesta a los riesgos: determinación de acciones frente a los riesgos.
- Actividades de control: Políticas y procedimientos que aseguran que se llevan a cabo acciones contra los riesgos.
- Información y comunicación: eficaz en contenido y tiempo, para permitir a los trabajadores cumplir con sus responsabilidades.
- Supervisión: para realizar el seguimiento de las actividades.

COSO III

En mayo de 2013 se ha publicado la tercera versión COSO III. Las novedades que introducirá este Marco Integrado de Gestión de Riesgos son:

- Mejora de la agilidad de los sistemas de gestión de riesgos para adaptarse a los entornos
- Mayor confianza en la eliminación de riesgos y consecución de objetivos
- Mayor claridad en cuanto a la información y comunicación.

Figura 3. Relación entre el COSO I Y COSO II



Fuente: (COSO II. Internal Control. Integrated Framework, 2013)
Elaborado por: Verónica Cabezas

Elementos del COSO ERM II

Según (COSO II. Internal Control. Integrated Framework, 2013) Establece los siguientes componentes:

a) Ambiente de Control

El ambiente interno abarca el tono de una organización y establece la base de cómo el personal de la entidad percibe y trata los riesgos, incluyendo la filosofía de administración de riesgo y el riesgo aceptado, la integridad, valores éticos y el ambiente en el cual ellos operan.

Los factores que se contempla son:

- Filosofía de la administración de riesgos
- Apetito al riesgo
- Integridad y valores éticos
- Visión del Directorio

- Compromiso de competencia profesional
- Estructura organizativa
- Asignación de autoridad y responsabilidad
- Políticas y prácticas de recursos humanos

b) Establecimiento de objetivos

Los objetivos deben existir antes de que la dirección pueda identificar potenciales eventos que afecten su consecución. La administración de riesgos corporativos asegura que la dirección ha establecido un proceso para fijar objetivos y que los objetivos seleccionados apoyan la misión de la entidad y están en línea con ella, además de ser consecuentes con el riesgo aceptado.

c) Identificación de eventos

Los acontecimientos internos y externos que afectan a los objetivos de la entidad deben ser identificados, diferenciando entre riesgos y oportunidades. Estas últimas revierten hacia la estrategia de la dirección o los procesos para fijar objetivos.

d) Evaluación de Riesgos

La evaluación de riesgos involucra un proceso dinámico e interactivo para identificar y analizar riesgos que afectan el logro de objetivos de la entidad, dando la base para determinar cómo los riesgos deben ser administrados. La gerencia considera posibles cambios en el contexto y en el propio modelo de negocio que impidan su posibilidad de alcanzar sus objetivos.

e) Respuesta al riesgo

La dirección selecciona las posibles respuestas - evitar, aceptar, reducir o compartir los riesgos - desarrollando una serie de acciones para alinearlos con el riesgo aceptado y las tolerancias al riesgo de la entidad.

f) Actividades de Control

Actividades de Control son las acciones establecidas por políticas y procedimientos para ayudar asegurar que las directivas de la administración para mitigar riesgos al logro de objetivos son llevadas a cabo. Las Actividades de Control son realizadas a todos los niveles de la entidad y en varias etapas del proceso de negocio, y sobre el ambiente de tecnología.

g) Información y Comunicación

La Información es necesaria en la entidad para ejercer las responsabilidades de Control Interno en soporte del logro de objetivos. La Comunicación ocurre tanto interna como externamente y provee a la organización con la información necesaria para la realización de los controles diariamente. La Comunicación permite al personal comprender las responsabilidades del Control Interno y su importancia para el logro de los objetivos.

h) Supervisión

Evaluaciones concurrentes o separadas, o una combinación de ambas es utilizada para determinar si cada uno de los componentes del Control Interno, incluidos los controles para efectivizar los principios dentro de cada componente, está presente y funcionando. Los hallazgos son evaluados y las deficiencias son comunicadas oportunamente, las significativas son comunicadas a la alta gerencia y al directorio.”

De lo mencionado anteriormente se puede concluir que la evaluación del control interno mediante Coso ERM II aplicado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Policía Nacional” Ltda., proporcionará información relevante de los procesos en todos los niveles de la organización y contribuirá con resultados encaminados a la mejora continua.

2.2.3 Auditoría de Cumplimiento

La Auditoría de Cumplimiento es la comprobación o examen de las operaciones financieras, administrativas, económicas, económicas y de otra índole de una entidad para establecer que dichas operaciones se ha realizado conforme a las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos que le son aplicables.

El alcance de la Auditoría de Cumplimiento depende del tipo de organización aunque las entidades públicas dependen de la legislación general que le son aplicables por ejemplo los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, el sector privado de igual manera se encuentra debidamente regulado de acuerdo a la respectiva normativa legal vigente.

2.2.4 Auditoría de Gestión

La Auditoría de Gestión es un proceso que permite examinar y evaluar las actividades realizadas en una organización, sector, programa, proyecto u operación. Actividad que sobre la base de un modelo y un marco normativo, permite determinar el grado de eficiencia, eficacia y calidad en la utilización de los recursos disponibles, el desarrollo de procesos y la entrega de productos o de servicios.

“Es el examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección”. (Blanco, Auditoría Integral Normas y Procedimientos, 2006, pág. 304)

El criterio aplicable a este tipo de auditoría constituye la planificación empresarial y su respectivo presupuesto, es decir, la planificación estratégica que aporta con los grandes lineamientos organizacionales; puesto que, en estas se definen los estándares o umbrales fijados como metas que a su vez servirán de parámetros básicos para la Auditoría.

La Auditoría de Gestión examina las prácticas de gestión, no existen principios de gestión generalmente aceptados, que estén codificados, sino que se basa en la práctica normal de gestión.

2.3 Proceso de la Auditoría Integral

El proceso de la Auditoría Integral implica un conjunto de fases que se encuentran estrechamente relacionadas como un solo cuerpo indivisible, las etapas de la Auditoría Integral se resumen de la siguiente manera:

2.3.1 Planeación

La planeación de auditoría integral se basa en los procedimientos que deben emplearse, la oportunidad y el alcance con que deben desarrollarse y el personal profesional de diversas especialidades quienes están inmersos en las actividades de la entidad e intervienen en el trabajo.

La etapa de la planeación se divide básicamente en dos aspectos: la planificación preliminar y planificación específica.

- **Planificación Preliminar.-** Permite alcanzar un conocimiento general de la empresa a auditarse, el mismo que incluye el nivel de organización, el número de operaciones, la significatividad de los montos administrados, entre los aspectos más importantes tenemos: La naturaleza del negocio y su cobertura, sistemas de información vigentes, número de empleados, número de clientes, manejo de indicadores, entre otros. El objetivo es definir aquellas áreas de potencial riesgo que requerirán mayor profundidad en las pruebas de auditoría.
- **Planeación Específica.-** Una vez obtenida la información de la planificación preliminar el auditor debe determinar uno o más niveles de riesgo tolerable en base a los que se diseñan y ejecutan procedimientos de auditoría para evaluar los riesgos.

El riesgo en la auditoría tiene tres componentes:

- ✓ **Riesgo Inherente:** Se relaciona con la naturaleza propia de un componente, área o proceso evaluado en una auditoría.
- ✓ **Riesgo de Control:** Depende del nivel de funcionamiento de controles internos. Un proceso que cumpla eficazmente los controles internos.
- ✓ **Riesgo de Detección:** Constituye la posibilidad de que los procedimientos aplicados por el auditor, no detecten problemas o errores significativos.

$$\boxed{\text{RIESGO DE AUDITORÍA}} = \boxed{\text{Riesgo Inherente} * \text{Riesgo de Control} * \text{Riesgo de Detección}}$$

Una adecuada planeación ayuda a asegurar que se ha dedicado suficiente atención a las áreas importantes del trabajo, que los problemas potenciales son identificados de manera oportuna y que la auditoría será llevada a cabo de manera efectiva y eficiente.

2.3.2 Ejecución

Esta etapa comprende la aplicación de los procedimientos de auditoría integrados en los programas de trabajo, es decir, el desarrollo propiamente dicho de la auditoría integral y permitirá lograr los objetivos que se plantearon en cada una de la auditoría que la conforman.

En esta fase, se generan los hallazgos que sustentarán posteriormente el informe de auditoría, estos hallazgos estarán sustentados en las pruebas sustantivas y de cumplimiento que suministraron la información posterior a la revisión de archivos y recolección de evidencia para sustentar nuestro informe final.

2.3.3 Comunicación

Esta etapa en la que el auditor presenta el producto final de su trabajo en conformidad con las normas que rigen su profesión, relativo a la naturaleza, alcance y resultado obtenidos en su trabajo.

Según (Blanco, Auditoría Integral Normas y Procedimientos, 2012, pág. 29) menciona que: “Este Informe estará acompañado de los siguientes estados financieros de propósito general preparados por la administración, acompañados de sus correspondientes notas y una certificación de la administración.

- ✓ Balance General
- ✓ Estado de Resultados de Operación
- ✓ Estado de Cambios en el Patrimonio
- ✓ Estado de Flujos de Efectivo”

La Comunicación de los resultados es importante en todas las fases de la auditoría, para la administración de la empresa ya que es el resultado final del examen y el factor que mide los problemas y errores que se han presentado en la misma y que a su vez la empresa deberá tomar las respectivas correctivas necesarias en su sistema.

Lo esencial del informe de auditoría es hacer conocer las recomendaciones de auditoría, realizar un plan de implementación de recomendaciones y comprometer a la administración de la empresa para su cumplimiento sabiendo que el cumplimiento de las recomendaciones depende del mejoramiento institucional de manera eficiente y efectiva.

Según (Blanco, Auditoría Integral Normas y Procedimientos, 2012, pág. 25) indica: “La estructura del informe de auditoría integral debe incluir lo siguiente:

- ✓ Destinatario
- ✓ Tema o asunto determinado
- ✓ Parte responsable
- ✓ Responsabilidad del Auditor
- ✓ Limitaciones
- ✓ Estándares, normas de desempeño aplicables o criterios
- ✓ Opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros
- ✓ Otras conclusiones”.

2.3.4 Seguimiento

Esta fase tiene como principal objetivo el monitoreo de los resultados de la auditoría, especialmente aquellos considerados como deficientes, es el seguimiento a las recomendaciones, es un proceso que debe aplicarse durante todo el proceso de auditoría y posteriormente confirmar si las mismas fueron o no realizadas por parte de la entidad auditada..

Es importante monitorear de manera permanente el cumplimiento de acuerdo a los tiempos establecidos de esta manera se evalúa la eficacia de las acciones implementadas y el avance de los resultados, de este modo se daría cumplimiento a las recomendaciones emitidas en el respectivo informe de auditoría.



CAPITULO III
ANALISIS DE LA INSTITUCION

3.1 Introducción (Antecedentes de la Institución)

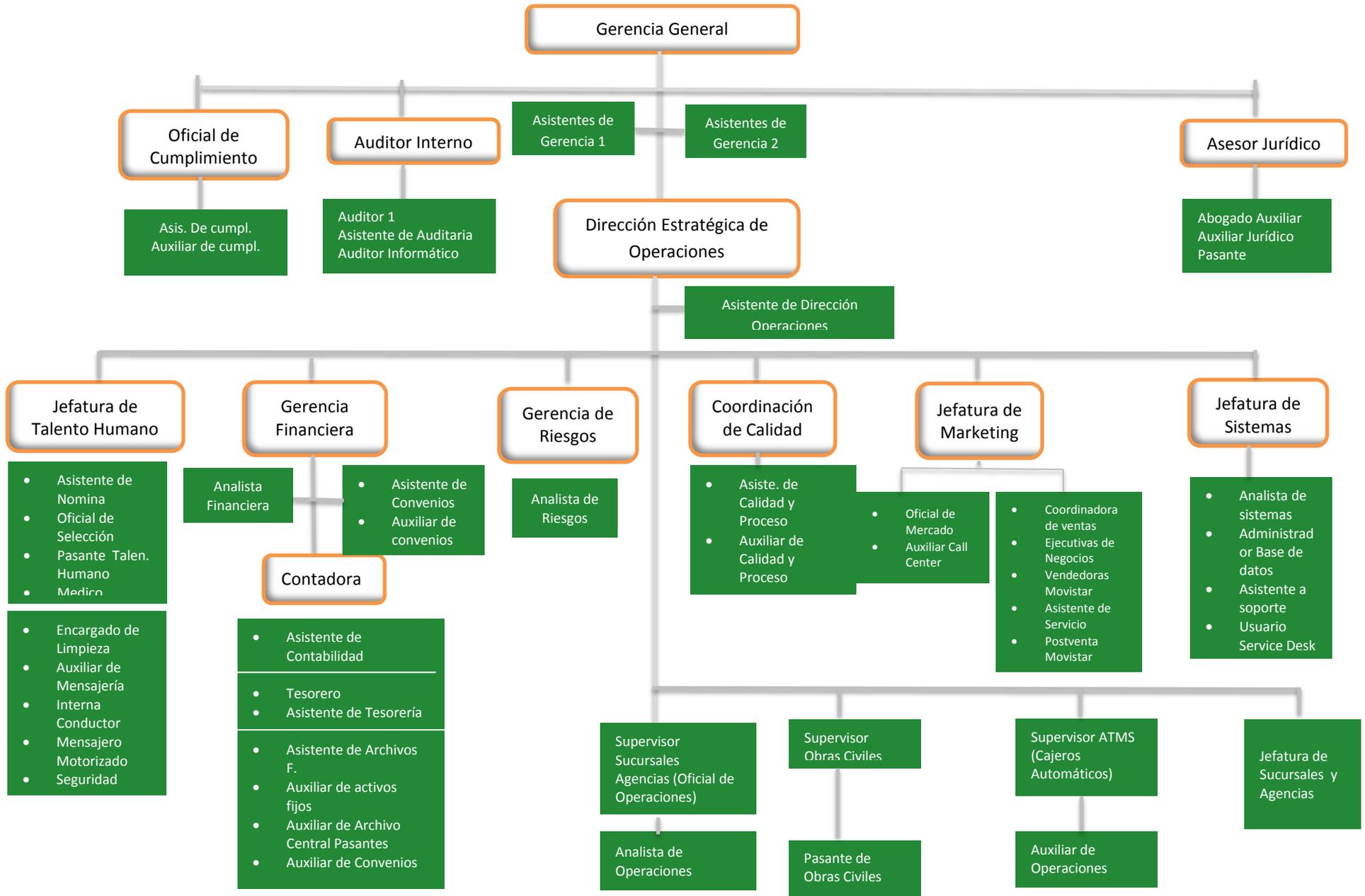
La Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., nace jurídicamente el 29 de Junio de 1976, gracias a un grupo visionario de 35 caballeros de la paz. El propósito común que los unió fue poder ayudar económicamente a sus compañeros policías a través de los beneficios que brinda una entidad cooperativista, por lo cual sustentándose en la filosofía de ayuda mutua y solidaria encontraron la respuesta adecuada a las necesidades de crecimiento dentro de la Policía Nacional.

- **Misión.-** Fomentamos el desarrollo económico y social de nuestros socios y clientes, brindando productos financieros innovadores, ágiles, seguros y oportunos para mejorar su calidad de vida.
- **Visión.-** En el 2014 seremos líderes en el sector financiero popular y solidario satisfaciendo las necesidades de nuestros socios y clientes con operaciones dentro y fuera del país.
- **Estructura Orgánica**

La estructura orgánica de la cooperativa se ha establecido en base a un sistema de papeles que han de desarrollar los miembros de la organización para trabajar juntos y de manera óptima, permitiendo tener una adecuada comunicación considerando los niveles de autoridad y sus responsabilidades.

Esta estructura ha sido definida en función al tamaño, volumen y complejidad que asume la entidad iniciando por el nivel de directivos y alta gerencia hacia los niveles operativos que deben estar alineados al giro del negocio.

Figura 4. Organigrama Estructural



➤ **Organigrama Funcional**

Asamblea General: Es el máximo órgano de gobierno de la cooperativa y sus decisiones obligan a todos los socios y demás órganos de la cooperativa.

Consejo de Vigilancia: Es el órgano de control de los actos y contratos que autorizan el Consejo de Administración y la gerencia, estará integrada por 5 vocales y sus respectivos suplentes.

Consejo de Administración: Es el órgano de dirección de la cooperativa y estará integrado por 9 vocales y sus respectivos suplentes elegidos en asamblea general por votación secreta.

DIRECTIVA

- Presidente: Santiago Mena Vallejo.
- Vicepresidente: Christian Alex Fierro Fierro
- Vocales Principales:
- Christian Hernán Escobar Andrade
- David Euclides Estrada García
- María del Carmen Montero Piedra
- Edgar Edison Pereira Basantes
- Lorena Elizabeth Peñafiel León
- Nelson Patricio Madrid Sambonino
- Héctor Orlando Benítez Armijos

Vocales Suplentes:

- María del Carmen Calapaqui Basantes
- Nelson Fabian Páez Robalino
- José Alfonso Eras Díaz
- Miguel Ángel Salas Morán
- Elvis David Parra Reyes
- José Elias Cangas Castillo
- Darwin Vicente Vallejos Espinoza
- Francisco Wilson Rivera Cano

Consejo de Vigilancia

Presidente

- Carlos Aguirre Coello

Secretaria:

- Alexandra Gioconda Alcívar Sánchez

Vocales Principales:

- David Eduardo Ortega Loza
- Guillermo Eudoro Paliz Segura

Vocales Suplentes:

- Jaime David Sánchez Manobanda
- Héctor Olmedo Bolaños Paredes
- Jorge Mauricio Proaño Pazmiño
- Jorge Gonzalo López Salazar
- Miguel Ernesto Muñoz Díaz

COMISIONES ESPECIALES

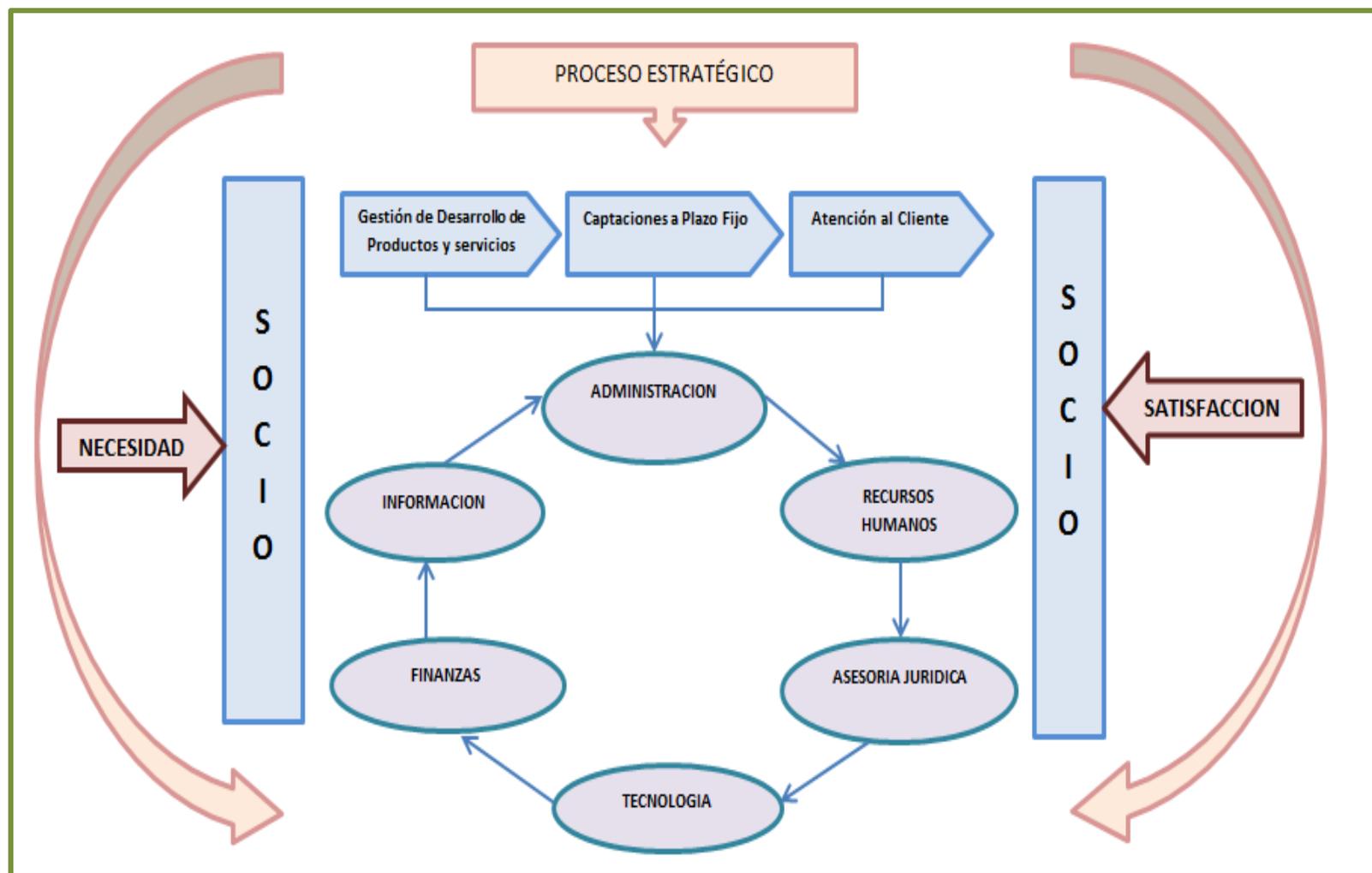
El Consejo de Administración conformará comisiones que considere oportunas como son: Comisión de Riesgos, Comisión de Educación, Comisión de Crédito etc.

En el desarrollo de las actividades institucionales existen factores como las oportunidades y afectan el desarrollo de la misma, éstas deben ser mitigadas para que su impacto sea el menor posible, así también existen factores como fortalezas y oportunidades que contribuyen al crecimiento entre los planificado y desarrollado en la institución.

3.2 Cadena de Valor

La Cadena de Valor desarrollada por la Cooperativa de la Policía Nacional constituye un modelo propio que contempla las principales actividades de la institución que generan valor al cliente, es decir, es una importante herramienta de gestión que permite disminuir costos y lograr la eficiencia de los recursos disponibles y otros aspectos que ayudan a la cooperativa a adquirir ventajas competitivas.

Figura 5. Cadena de Valor



Fuente: COAC Policía Nacional Ltda

3.2.1 Procesos Gobernantes

Los procesos gobernantes se los llama también estratégicos, ya que se refieren a todo lo que tiene que ver con la planificación y dirección de las entidades, por lo general se los direcciona a largo plazo, están orientados a formular políticas, normas, objetivos y disposiciones que se relacionan a cumplir la misión y visión de la organización, están relacionados directamente con la vida de la empresa.

La Cooperativa de la Policía Nacional se rige por:

- Los estatutos
- El Plan Operativo Anual POA
- El Consejo Administrativo
- El Consejo de Vigilancia
- La Gerencia

3.2.2 Procesos Básicos o agregadores de Valor

Llamados también procesos operativos, son propios de la actividad de la institución y permiten generar la diversidad de productos y servicios que oferta la cooperativa a sus socios.

La actividad principal que da valor a los procesos es la intervención financiera, por medio del otorgamiento de créditos en base a los ahorros que mantienen los socios, estos productos y servicios inciden directamente en la satisfacción del consumidor final.

Como proceso básico de la cooperativa están:

- Área de crédito.
- Administrar Operaciones de Crédito.
- Gestionar servicios complementarios.
- Servicios Bancarios.
- Gestión de Cobranza.
- Apertura de Cuentas.
- Atraer más socios.

3.2.3 Procesos Habilitantes

Llamados también de soporte o apoyo, orientan al desarrollo de la entidad y a la gestión administrativa y financiera, éstos ayudan a los procesos gobernantes y productivos, se encarga de proporcionar personal competente y los medios necesarios para que los procesos operativos puedan llevarse a cabo con éxito.

De acuerdo a la estructura orgánica de la cooperativa de la Policía Nacional estos se detallan de la siguiente manera:

Tabla 8 Procesos de Soporte

PROCESOS DE SOPORTE	
De Apoyo	De Asesoría
Procesos de Talento Humano	Auditar operaciones y gestión
Gestionar la Información y Comunicación	Jefatura de Planificación
Gestionar Normativa y Calidad	Gerencia de Investigación y Desarrollo
Gestionar Operaciones	Aseguramiento de Calidad
Prestar Servicios Administrativos	Asesoría Jurídica

Fuente: Manual de Procesos de la Cooperativa de la Policía Nacional

Elaborado por: Verónica Cabezas

➤ Talento Humano

En la Cooperativa de la Policía Nacional esta área se encarga de planificar, dirigir y controlar los procesos relacionados con la Selección, Contratación, Inducción, Capacitación, Planificación, Clasificación y Valoración de puestos, Administración Salarial conforme a lo dispuesto por el Ministerio de Relaciones Laborales.

➤ **Asesoría Jurídica**

Esta área busca salvaguardar los intereses de la Cooperativa en procesos judiciales, realizan seguimiento y gestión de las demandas, reclamos y juicios de la sede administrativa.

➤ **Información**

Encargados de brindar soporte técnico a todas las dependencias de la cooperativa garantizando la confiabilidad e integridad de la información.

➤ **Gestión de Operaciones**

Esta área es la encargada del adecuado proceso de crédito sus principales controles están los siguientes:

1. Solicitud de Crédito
2. Calificación del Crédito
3. Aprobación del Crédito
4. Autorización del Crédito
5. Desembolso del Crédito
6. Seguimiento y Control del Crédito
7. Recuperación del Crédito
8. Notificación de Deuda Vencida

3.3 Importancia de realizar un examen de auditoría integral a la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Policía Nacional” Ltda.

La Auditoría Integral es una herramienta que permite la verificación y análisis de las debilidades y fortalezas de una organización y contribuye al cumplimiento de los objetivos y metas de la misma mediante la emisión del informe final y el respectivo plan de recomendaciones.

En la actualidad las entidades financieras se han visto en la necesidad de mejorar sus servicios y una de las principales estrategias recae en el otorgamiento de créditos asociados a una oportuna recuperación de cartera y retorno de capital invertido.

De manera específica para la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Policía Nacional, entre una de sus principales actividades se encuentra el otorgamiento de créditos, determinándose la importancia de realizar controles efectivos a ésta área con la finalidad de implementar mejora que contribuyan a la satisfacción de sus socios y calidad en los servicios.

Al ser la Cartera de Crédito un rubro relevante en la institución y de incidencia dentro de sus activos resulta a criterio profesional oportuno y pertinente la realización de un examen de auditoría integral, que muestre la situación actual de este rubro: ámbito financiero, de control interno, de cumplimiento y de gestión.

CAPITULO IV

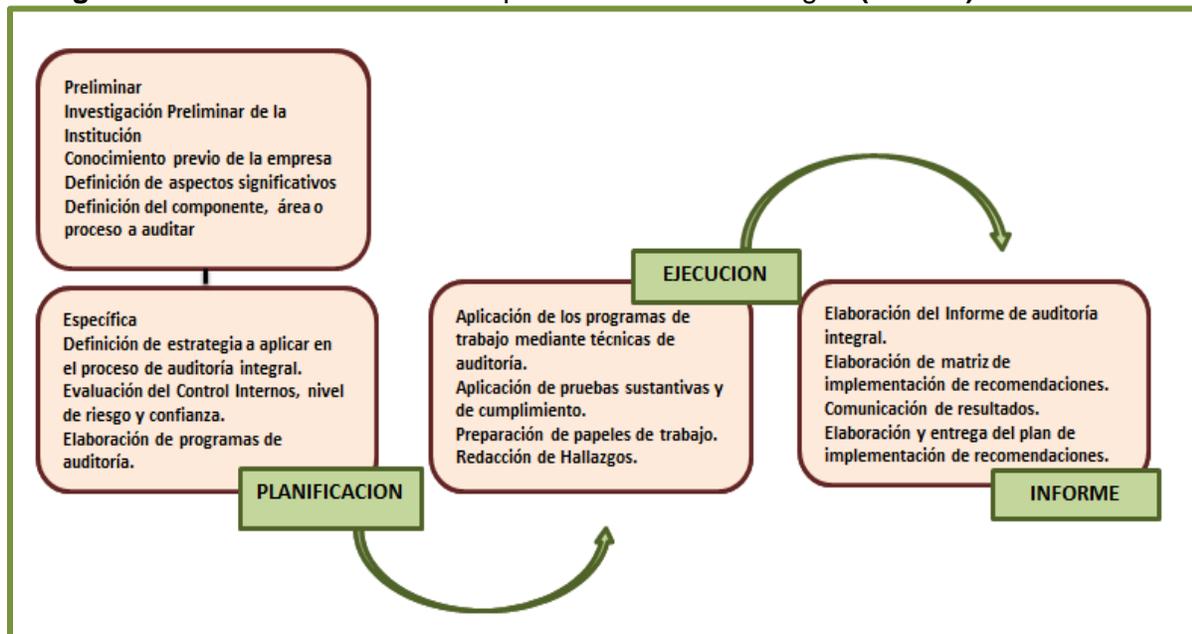
**INFORME DE EXAMEN DE AUDITORIA INTEGRAL AL COMPONENTE
CARTERA DE CREDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CREDITO POLICIA NACIONAL LTDA., DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA
CORRESPONDIENTE AL PERIODO 2013.**

4. Informe del Examen Especial de Auditoría Integral al Componente Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Policía Nacional” Ltda.

El proceso desarrollado en el presente examen de auditoría integral ha sido ejecutado de manera secuencial e incluye la aplicación de procedimientos y técnicas de auditoría, de esta manera en la fase de planeación se aplicó los procedimientos y técnicas de auditoría para obtener el conocimiento preliminar de la empresa, base legal utilizada, evaluación del sistema de control interno, matriz de calificación del riesgo, obteniéndose los respectivos productos documentales de planificación preliminar y específica y los programas de trabajo que serán utilizados en la fase de ejecución; en esta, se realizaron pruebas sustantivas y de cumplimiento que permitieron verificar y tener una seguridad razonable sobre los saldos presentados y procesos establecidos, se prepararon papeles de trabajo con evidencia suficiente que sustenta las conclusiones presentadas en las hojas de hallazgos e incluidas en el informe de auditoría integral que se presentan en los Anexos y Apéndices, también se incluye la autorización para realizar el presente examen de auditoría suscrita por el Gerente General.

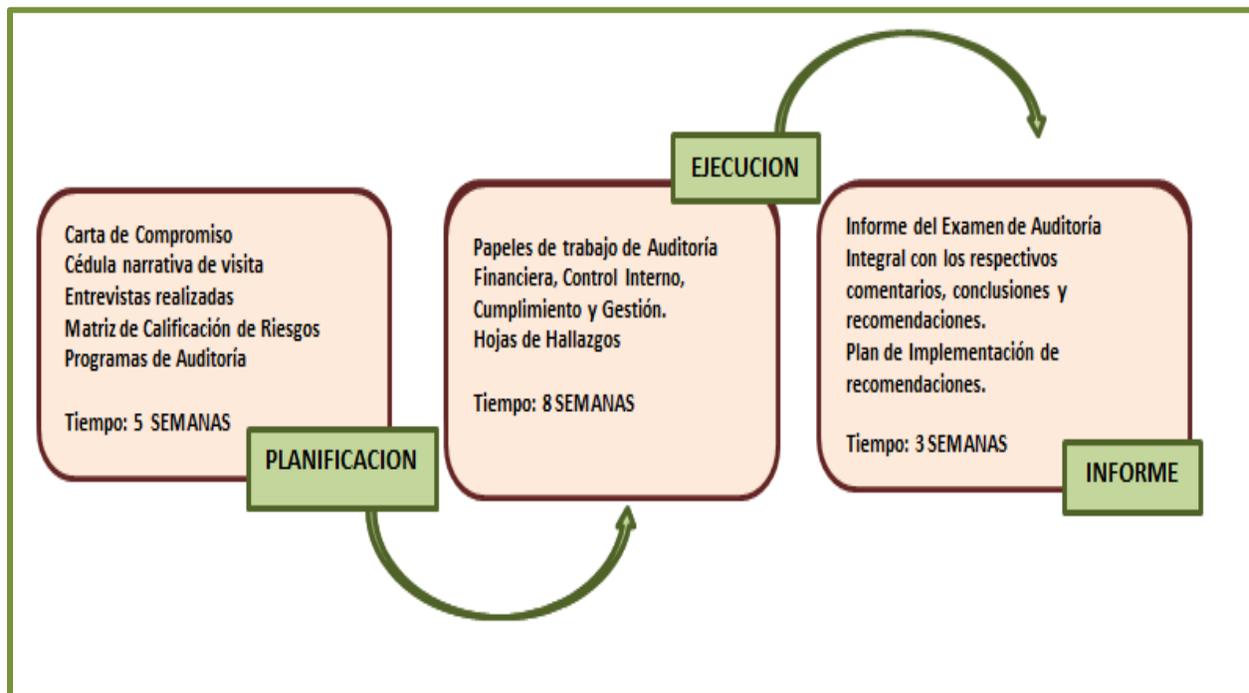
A continuación se describe a detalle el proceso descrito en párrafos anteriores:

Figura 6. Proceso del Examen Especial de Auditoría Integral (FASES)



Elaborado por: Verónica Cabezas

Figura 7. Proceso del Examen Especial de Auditoría Integral (TIEMPO Y PRODUCTO)



Elaborado por: Verónica Cabezas

El desarrollo del presente examen se evidencia con papeles de trabajo recopilados en la empresa auditada y diseñados por el auditor, los mismos que se adjuntan al presente informe en medio magnético, a continuación se detallan los programas de cada una de las auditorías es decir, financiera, de control interno, de cumplimiento y gestión.

FASE 1. Planificación Preliminar y Específica

- **Planificación Preliminar**

Como producto de esta etapa se elaboró el Memorando de Planificación Preliminar el cual se detalla en el Anexo 2 producto obtenido de la Evaluación Inicial realizada a la institución en función al presente programa inicial

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "POLICIA NACIONAL" LTDA.				
PROGRAMA DEL EXAMEN ESPECIAL DE AUDITORIA INTEGRAL			P/T N°	PAI-PP 1/1
COMPONENTE: CARTERA DE CREDITO				
OBJETIVOS				
1	Verificar la razonabilidad del componente cartera de crédito, en cuanto a los saldos presentados en el Balance a Diciembre 2013 (Auditoría Financiera)			
2	Evaluar el funcionamiento del sistema de control interno si éste es adecuado y si se ejecutan en función al cumplimiento de los objetivos (Auditoría de Control Interno)			
3	Establecer que las operaciones se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias y estatutarias (Auditoría de Cumplimiento)			
4	Evaluar la eficiencia, eficacia y calidad en el logro de los objetivos institucionales (Auditoría de Gestión)			
N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	HECHO POR	FECHA
	EVALUACIÓN INICIAL			
1	Realizar Evaluación de Control Interno de la Organización	CI-G1/2	VC	15/10/2104
2	Determinar el Nivel de Riesgo en base a la Matriz de Evaluación	MCR-G1	VC	16/10/2014
3	Realizar una hoja descriptiva de los aspectos generales de la cooperativa	HD-AG1/2	VC	17/10/2014
4	Elaborar las Marcas de Auditoría	MA 1/2	VC	20/10/2014

Elaborado por: V.R.C.G	Fecha: 01-01-2015
Revisado por: A.A.S.C	Fecha: 01-01-2015

- **Planificación Específica**

Como producto de esta etapa se muestran los Programas de Auditoría de cada una de las auditorías realizadas.

AUDITORÍA FINANCIERA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "POLICIA NACIONAL" LTDA.				
PROGRAMA DEL EXAMEN ESPECIAL DE AUDITORIA INTEGRAL			P/T N°	PEE-AF 1/1
COMPONENTE: CARTERA DE CREDITO				
OBJETIVOS				
1	Verificar la razonabilidad del componente cartera de crédito, en cuanto a los saldos presentados en el Balance a Diciembre 2013 (Auditoría Financiera)			
N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	HECHO POR	FECHA
	AUDITORIA FINANCIERA			
1	Obtener los Balances a Diciembre 2013			16/11/2014
2	Realizar Balance Condensado 2013	RE – CC 1/1	VC	17/11/2015
3	Realizar el análisis con el año anterior 2012	ACB-1	VC	18/11/2014
4	Analizar la cartera de crédito otorgada en el año 2013	ACO-1	VC	22/11/2014
5	Analítico de Saldos Agencia Riobamba	ASAR-1	VC	22/11/2014
6	Analizar la cartera de crédito vencida del año 2013	CV-CC1/2	VC	26/11/2014
7	Realizar un análisis del total de cartera vencida en relación al total de crédito durante al año 2013	CV-CC1	VC	28/11/2014
8	Verificar los saldos de provisiones al año 2013	CVPr-1	VC	28/11/2014
9	Realizar un consolidado de los créditos otorgados en el 2013 por meses y su respectiva representación gráfica	CCm-1/11	VC	28/11/2014
10	Realizar un consolidado de los créditos otorgados en el 2013 por tipo de crédito, plazo y monto y su respectiva representación gráfica	CCtpm-1/5	VC	28/11/2014
11	Hoja de Hallazgos	H/HAF-1	VC	30/11/2014

Elaborado por: V.R.C.G	Fecha: 01-01-2015
Revisado por: A.A.S.C	Fecha: 01-01-2015

AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "POLICIA NACIONAL" LTDA.				
PROGRAMA DEL EXAMEN ESPECIAL DE AUDITORIA INTEGRAL			P/T N°	PEE-ACI 1/1
COMPONENTE: CARTERA DE CREDITO				
OBJETIVOS				
1	Evaluar el funcionamiento del sistema de control interno si éste es adecuado y si se ejecutan en función al cumplimiento de los objetivos (Auditoría de Control Interno)			
N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	HECHO POR	FECHA
	AUDITORIA DE CONTROL INTERNO			
1	Realizar la evaluación de control internos de cartera de crédito	CI-CC1/1	VC	06/12/2014
2	Realizar Matriz de Riesgo y Confianza	MR-CI 1/1	VC	07/12/2014
3	Analizar el procesos de otorgamiento de crédito mediante diagramas de flujo	Apr-OC1	VC	09/01/2015
4	Entrevista al Jefe de Agencia	ECCJ 1/3	VC	09/01/2015
5	Entrevista Encargado 1 de Crédito	ECC1- 1/2	VC	09/01/2015
6	Entrevista Encargado 2 de Crédito	ECC2- 1/2	VC	09/01/2015
7	Hoja de Hallazgos	HHCI-1/2	VC	10/01/2015

Elaborado por: V.R.C.G	Fecha: 01-01-2015
Revisado por: A.A.S.C	Fecha: 01-01-2015

AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "POLICIA NACIONAL" LTDA.				
PROGRAMA DEL EXAMEN ESPECIAL DE AUDITORIA INTEGRAL			P/T	PEE-AC 1/1
			N°	
COMPONENTE: CARTERA DE CREDITO				
OBJETIVOS				
1	Establecer que las operaciones se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias y estatutarias (Auditoría de Cumplimiento)			
	AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO			
1	Obtener manuales, reglamentos y relacionados al proceso de cartera de crédito			
2	Detalle descriptivo de las políticas de crédito y responsables	HDPC-1/2	VC	09/01/2015
3	Realizar una hoja descriptiva de los formularios que se utilizan para el proceso crediticio	HDFC-1	VC	12/01/2015
4	Verificación documentaria de créditos concedidos en función a las políticas establecidas	VDC-1/2	VC	12/01/2015
5	Verificación de que la información sea clara y sin enmendaduras o borrones.	VDC-1/2	VC	12/01/2015
6	Hoja de Hallazgos	H/HAC	VC	14/02/2015

Elaborado por: V.R.C.G	Fecha: 01-01-2015
Revisado por: A.A.S.C	Fecha: 01-01-2015

AUDITORÍA DE GESTIÓN

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "POLICIA NACIONAL" LTDA.				PEE-AG 1/1
PROGRAMA DEL EXAMEN ESPECIAL DE AUDITORIA INTEGRAL			P/T N°	
COMPONENTE: CARTERA DE CREDITO				
OBJETIVOS				
1	Evaluar la eficiencia, eficacia y calidad en el logro de los objetivos institucionales (Auditoría de Gestión)			
	AUDITORIA DE GESTION			
1	Obtener el Plan Operativo 2013 y elaborar una cédula analítica de los indicadores de gestión	IG-1	VC	15/01/2015
2	Realizar una encuesta a los socios acerca de la satisfacción de los servicios de la cooperativa	ESSC-1	VC	19/01/2015
3	Hoja de Hallazgos	H/HAG-1	VC	20/01/2015

Elaborado por: V.R.C.G	Fecha: 01-01-2015
Revisado por: A.A.S.C	Fecha: 01-01-2015

FASE 2. EJECUCIÓN

La Ejecución del trabajo de campo comprende la aplicación de procedimientos de auditoría en los programas de trabajo para la obtención de evidencia relevante, suficiente y competente, misma que nos permite determinar hallazgos preliminares de auditoría los cuáles serán conocidos en el Informe de auditoría integral.

4.1 Tema o asunto determinado

He practicado el Examen Especial de Auditoría Integral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Policía Nacional” Ltda., al componente Cartera de Crédito del período 2013, la cual cubre la siguiente temática: el examen evalúa el saldo de la cuenta cartera de crédito reflejada en el Balance General y lo correspondiente a la evaluación del sistema del Control Interno; la evaluación de Cumplimiento de la Leyes y Regulaciones que la afecta; y el grado de eficiencia y efectividad en el manejo de sus programas y actividades evaluado con indicadores de desempeño.

4.2 Parte Responsable

La Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Policía Nacional” Ltda., es responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros de acuerdo con Normas Ecuatorianas de Contabilidad. Esta responsabilidad incluye diseñar, implementar y mantener el control interno pertinente en la preparación y presentación razonable de los estados financieros para que estén libres de errores importantes, ya sea como resultado de fraude o error; seleccionar y aplicar las políticas contables apropiadas; y realizar las estimaciones contables razonables de acuerdo con las circunstancias del entorno económico en donde opera la Cooperativa.

4.3 Responsabilidad del Auditor

Es mi responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre cada uno de los temas de auditoría integral, he efectuado la presente auditoría de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento. Estas normas requieren que cumpla con requerimientos éticos y que planifiquemos y ejecutemos la auditoría para obtener seguridad razonable de si los estados financieros no contienen errores importantes.

4.4 Limitaciones

Dadas las limitaciones inherentes de cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades y no ser detectados; también las proyecciones de cualquier evaluación de control interno para períodos futuros están sujetas al riesgo de que el control interno se pueda tomar inadecuado por los cambios en sus elementos.

4.5 Estándares aplicables o criterios

He realizado la Auditoría Integral de acuerdo a las normas internacionales de auditoría aplicables a la auditoría de estados financieros, a la auditoría de control interno, a la auditoría sobre cumplimiento de leyes y a la auditoría de gestión. Esas normas requieren que la auditoría se planifique y se ejecute de tal manera que se obtenga una seguridad razonable en cuanto a si los estados financieros están exentos de errores importantes en su contenido; si la estructura del control interno ha sido diseñada adecuadamente y opera de manera efectiva; si han cumplido con las principales leyes y regulaciones que le son aplicables; y si es confiable la información que sirvió de base para el cálculo de los indicadores de desempeño en la evaluación de los resultados de la administración. Una auditoría financiera incluye el examen sobre una base selectiva, de la evidencia que respaldan las cifras y revelaciones en los estados financieros; la evaluación de las normas o principios de contabilidad y el catálogo único de cuentas formulado por la Superintendencia de Bancos y Seguros y aplicación de las NIIF's. La auditoría de control interno se orientó a la evaluación del ambiente de control del área de crédito, evaluación de riesgos. Con respecto a la auditoría de cumplimiento verificó la sujeción a las leyes y regulaciones aplicables a la entidad en especial las emitidas por el organismo de control.

4.6 Opinión sobre la razonabilidad de la cuenta cartera de crédito

En mi opinión la cuenta cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Policía Nacional" Ltda., al 31 de diciembre del 2013, es razonable, de conformidad con los principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, Normas de Control de Gestión Solvencia y Prudencia Financiera.

4.7 Otras Conclusiones

Con base a mis procedimientos trabajo y con la evidencia obtenida, concluyo que la cooperativa mantuvo en todos sus aspectos importantes una estructura efectiva de control interno en relación con la conducción ordenada de sus operaciones, confiabilidad de la información financiera respecto a la cuenta cartera de crédito, cumpliendo con las Leyes y Regulaciones, que afectan al 31 de diciembre del 2013. El desempeño de la Administración en relación con los objetivos generales, metas y actividades de la empresa; reflejan razonablemente los resultados de la gestión en el alcance de los objetivos institucionales.

4.8 Comentarios, conclusiones y recomendaciones.

Comentarios y recomendaciones (Auditoría Financiera)

✓ Inexistencia de Arqueos periódicos de los Pagarés

Tras la entrevista realizada al Jefe de Agencia custodio de estos documentos se conoció que el arqueo de pagarés es un proceso que se realiza en auditoría interna cuando es pertinente realizarla incumpliendo de esta manera lo que establece la política del numeral 11.2.2 literal 6 del procedimiento de crédito institucional del Manejo de Archivos de la documentación de Créditos Otorgados. El incumplimiento de un seguimiento adecuado a los documentos que el responsable encargado custodian ocasiona tener un archivo desactualizado, ocasionando desconocimiento de las garantías que se han liberado, que se han anulado o las que han sido devueltas al socio provocando adicional a lo anterior que se desconozca una posible pérdida de los mismos.

Recomendación No. 1

Al Jefe de Agencia

Realizar inventarios físicos mensuales de pagarés que corresponden a operaciones vigentes, dejando evidencia en un acta suscrita conjuntamente con el Oficial de Crédito de esta manera contar con información real a la fecha de verificación y en especial dar cumplimiento a la política de control interno en el punto 11.2.2 literal 6 del Manual de Gestión de Documentos y Registros.

✓ **Crédito con retraso de pago en la cuenta de créditos de consumo**

En el análisis efectuado a la cartera de crédito de consumo se determinó que existen socios con créditos con retraso de pago que superan los 200 días. El socio incumple con la oportuna cancelación debido al momento de efectuarse el correspondiente débito de su rol de pagos el socio indispone de recursos debido al sobreendeudamiento en otras entidades lo que ocasiona un incremento de la morosidad y valores que no ingresan a la Cooperativa.

Recomendación No. 2

Al Jefe de Agencia y Oficiales de Crédito

Efectuar un mayor control de capacidad de pago de los socios por la naturaleza profesional de los mismos es susceptible de sobreendeudamiento en otras entidades por lo que es necesario que el control al momento de conceder un crédito sea más exigente.

✓ **Provisión de Cuentas por Cobrar**

En el proceso de verificación se realizó el cálculo de la provisión que en conformidad a lo que establece la Ley de Régimen Tributario Interno en su Art. 10 Numeral 11, donde indica que "...Las provisiones para crédito incobrables del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sin que pueda exceder al 10% de la cartera total..." Se determina que existe una diferencia en el cálculo de las provisiones, el contador manifiesta haber registrado una provisión de \$400,00 mensuales debido a que no se general cuentas por cobrar significativas ya que el cobro es mediante rol de pagos de los socios.

Responder a una política interna que contradice a las disposiciones legales vigentes, ocasiona que no se cumpla con lo dispuesto en la Ley de Régimen Tributario Interno ocasionando además que la empresa deduzca de su declaración de Impuesto a la Renta un valor superior al real y además excede del 10% de la cartera vencida.

Recomendación No. 3

Al Gerente General

Disponer al Jefe Financiero y Contador dar cumplimiento a lo establecido en la normativa legal vigente sobre la provisión de cuentas incobrables es decir provisionar 1% de los créditos comerciales generados en el ejercicio fiscal.

Comentarios y recomendaciones (Auditoría de Control interno)

✓ Falta de autorizaciones de consultas en el buró de créditos

Luego de verificar las carpetas de los socios se evidencia que las operaciones otorgadas cuentan con la respectiva consulta del Buró de crédito y en su totalidad poseen fechas válidas, es decir existe una relación directa entre las fechas de solicitud y consulta respectiva; no obstante se detecta que las autorizaciones de consulta del buró de crédito carecen de las firmas de los socios incumpliendo de esta manera con lo que establece el Manual de Crédito en el numeral 6.1.5 de la Aplicación y Revisión del Score de Crédito y las respectivas fichas de crédito. Este se produce debido a la falta de revisión de las fichas de crédito que regulan las especificaciones de cada tipo de otorgamiento y la documentación que acompaña a cada solicitud, esta inobservancia podría generar que la institución pueda verse afectada legalmente por cualquier socio ya que no cuentas con la firma que autoriza información que se considera confidencial.

Recomendación No. 4

AI Oficial de Crédito

Es necesario que se revise que la solicitud de autorización para la respectiva consulta en el buró de crédito sea debidamente firmada por el socio, para adjuntar a la documentación que acompaña la carpeta de crédito, de no ser así es necesario detener el proceso de crédito mientras ésta autorización cumple con los respectivos requisitos.

✓ Solicitudes de Crédito con requisitos incompletos

Una vez revisada la base de datos de los socios con la muestra seleccionada se constata que las operaciones analizadas en su totalidad cuentan con la respectiva solicitud de crédito y los respectivos informes técnicos, sin embargo se verifica que a excepción de las solicitudes generadas en el sistema de la cooperativa las demás en un porcentaje del 21% no se encuentran completas, faltando ciertos requisitos básicos que deben acompañar a la solicitud de crédito, tales como: copias de certificado de votación, planillas de servicio básico, copias de matrícula vehicular (en el caso de préstamos de adquisición de vehículo), etc. Incumpliendo de esta manera con los procedimientos del Manual de Crédito en el Capítulo VII, numeral 7 Detalle de los Documentos de Crédito en el punto 7.2 Documentos de sustento de crédito, donde establece las directrices básicas en lo referente a la documentación necesaria que acompaña a una solicitud de crédito y los respaldos pertinentes. Esto atribuye a la inobservancia de las

respectivas fichas de créditos y al Manual que regula el procedimiento de crédito, adicional a ello el Oficial de crédito manifiesta que existe un grado de confianza al tratarse de socios que laboran en la Institución y se limita a verificar los documentos considerados importantes lo que origina solicitudes de crédito incompletas y en el caso de generarse cobros que han caído en mora se necesitaría la información completa lo que dificultaría el proceso de cobro establecido.

Recomendación No. 5

Al Jefe de Agencia y Oficial de Crédito

Es necesario solicitar a los socios que completen la información faltante y que se regularice en adelante las solicitudes a ser ingresadas, verificar la totalidad de la documentación y de no ser así indicar al socio la suspensión del proceso si no se adjunta los requisitos estipulados en las correspondientes fichas y Manuales de Crédito.

✓ Destino del Crédito sin un proceso de seguimiento.

Una vez realizada la entrevista al Jefe de Agencia se verifica que no existe un adecuado procedimiento del seguimiento para comprobar si el crédito fue destinado a la actividad de consumo que consta en la solicitud. Esta situación se genera ya que en el Manual de Procesos de Crédito vigente de la Cooperativa no contempla un proceso de seguimiento al destino de crédito concedido ni actividades que permitan comprobar la utilización del mismo, generando de esta manera que los créditos no cuenten con las características que realmente les corresponde como son: tasa de interés y plazo, o carezcan de requisitos específicos como son garantías y demás documentos básicos y que sean clasificados en categorías diferentes.

Recomendación No. 6

Al Jefe de Agencia

Es necesario formular una propuesta de seguimiento al destino de los créditos de consumo concedidos, que determine la metodología y se designe un oficial o auxiliar responsable del seguimiento, que esta propuesta sea plasmada en el Manual de crédito vigente de la cooperativa para que pueda ser aplicada en el adecuado seguimiento del destino de los créditos otorgados.

✓ **Sistema Informático**

El sistema informático para solicitudes efectuadas en internet posee la opción de ingresar la información de garantes más no se encuentra habilitado lo que implica que los garantes firmen al finalizar la revisión la documentación de crédito del socio así también se verifica que no permite emitir reportes de solicitudes no atendidas esta actividad es realizada por el Oficial de Crédito de manera manual día a día en base al reporte general que si puede emitirse, esto se debe a que el sistema es desactualizado y genera retraso en la verificación de procesos relevantes como la verificación de información de garantes en el caso de solicitudes de crédito generadas en línea por ende retraso en los procesos.

Recomendación No. 7

Al Gerente General

Que el Consejo de Administración y Vigilancia conjuntamente con la Gerencia, analice la posibilidad de adquirir un nuevo sistema actualizado para el adecuado manejo de las operaciones que realiza la cooperativa.

✓ **Desconocimiento de los Objetivos Estratégicos**

Los objetivos estratégicos no son conocidos por todos los miembros del área de crédito los mismos que deben ser socializados a toda la entidad, el desconocimiento de los objetivos estratégicos denota la falta de una política de comunicación interna que provoca la falta de empoderamiento por parte de los empleados del área analizada.

Recomendación No. 8

Jefe de Agencia

Efectuar sesiones de trabajo periódicas con el propósito de socializar y evaluar los objetivos estratégicos con los empleados de la entidad y realizando énfasis en los miembros del área de crédito.

Comentarios y recomendaciones (Auditoría de Cumplimiento)

✓ Firmas de aprobación de Créditos no autorizadas

De la revisión realizada a las carpetas de crédito se evidencia que existen solicitudes de créditos ordinarios aprobados por los Oficiales de Crédito, con montos superiores a \$5.000,00 incumpliendo de esta manera con lo estipulado en el Manual de Créditos en el Capítulo III Niveles de aprobación, numeral 3, dónde establece los responsables de aprobar las solicitudes de crédito conjuntamente con las fichas de los mismos y delega cada responsable. Este incumplimiento se origina debido a la carga operativa del Jefe de Agencia donde se determina que en él se concentra el 91,85% de aprobación de créditos en general, por lo delega a sus oficiales aprueben solicitudes también por estos montos no autorizados para estos funcionarios.

Recomendación No. 9

Al Jefe de Agencia y Oficial de Crédito

Cumplir y hacer cumplir lo que establece el Manual de Créditos y las respectivas fichas de cada crédito, donde se indica de manera clara cuáles son los montos que cada funcionario está autorizado a aprobar, cada uno debe asumir el monto de sus funciones y el posible impacto de los inconvenientes que podrían generarse.

✓ Incumplimiento de Política de Crédito

En el proceso de verificación de cumplimiento se determina que el socio 437499 tiene 8 años de servicio y se le desembolsó un crédito ordinario por \$20.000,00 sin garante, incumpliendo la política que indica "Policías menores a 10 años de servicio" si necesita garantía personal, se verifica además que presenta un certificado de ingresos por \$600,00 no justificados. Este incumplimiento genera que se incremente el riesgo de los créditos concedidos y responde a que cuenta con una referencia personal institucional, esto podría generar malestar en los demás socios al otorgar ciertas preferencias que desencadenarían el descontento de los demás prestatarios.

Recomendación No. 10

Al Jefe de Agencia

Deberá poner énfasis en el fiel cumplimiento de las políticas establecidas, priorizando la ética profesional, evitando otorgación de preferencias entre los socios y cuidando que todas las operaciones crediticias guarden la misma conformidad.

✓ Carpetas de los socios con documentación incompleta

Realizada la revisión a las carpetas de crédito se evidencia que el 7,14% de las carpetas están incompletas, es decir le faltan requisitos tales como: copia del certificado de votación, copia del servicio básico, certificado de ingresos, etc. Así también se evidencia que existen carpetas que aunque poseen estos documentos en ciertos casos las planillas de servicio básico no guarda relación a la fecha de solicitud del crédito es decir no estaban actualizadas y en otros casos no están a nombre del socio, incumpliendo así con las políticas de crédito que se establecen en el Manual de procedimientos de créditos conjuntamente con sus respectivas fichas en el Capítulo VI Procedimientos de colocaciones, numeral 6.1 Información y documentación. Este incumplimiento responde a la inobservancia por parte de los oficiales de crédito al momento de la verificación de los documentos de respaldo de la respectiva solicitud, este descuido se debe además a la falta de revisión de los respectivos manuales dando como resultado carpetas de socios con información no veraz e incompletas lo que a futuro podría generar inconvenientes en el caso de generarse caídas en mora de los socios lo que dificultaría el proceso de cobro.

Recomendación No. 11

Al Jefe de Agencia y Oficial de Crédito

Se sugiere al Jefe de Agencia realizar una revisión periódica de las carpetas de los socios para que pueda evidenciar el cumplimiento de los requisitos específicos y un control de que las mismas estén íntegras, verificar además que los documentos de respaldo cuenten con los requisitos suficientes para que se consideren válidos de ser necesario suspender el avance del proceso mientras todo se encuentre dentro de las políticas establecidas.

Comentarios y recomendaciones (Auditoría de Gestión)

✓ Incumplimiento en el tiempo de respuesta de créditos

De la verificación realizada se determina que la institución en uno de sus objetivos disminuir a 5 días el tiempo de respuesta de créditos cuya aprobación es directamente en la Agencia Matriz específicamente de los créditos superiores a \$20.000,00, sin embargo se verifica que a la presente el tiempo de respuesta de este tipo de créditos es de 8 días, provocando una brecha desfavorable del 16% en el cumplimiento de este objetivo. Este incumplimiento responde a que el envío de la documentación no se la realiza a tiempo en ciertos casos y otros responden a que la solicitud no cumple con los requisitos específicos una vez recibida por lo que genera retrasos, así también se determina que la empresa de envíos con la que trabaja la institución recoge la valija diaria después del horario de atención generando en ocasiones que el envío se realice hasta el día siguiente, esto genera que los tiempos de respuesta se incrementen afectando directamente la gestión institucional.

Recomendación No. 12

Al Jefe de Agencia

Se recomienda al Jefe de Agencia acordar un horario específico con la agencia de envíos para que la valija de documentos sea enviada el mismo día y verificar que la documentación que respalda la solicitud de crédito esté completa antes de que ésta sea registrada en el sistema.

✓ Mejorará la Infraestructura Física de la Agencia Riobamba para el año 2013

Se determina que la agencia Riobamba no cuenta con los espacios físicos necesarios para el adecuado desempeño de las funciones de las distintas áreas, en uno de los objetivos institucionales se determina que la agencia en mención debería contar con las nuevas instalaciones al mes de Enero del 2013 verificando que el mismo no ha sido cumplido, la obra de construcción se encuentra al presente en un avance del 90%.

Recomendación No. 13

Al Gerente General

Verificar el avance de la Obra de construcción de las nuevas instalaciones de la Agencia Riobamba ya que al momento ésta no brinda los espacios adecuados para el desempeño de las distintas áreas

✓ Metas de colocación de cartera de créditos a familiares de socios

Se evidencia que la institución desde el año 2013 implementó el proyecto de créditos abiertos a familiares de los socios en estado activo, se verifica que al momento la agencia no registra ningún crédito de esta naturaleza generando un cumplimiento del 0% de este tipo de colocaciones, esto responde a que no se ha realizado una adecuada difusión de este servicio, la agencia ha ubicado un banner informativo que no ha generado el impacto esperado provocando que no se cumpla con el objetivo planteado para el período en estudio que fue en llegar a lograr 80 créditos abiertos.

Recomendación No. 14

Al Jefe de Agencia

Se sugiere realizar una campaña de difusión que permita despertar el interés de este tipo de créditos en los socios, logrando de esta manera abrir oportunidades de colocaciones que permitan cumplir con las metas institucionales.

✓ Incremento del Índice de Riesgo

Se evidencia que la agencia Riobamba al 31 de diciembre del 2013 tiene un porcentaje de riesgo del 1,73% cuando la meta establecida para la misma fue del 1,50%, determinándose un incumplimiento de la meta establecida. Este incumplimiento ocasiona falta de liquidez a la agencia y por ende la rentabilidad y el patrimonio de la misma.

Recomendación No. 15

Al Jefe de Agencia

Efectuar una adecuada gestión que minimice este índice analizando todas las probabilidades de cambio que puedan afectar la gestión.

✓ **Disminución de la satisfacción del cliente**

Se evidencia que los socios no están de acuerdo en que las solicitudes sean receptadas únicamente 3 días durante el mes ya que existen necesidades que surgen sin ser previstas, de las 350 solicitudes que registró el sistema durante el período 2013 fueron atendidas 304 generando una brecha de solicitudes no atendidas ya que éstas se revisan los días posteriores a su recepción, momento en el cual el sistema ya no permite modificación alguna.

Recomendación No. 16

Al Oficial de Crédito

Se recomienda realizar la revisión pertinente de las solicitudes que genera el sistema los días establecidos para su recepción, esta revisión oportuna permitirá anticipar cualquier cambio de manera oportuna para que el socio realice las modificaciones que sean necesarias.

Ecuador, Riobamba 14 de febrero del 2015

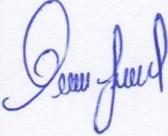
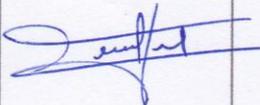
A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Verónica Cabezas', is written over a horizontal line. The signature is stylized and includes a large loop at the end.

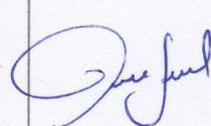
Verónica Cabezas

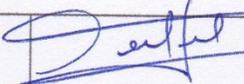
AUDITORA INDEPENDIENTE

PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES

Tabla No. 9 Plan de Implementación de Recomendaciones

No	Detalle de la Recomendación	Responsable del Cumplimiento	Plazos Asignados	Medios de Verificación	Firmas de Responsabilidad
AUDITORIA FINANCIERA					
1	Realizar inventarios físicos mensuales de pagarés que corresponden a operaciones vigentes, dejando evidencia en un acta suscrita conjuntamente con el Oficial de Crédito de esta manera contar con información real a la fecha de verificación	Jefe de Agencia	1 mes	Acta de Constatación Física de Pagarés	
2	Efectuar un mayor control de capacidad de pago de los socios por la naturaleza profesional de los mismos son susceptibles de sobreendeudamiento en otras entidades	Jefe de Agencia y Oficiales de Crédito	2 meses	Reporte de informes de verificación de capacidad de pago	
3	Disponer al Jefe Financiero y Contador dar cumplimiento a lo establecido en la normativa legal vigente sobre la provisión de cuentas incobrables es decir provisionar 1% de los créditos comerciales generados en el ejercicio fiscal.	Gerente General	1 mes	Balances Financieros	
AUDITORIA DE CONTROL INTERNO					
4	Es necesario que se revise que la solicitud de autorización para la respectiva consulta en el buró de crédito sea debidamente firmada por el socio	Oficial de Crédito	1 mes	Reporte de consultas del Buró de Crédito	
5	Es necesario solicitar a los socios que completen la información faltante y que se regularice en adelante las	Jefe de Agencia y Oficial de Crédito	1 mes	Acta de verificación documentaria	

	solicitudes a ser ingresadas, verificar la totalidad de la documentación.				
6	Es necesario formular una propuesta de seguimiento al destino de los créditos de consumo concedidos, que determine la metodología y se designe un oficial o auxiliar responsable del seguimiento	Jefe de Agencia	1 mes	Reporte de seguimiento de créditos	
7	Que el Consejo de Administración y Vigilancia conjuntamente con la Gerencia, analice la posibilidad de adquirir un nuevo sistema actualizado	Gerente General	3 meses	Aprobación de Adquisición	
8	Efectuar sesiones de trabajo periódicas con el propósito de socializar y evaluar los objetivos estratégicos con los empleados de la entidad	Jefe de Agencia	15 días	Bitácora de reuniones	
	AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO				
9	Hacer cumplir lo que establece el Manual de Créditos y las respectivas fichas de cada crédito, donde se indica de manera clara cuáles son los montos que cada funcionario está autorizado a aprobar	Jefe de Agencia y Oficial de Crédito	1 mes	Reporte de Créditos aprobados con firmas de responsabilidad	
10	Poner énfasis en el fiel cumplimiento de las políticas establecidas, priorizando la ética profesional, evitando otorgación de preferencias entre los socios	Jefe de Agencia	1 mes	Reporte de créditos otorgados	
11	Se sugiere al Jefe de Agencia realizar una revisión periódica de las carpetas de los socios para que pueda evidenciar el cumplimiento de los requisitos específicos y un control de que las mismas estén íntegras	Jefe de Agencia	1 mes	Acta de verificación de créditos	
	AUDITORIA DE GESTION				
12	Se recomienda al Jefe de Agencia acordar un horario específico con la agencia de envíos para que la valija de documentos sea enviada el mismo día	Jefe de Agencia	15 días	Reporte de Envíos de valija	
13	Verificar el avance de la Obra de	Gerente	1 mes	Contrato de	

	construcción de las nuevas instalaciones de la Agencia Riobamba	General		Construcción	
14	Realizar una campaña de difusión que permita despertar el interés por créditos abiertos para familiares de los socios	Jefe de Agencia	1 mes	Plan de Marketing	
15	Efectuar una adecuada gestión que minimice este índice analizando todas las probabilidades de cambio que puedan afectar la gestión.	Jefe de Agencia	1 mes	Reporte de Gestión	
16	Se recomienda realizar la revisión pertinente de las solicitudes que genera el sistema los días establecidos para su recepción es decir los días 7,8 y 9 de cada mes.	Jefe de Agencia	1 mes	15 días	

4.9 Presentación y Aprobación del Informe

Una vez elaborado el informe de Auditoría Integral el cual fue realizado el 13 de febrero del 2015 en cumplimiento al cronograma de actividades que consta en el memorando de planificación preliminar (Anexo 2), se adjunta el oficio entregado al Sargento de Policía, Ing. Milton Lascano Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Policía Nacional" Ltda.



CAPITULO V
DEMOSTRACIÓN DE HIPÓTESIS
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 DEMOSTRACION DE HIPOTESIS

El Informe de Auditoría Integral realizado al proceso de Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Policía Nacional" Ltda., oficina Riobamba correspondiente al año 2013 ha permitido obtener una evaluación completa tanto de los aspectos financieros, de control interno, cumplimiento de leyes así como de gestión, generando un informe de aseguramiento mismo que permitirá soportar las decisiones gerenciales y proporcionar acciones de mejoramiento a la agencia analizada.

El análisis a la cartera de crédito ha permitido evidenciar a través de los papeles de trabajo los diferentes enfoques de auditoría y los procedimientos aplicados cuyo producto final lo constituye el informe de auditoría donde se determina la razonabilidad del saldo de las colocaciones, la estructura del control interno, los indicadores esenciales que evalúan el desempeño de la administración y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables a la entidad.

Este trabajo, contribuyó para que la alta dirección de la institución, identifique los aspectos relevantes del proceso de Cartera de Crédito que presenta ciertas falencias y se adopten los correctivos necesarios para mejorar los procesos vinculados al área de crédito, lo cual fortalece la aceptación por parte de la alta gerencia en asumir las recomendaciones del presente informe.

5.2 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.2.1 Conclusiones

La realización del presente examen de Auditoría Integral al Componente de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Policía Nacional" Ltda., agencia Riobamba, año 2013; considerando que se trata de una cooperativa cerrada y los socios son policías en servicio activo y policías jubilados.

Así mismo, el examen de auditoría integral constituye una valiosa herramienta en la toma de decisiones, ya que reúne de manera global los objetivos siguientes: dictaminar la razonabilidad de los estados financieros, evaluar el funcionamiento del sistema de control interno, verificar el

cumplimiento a las disposiciones legales y evaluar la eficiencia, eficacia y calidad de la gestión institucional.

Realizado entonces, el Examen de Auditoría Integral se concluye que:

- ✓ Los procedimientos de crédito aplicados por la Cooperativa han permitido mantener una solvencia en el saldo de este componente, logrando que sea mínimo y dentro de los umbrales aceptables.
- ✓ La entidad ha formulado en su plan estratégico a través de los años elaborar un manual de control internos y manual de funciones para el área de crédito, ya que al momento no existen.
- ✓ En lo referente al cumplimiento de las leyes y reglamentos se determina que la organización lo realiza de manera adecuada.
- ✓ La infraestructura actual de la agencia no brinda los espacios necesarios para cada área, generando falta de privacidad para los socios en los procesos de crédito.
- ✓ La infraestructura de la agencia no brinda la comodidad correspondiente para el archivo de la documentación lo que genera una inadecuada distribución documentaria y con falta de seguridad de la misma.

Para concluir, la ejecución de este trabajo ha conllevado tener una experiencia engrandecedora que permite contribuir a los miembros de la institución con una guía para mejorar sus actividades.

5.2.2 Recomendaciones

La Cooperativa en miras de lograr un mejor funcionamiento y consecución al logro de sus objetivos es necesario que considere las siguientes recomendaciones:

- ✓ Es necesario auditar a la Cooperativa desde una perspectiva total, de la cual se pueda determinar las debilidades en todos sus aspectos: financieros, control interno, cumplimiento de leyes y regulaciones y gestión de la administración.
- ✓ Difundir los resultados de la presente investigación por medio de una socialización masiva para demostrar que la Auditoría Integral constituye una importante

alternativa a los procesos de control vigentes en las instituciones, al realizar un análisis que reúne todos los propósitos en su conjunto.

- ✓ Se sugiere, que el Auditor interno de la cooperativa realice el correspondiente seguimiento a las recomendaciones plasmadas en el presente informe así como el constante monitoreo.

BIBLIOGRAFÍA

- Blanco, Y. (2012). *Normas y Procedimientos de Auditoría Integral*. Colombia: ECOE Ediciones.
- Franklin, E (2006). *Auditoría Administrativa*. Pearson Publications Company.
- Mantilla, S. (2005). *Control Interno Informe COSO*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Sánchez, G. (2006). *Auditoría de Estados Financieros*. México: Pearson Educación.
- Estupiñán, R. (2006). *Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales. Análisis del Informe COSO I y II*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Subía, J. (2014). *Informe de Auditoría Integral Guía Didáctica*. Loja: Ediloja Cía. Ltda.
- Policía Nacional Ltda. (2012-2014). *Planificación Estratégica*. Riobamba, Chimborazo, Ecuador.

DOCUMENTOS

- Estatutos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Policía Nacional” Ltda., 2013.
- Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.
- Planeación Estratégica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Policía Nacional”, Ltda., 2012-2014.

ENLACES WEB

- Superintendencia de Bancos del Ecuador. (2014). www.sbs.gob.ec. Obtenido de http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/nueva_codificacion/todos/L1_X_cap_V.pdf
- Cooperativa Policía Nacional. (2014). www.cooperando.fin.ec. Obtenido de <http://www.cooperando.fin.ec/images/pdf/BALANCE%20CONTABLE.pdf>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2014). www.seps.gob.ec. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/web/guest/leyes>
- Asociación Española para la Calidad <http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>

ANEXOS

ANEXO 1 Comunicaciones

Anexo 1.1 Solicitud para la realización del Trabajo



**UNIVERSIDAD TÉCNICA
PARTICULAR DE LOJA**
La Universidad Católica de Loja

Quito, 06 de junio del 2014.

Ing. Milton Lazcano.
**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LA
POLICIA NACIONAL**
Presente

Por medio de la presente, yo Verónica del Rocío Cabezas Guilcapi con C.I. 060427916-6, estudiante del 4to. Ciclo en la carrera Maestría en Auditoría Integral de la Universidad Técnica Particular de Loja, me presento a usted para manifestarle mi deseo de realizar la Tesis de Graduación basado en una Auditoría Integral al componente **CARTERA DE CREDITO** de la Institución que usted acertadamente dirige en la Agencia localizada en la ciudad de Riobamba.

Es menester manifestar que la información que se solicite será de absoluta confidencialidad y para fines exclusivamente académicos, manifiesto además que el informe final se remitirá a la alta gerencia, estoy segura que será de gran utilidad para su prestigiosa institución. Se estima que el proyecto se desarrollará durante un período de 4 meses iniciando dichas actividades a partir del mes de Octubre.

Agradezco anticipadamente la atención que se digne dar a la presente.

Cordialmente

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Verónica Cabezas', written over a circular stamp or seal.

Ing. Verónica Cabezas
Estudiante de la Unidad de Postgrados UTPL

 Cooperativa Policía Nacional	MEMORANDUM 2014-1086-GG-CPN
Fecha	D.M. 12 de Junio de 2014
De	GERENTE GENERAL
Para	Sr. Andres Gonzalez – JEFE DE AGENCIA RIOBAMBA
Asunto	<p style="text-align: center;"><u>DISPOSICIÓN</u></p> <p>Adjunto al presente me permito remitir a usted, el oficio S/N de fecha 06 de junio del 2014, suscrito por la Ing. Veronica Cabezas Estudiante de la Unidad de Postgrados de la UTPL, a fin de que enterado de su contenido se sirva brindar las facilidades del caso para la realización de la tesis ya que esta Gerencia Autoriza su pedido.</p> <p>Particular que doy a conocer para los fines pertinentes.</p> <p>Atentamente,</p> <p> Ing. Enrique Milton Lascano Sargento de Policía S.P. GERENTE GENERAL Ma. Del Carmen</p>
FOR-GES-001	

ANEXO 2 MEMORANDO DE PLANIFICACION



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
POLICIA NACIONAL LTDA.

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN

Para: Gerencia General

De: Ing. Verónica Cabezas

Asunto: Inicio de la Auditoría Integral al componente de cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Policía Nacional” Ltda.

1. Información de la Institución

Nombre: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Policía Nacional” Ltda.

Dirección: Riobamba: España 20-50 y Guayaquil

Antecedentes: La Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., nace jurídicamente el 29 de Junio de 1976, gracias a un grupo visionario de 35 caballeros de la paz.

Giro de la Entidad: El propósito común que los unió fue poder ayudar económicamente a sus compañeros policías a través de los beneficios que brinda una entidad cooperativista.

2. Motivo de la Auditoría

La Auditoría Integral al área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Policía Nacional” Ltda., se llevará a cabo por autorización de la Gerencia General para la aplicación del trabajo de tesis en la obtención del título de Postgrado.

3. Objetivo de la Auditoría

Potenciar a la Cooperativa para conseguir el fortalecimiento interno y externo que le permita enfrentar los retos del período analizado, con los criterios aplicables de control interno. Financiero legal y cumplimiento de metas en función a su eficiencia, eficacia y calidad de las actividades desarrolladas por la entidad.

4. Alcance de la Auditoría

La Auditoría integral se realizará al componente cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Policía Nacional" Ltda., por el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2013.

5. Análisis

El presente análisis está efectuado en base a los datos tomados de los Estados Financieros de la Cooperativa, así como la base legal que el área de cartera de crédito mantiene vigente.

6. Metodología a utilizar

- ✓ Entrevista
- ✓ Cuestionario
- ✓ Aplicación de técnicas de Auditoría
- ✓ Verificación de pruebas sustantivas y de cumplimiento

7. Recursos Humanos, materiales y financieros

Humanos:

Auditor Supervisor: Msc. Gonzalo Sanipatín.

Auditora: Ing. Verónica Cabezas.

Materiales:

Útiles de oficina y suministros valorados en un total \$500,00 dólares americanos, valor que es asumido por la auditora

Tiempo estimado:

El tiempo estimado de acuerdo a la planificación es de 120 días, para que se lleve a cabo el desarrollo del análisis integral hasta la presentación del informe.

Actividades	Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				
	Semana				Semana				Semana				Semana				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Planificación Preliminar	—————																
Planificación Específica				—————													
Auditoría Financiera				—————													
Auditoría de Cumplimiento					—————												
Auditoría de Control Interno						—————											
Auditoría de Gestión							—————										
Revisión de Papeles de Trabajo								—————									
Elaboración del Informe												—————					
Lectura del Informe													—————				
Implementación de Recomendaciones														—————			

8. Productos a Obtener

El resultado de la Auditoría Integral al componente Cartera de Crédito de la Cooperativa de ahorro y crédito “Policía Nacional” Ltda., agencia Riobamba en el año 2013, se obtendrá el Informe Integral, el mismo que contendrá la comunicación de resultados que será entregado a la Gerencia General.

9. Firmas de Revisión y Aprobación

Riobamba, 08 de Noviembre del 2014

Elaborado por

Revisado por

Ing. Verónica Cabezas
AUDITORA

Msc. Felipe Cordero
SUPERVISOR

ANEXO 3 RUC DE LA COOPERATIVA



REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES

NUMERO RUC: 1790866084001

RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO POLICIA NACIONAL LTDA.

No. ESTABLECIMIENTO: 007 **ESTADO:** ABIERTO **FEC. INICIO ACT.:** 21/07/1989

NOMBRE COMERCIAL: C.O.A.C POLICIA NACIONAL **FEC. CIERRE:**

ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Parroquia: RIOBAMBA Calle: ESPAÑA Número: 20-50 Intersección: GUAYAQUIL Edificio: 2DO DISTRITO POLICIA NACIONAL Oficina: PB Telefono Trabajo: 032969844

No. ESTABLECIMIENTO: 008 **ESTADO:** ABIERTO **FEC. INICIO ACT.:** 15/06/1992

NOMBRE COMERCIAL: C.O.A.C POLICIA NACIONAL **FEC. CIERRE:**

ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS Cantón: SANTO DOMINGO Parroquia: SANTO DOMINGO Calle: TSACHILA Número: SN Intersección: AV. LA PAZ Edificio: CUARTEL DE POLICIA Oficina: PB Telefono Trabajo: 2754910

No. ESTABLECIMIENTO: 009 **ESTADO:** ABIERTO **FEC. INICIO ACT.:** 12/12/1997

NOMBRE COMERCIAL: C.O.A.C POLICIA NACIONAL **FEC. CIERRE:**

ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: MANABI Cantón: PORTOVIEJO Parroquia: PORTOVIEJO Calle: BOLIVAR Número: SN Intersección: 18 DE OCTUBRE Oficina: PB Telefono Trabajo: 052635484 Telefono Trabajo: 052635777



FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: MRGM160608 **Lugar de emisión:** QUITO/PAEZ 656 Y RAMÍREZ **Fecha y hora:** 21/09/2009

Página 4 de 7



REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES

ANEXO 4 MATRIZ DE CALIFICACIÓN DE CONFIANZA Y RIESGO

MATRIZ DE CALIFICACION DE CONFIANZA Y RIESGO					
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "POLICIA NACIONAL " LTDA.					MCR-G1
N°		PT	SI	NO	CT
1	AMBIENTE DE CONTROL	16			12
1.1	Valores éticos y de conducta interna	3			3
	¿Existe un Código de ética emitido por el Consejo de Administración y se ha sido difundido entre los integrantes de la entidad?	1	✓		1
	¿Son comunicados estos valores a través de un documento como: un manual, un instructivo o un memorando?	1	✓		1
	¿Predica con el ejemplo por parte de los directivos y ejecutivos principales, en relación al compromiso de actuar con ética e integridad?	1	✓		1
1.2	Competencia Profesional	3			2
	¿Existe un Manual de Funciones?	1	✓		1
	¿Existen documentos que respaldan las capacitaciones y profesionalismo del personal?	1		✓	0
	¿Se siente usted capacitado para el cargo que desempeña?	1	✓		1
1.3	Ambiente Organizacional	2			1
	¿Existe una relación cordial entre la alta gerencia y los empleados?	1	✓		
	¿Se organiza programas en ocasiones especiales?	1		✓	0
1.4	Estructura Organizacional	3			3
	¿La Cooperativa cuenta con un Organigrama estructural?	1	✓		1
	¿La Cooperativa cuenta con Manuales de Procedimientos?	1	✓		1
	¿La responsabilidad asumida por los empelados está en función al cargo?	1	✓		1
1.5	Delegación de Autoridad	2			2
	¿El número de empleados es suficiente?	1	✓		1
	¿La asignación de autoridad se aplica de manera sistémica en toda la Cooperativa?	1	✓		1
1.7	Recursos Humanos	3			1
	¿Existe un Manual de Reclutamiento de Personal?	1	✓		
	¿Existe una evaluación periódica de desempeño?	1		✓	0
	¿Existe planes de capacitaciones para los empleados?	1		✓	0

2	Medición y Evaluación de Riesgos	5			4
2.1	Objetivos de la Entidad	2			1
	¿Existen formas de comunicación de los objetivos institucionales?	1		✓	0
	¿El personal conoce los objetivos de la institución?	1	✓		
2.2	Riesgos Potenciales	3			3
	¿Se adoptan medidas para determinar el riesgo?	1	✓		1
	¿Existen cámaras de seguridad?	1	✓		1
	¿Las claves de cámara tienen usuarios exclusivos?	1	✓		1
3	Actividades de Control	7			5
	¿Cuenta la cooperativa con un Manual de Control Interno?	1	✓		1
	¿Se cumple estrictamente con los requisitos para el ingreso de un nuevo socio?	1	✓		1
	¿Se cumple con los requisitos para el otorgamiento de un crédito?	1	✓		1
	¿Se mantiene un control de los socios que se retiran?	1		✓	0
	¿La Comisión de Crédito presenta informes al Consejo de Administración?	1	✓		1
	¿Se realizan actualizaciones de los socios?	1		✓	0
	¿Existe un control de los fondos que administra la cooperativa incluido caja chica?	1	✓		1
4	Información y Comunicación	3			1
	¿Las resoluciones del Consejo de Administración se conocen oportunamente?	1		✓	0
	¿Las solicitudes de crédito que aprueba el Consejo de Administración son liquidadas de manera oportuna?	1	✓		
	¿La entidad dispone de Políticas escritas sobre el licenciamiento de software?	1		✓	0
5	Supervisión	3			3
	¿El Consejo de Administración revisa y analiza los informes del Gerente?	1	✓		1
	¿La Comisión de Crédito revisa periódicamente los informes de Cartera vencida?	1	✓		1
	¿El Gerente revisa los Balances respectivos para ser presentados al respectivo ente regulador?	1	✓		1
CALIFICACION TOTAL				CT	25
PONDERACION TOTAL				PT	35
NIVEL DE CONFIANZA: NC=CT/PT x 100				NC	71%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI=100% - NC%				RI	29%
Elaborado por: V.R.C.G		Fecha: 16-10-2014			
Revisado por: A.A.S.C		Fecha: 16-10-2014			

ANEXO 5 CARTERA DE CREDITO VENCIDA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 'POLICIA NACIONAL' Ltda.

DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

LISTADO DE DIVIDENDO VENCIDOS AL 11 / febrero / 2015
PARA RECUPERACION DE CARTERA (Emitido 'feb/11/2015')

Cliente	Nombre	Cedula	Act	Cuenta	FechaIni	Of	Valor	Unidad	Direccion	Telef	Div	M
431214	ALMEIDA MAZON ERMITA TATIAN	0603099516	113	0040118740	11/12/2012	4	13.04		AV CORDOVEZ	0984559575	1	PORD
429525	ANDI CHIMBO LUIS ROLANDO	1500449549	113	0040137849	10/18/2013	4	84.85	TRANSITORIA	TENA/ CALLE VICTOR SANMIGUEL	063018811	1	PEME04
461889	ARTEAGA HARO DANNY FRANCISC	0603469883	113	0040130308	06/06/2013	4	330.42	ZONA 9 - DMQ	ROCARFUERTE # 2360	032360211	1	PMICRO
27835	ASITIMBAY SUICA ALFONSO	0601900061	114	0040123850	02/18/2013	4	248.62	CUERPO PASTAZA # 16	AVDA LEOPOLDO FREIRE N.	0985007264	1	PORD
440349	AUCANCELA PACA HUGO DANIEL	0603206202	113	0040158867	12/22/2014	4	10.70	SUBZONA LOS RIOS	BARRIO SAN CARLOS SECTOR EL T	0998526140	2	PEME03
7060	BARAHONA PALACIOS SEGUNDO R	1706259619	114	0040142935	02/05/2014	4	72.25		SOLANDA CALLE PEDRO LEON 196	2683832	1	PEME05
428173	BASANTES GAVILANES NELSON RI	0602464695	113	0040134677	07/19/2013	4	222.38	SUBZONA CHIMBORAZO	SAN ANDRES-COMUNIDAD 4 ESQUI	033021315	1	PORD
440649	BONILLA FREIRE LUIS ROBINSON	0201955523	113	0040119184	11/15/2012	4	118.64	ESC.F.T. ALAUSI	VIVE EN EL CUARTEL MODELO EN	0992733904	1	PORD
437437	CARRILLO CHILUIZA JUAN CARLOS	0603318999	113	0040132784	07/05/2013	4	423.08	ZONA 8 - DMG	RIOBAMBA- CALLE CARABOBO Y C	032946711D	1	PORD
428544	CARRILLO CHILUIZA NELSON MAN	0603324286	113	0040124854	03/07/2013	4	167.28	SUBZONA COTOPAXI	BARRIO SAN MARTIN CALLE ISABE	0995044579	1	PORD
439864	CARVAJAL ALLAUCA DANIEL FERN	0603824780	113	0040144490	02/27/2014	4	173.96	SUBZONA AZUAY	BAHAMAS Y PASAJE 4 BARRIO EL	0994153536	1	PMICRO
41157	CASTILLO VERDEZOTO EDWIN GEC	0201572922	113	0040153348	08/28/2014	4	3.22	ZONA 9 - DMQ	CDLA LA CERAMICA- CALLE RICAR	032989283	2	PEME05
40520	CHAFLA ASQUI MANUEL JESUS	0603056946	113	0040159184	01/09/2015	4	63.29	CUERPO GUAYAS # 2	PARROQUIA SAN LUIS CALLE GAR	0991982327	1	PEME03
428193	CORDOVEZ MACHADO LUIS FERNA	0603005794	113	0040130499	06/07/2013	4	204.64	SUBZONA CHIMBORAZO	RBBA-PARROQ. LIZARZABURU-BAI	032606452	1	PORD
27942	DUQUE TENELEMA MANUEL PATRI	0602215519	113	0040110475	06/26/2012	4	96.44	SUBZONA MORONA	RIOBAMBA-DOLOROSA-OLMEDO Y	032-912101T	1	MICROCFN
431500	ERAZO TRUJILLO MONICA PAULIN	0603989120	113	0040114196	09/10/2012	4	95.83		BARRIO BELLAVISTA-MORONA	032376432	2	PEME
26313	ESPARZA CHOTO LUIS EDUARDO	0602293813	113	0040134706	07/22/2013	4	5.01	SUBZONA CHIMBORAZO	ARENILLAS. BARRIO LAS AMERICA	072936369	1	PEME
57484	GAIBOR BARRAGAN CARLOS AURE	0201572179	113	0040141620	12/24/2013	4	111.58	SUBZONA TUNGURAHUA	RIOBAMBA-VELOZ -AVDA 9 DE OC	032910907D	1	PEME04
57484	GAIBOR BARRAGAN CARLOS AURE	0201572179	113	0040129268	05/14/2013	4	350.10	SUBZONA TUNGURAHUA	RIOBAMBA-VELOZ -AVDA 9 DE OC	032910907D	2	PMICRO
57484	GAIBOR BARRAGAN CARLOS AURE	0201572179	113	0040129270	05/14/2013	4	279.36	SUBZONA TUNGURAHUA	RIOBAMBA-VELOZ -AVDA 9 DE OC	032910907D	1	PORD
57484	GAIBOR BARRAGAN CARLOS AURE	0201572179	113	0040152306	08/08/2014	4	712.96	SUBZONA TUNGURAHUA	RIOBAMBA-VELOZ -AVDA 9 DE OC	032910907D	2	PVEH07
441671	GONZALEZ LAZO YOLANDA VANE	0603201922	113	0040146395	04/11/2014	4	59.99	SUBZONA CHIMBORAZO	DUCHICELA	032907373	1	PEME05
453480	GUACHO LLANGA CRISTIAN JAIRO	0604448092	113	0040146010	04/07/2014	4	341.48	CUERPO GUAYAS # 2	AV. JUAN PABLO SEGUNDO	032317887	2	PANTICIPO
461021	GUADALUPE BORJA MARCO ISAEL	0603612136	113	0040142911	01/30/2014	4	173.79	SUBZONA ORELLANA	RIOBAMBA-SAN JUAN- VIA ANTIGU	032933266	1	PMICRO
429550	GUARACA COLCHA PAUL GAVINO	0603145350	113	0040158893	12/22/2014	4	40.87	SUBZONA LOS RIOS	CALLE FLORES Y	0991755950	2	PEME04
441042	GUILCAPI AVALOS HECTOR RAUL	0603968744	113	0040135425	07/26/2013	4	101.32	SUBZONA NAPO	AV. ATAHUALPA Y SAN ANDRES	032612416	1	PEME
432408	GUZMAN TOAZA LUIS ENRIQUE	0603614892	113	0040149880	06/17/2014	4	246.49	SUBZONA CHIMBORAZO	SAN MARTIN DE VERANILLO KMI	0988843322	2	PORD09
431517	HEREDIA FREIRE GIOCONDA ELIZA	0201393014	113	0040149787	06/16/2014	4	98.02	SUBZONA CHIMBORAZO	RIOBAMBA-PAR. LIZARZABURU-B	032945258D	2	PEME03
431517	HEREDIA FREIRE GIOCONDA ELIZA	0201393014	113	0040089385	04/25/2011	4	420.10	SUBZONA CHIMBORAZO	RIOBAMBA-PAR. LIZARZABURU-B	032945258D	1	PVEHICULO
39965	HUILCA GARCIA MIGUEL GONZALC	0602691834	113	0040156821	11/10/2014	4	54.17	ESC. SUPERIOR DE POLICIA	RIOBAMBA. CDLA. LOS SHIRYS CAI	032612494	2	PEME04
449191	LLANGA HERRERA CHRISTIAN DAN	0604634311	113	0040147961	05/14/2014	4	355.66	SUBZONA CHIMBORAZO	RIOBAMBA, BARRIO RIOMBAMBA	NC0989950798	2	PVEH09
449335	LLIGUIN AROCA MARIO ROBERTO	0603334756	113	0040109543	06/13/2012	4	2.459.45	TRANSITORIA	ILALO	032946642	13	PORD
460163	LLONGO TOAPANTA LUIS EDISON	0604146084	113	0040148654	05/26/2014	4	302.80	SUBZONA CHIMBORAZO	RIOBAMBA-BOYACA	0995779125	9	PEME02

1 de 3

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 'POLICIA NACIONAL' Ltda.

DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

LISTADO DE DIVIDENDO VENCIDOS AL 11 / febrero / 2015
 PARA RECUPERACION DE CARTERA (Emitido Feb/11/2015)

Cliente	Nombre	Cedula	Act	Cuenta	Fecha	Of	Valor	Unidad	Direccion	Telef	Div	M
437965	MANTILLA CHITO LUIS LEONARDO	0604147603	113	0040131807	06/18/2013	4	5,655.03		AMBATO BARRIO NUEVOS HORIZO	0984511921	29	PORD
430282	MANTILLA PEÑAFIEL YONATAN D	0603105719	113	0040138623	11/07/2013	4	89.36	SUBZONA CHIMBORAZO	BARRIO SAN ANTONIO DE PADUA	0983538117	1	PMICRO
431541	MENDEZ CUJILEMA LUCIA DEL RO	0603393406	113	0040132227	06/25/2013	4	347.64	CUERPO CHIMBORAZO #5	CALLE NICARAGUA Y ESTADOS UN	0998328967	1	PORD
11244	MENDOZA LUCERO CARLOS AUGU	0600680003	114	0040143290	02/10/2014	4	239.16		RIOBAMBA-PARROQUIA PUNIN-BA	032-950696	4	PEME03
11244	MENDOZA LUCERO CARLOS AUGU	0600680003	114	0040106527	04/16/2012	4	70.28		RIOBAMBA-PARROQUIA PUNIN-BA	032-950696	1	PORD
435934	MENDOZA MACANCHI RAUL FABIA	0603138751	113	0040135176	03/25/2013	4	191.54	CUERPO CHIMBORAZO #5	CDLA FAUSTO MOLINA MZ 9 CASA	032947935	1	PORD
446101	MIRANDA VILEMA IVAN MARCELO	0603030057	113	0040102105	01/30/2012	4	212.40	SUBZONA LOJA	AV. CIRCUMBALACION MZ F-13	0994992153	1	MICROCFN
446902	MITA CHAFLA OSCAR FABIAN	0604362103	113	0040143006	02/06/2014	4	2.00	SUBZONA CHIMBORAZO	CALLE 5 DE JUNIO	032942728	1	PORD09
456743	MORA GUERRA EDISON ORLANDO	0401682778	113	0040150463	07/03/2014	4	39.65	SUBZONA CARCHI	BARRIO LOS TULIPAES CALLES GEI	0986160021	2	PFUT03
40719	MUÑOZ GUZMAN MIGUEL ACENCI	0602671984	113	0040126606	04/04/2013	4	197.31	SUBZONA TUNGURAHUA	GUANO SAN ANDRES - PULLINGUI	1032949345	1	PORD
442012	OCAÑA ALVARADO BYRON DANIL	0604362525	113	0040134720	07/22/2013	4	4.77	ZONA 9 - DMQ	COLOMBIA 26-32 ENTRE GARCIA M	0995662044	1	PEME
430309	OROZCO CARRASCO VICTOR MAUF	0602363319	113	0040137629	10/16/2013	4	109.58	SUBZONA TUNGURAHUA	RIOBAMBA-VELOZ-BLOQUE LOS F	032602073D	3	PEME03
37091	OROZCO ZUNIGA SERGIO GONZAL	0602887408	113	0040148501	05/23/2014	4	2.63	SUBZONA TUNGURAHUA	CDLA 11 DE NOVIEMBRE CALLES J	0995101438	2	PORD06
43220	ORTIZ ESCOBAR HUGO GEOVANNY	0602926438	113	0040144830	03/10/2014	4	747.68	SUBZONA CHIMBORAZO	EUGENIO ESPEJO 4-105 Y SANDES	0985368280	4	PORD09
38851	OÑATE TENELEMA JUAN TEODOR	0602823536	113	0040157370	11/14/2014	4	35.44	SUBZONA CHIMBORAZO	CALLES INDEPENDENCIA Y	032952016	2	PFUT02
38851	OÑATE TENELEMA JUAN TEODOR	0602823536	113	0040127507	04/15/2013	4	87.25	SUBZONA CHIMBORAZO	CALLES INDEPENDENCIA Y	032952016	1	PORD
26021	PARRA PARRA SERAFIN LUIS	0602080657	113	0040113075	08/14/2012	4	223.09	SUBZONA CHIMBORAZO	BARRIO SANTA ANITA CALLES KIE	032628742	1	MICROEMP
446061	PEREZ JARA MILTON HERNAN	0604343608	113	0040146046	04/07/2014	4	78.19	SUBZONA CHIMBORAZO	BARRIO EL RETAMAL LINEA FERRI	032605428	1	PEME04
38633	PEÑAFIEL BERRONES GERARDO EF	0603130113	113	0040147349	05/07/2014	4	23.43	SUBZONA CHIMBORAZO	RIOBAMBA-MALDONADO-BARRIO	032-945423D	2	PEME05
3577	PUENTE PEÑA FAUSTO EDICTOR	0200564680	114	0040157239	11/13/2014	4	101.05		GUAYAQUI Y	032941494F	3	PEME05
3577	PUENTE PEÑA FAUSTO EDICTOR	0200564680	114	0040149232	06/09/2014	4	208.65		GUAYAQUI Y	032941494F	3	PMICRO
3577	PUENTE PEÑA FAUSTO EDICTOR	0200564680	114	0040133374	07/09/2013	4	277.77		GUAYAQUI Y	032941494F	1	PORD
58178	PUNGUIL COLCHA HECTOR POLIVI	0602925133	113	0040153283	08/27/2014	4	31.51	SUBZONA CHIMBORAZO	DIOGENES PAREDES	0992498251	2	PEME05
37627	QUILAPANTA AGUIRRE JUAN MAN	0501870745	113	0040133788	07/13/2013	4	5.01	SUBZONA TUNGURAHUA	RIOBAMBA-CDLA DIDONATO- DIEC	032961913T	1	PEME
889	QUISHPI CHIANGO JUAN	0902958537	114	0040132564	06/27/2013	4	77.17		BARRIO SAN JUAN-CALLE NICANO	022648565	1	PMICRO
431586	RAMIREZ BONILLA MARCIA DEL PI	0603045741	113	0040153776	09/08/2014	4	166.36	SUBZONA CHIMBORAZO	CDLA LA POLITECNICA CALLE PAR	032943450	3	PEME05
431586	RAMIREZ BONILLA MARCIA DEL PI	0603045741	113	0040132332	06/25/2013	4	117.15	SUBZONA CHIMBORAZO	CDLA LA POLITECNICA CALLE PAR	032943450	1	PORD
476202	RAMIREZ ESPARZA OSCAR GEOVA	0802630129	113	0040140767	12/04/2013	4	86.10		AZAYA /	062558070	1	CREDINICIO
42487	REINO PAGUAY GUSTAVO VINICIO	0602931008	113	0040121682	01/14/2013	4	1,976.15	CUERPO CHIMBORAZO #5	RIOBAMBA STA FAZ 24 DE MAYO	Y062320684T	10	PORD
2042	REMACHE CHIMBOLEMA JESUS AL	0601294697	114	0040144622	03/07/2014	4	52.59		RIOBAMBA-PENIPE CALLE PRINCIP	032960910	1	PEME04
445249	RJOS LOPEZ XIMENA CARINA	0602760332	113	0040134392	07/17/2013	4	174.51	CUERPO CHIMBORAZO #5	BARRIO LIZARZABURU. CALLE PR	032951240	1	PEME
445249	RJOS LOPEZ XIMENA CARINA	0602760332	113	0040134407	07/17/2013	4	426.27	CUERPO CHIMBORAZO #5	BARRIO LIZARZABURU. CALLE PR	032951240	1	PORD
477142	RUIZ ROBLES WILLIAMS MARINO	0925410177	200	0040140444	12/03/2013	4	92.08		CHAMBERS 4707		1	CREDINICIO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 'POLICIA NACIONAL' Ltda.

DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

LISTADO DE DIVIDENDO VENCIDOS AL 11 / febrero / 2015
 PARA RECUPERACION DE CARTERA (Emitido Feb/11/2015)

Cliente	Nombre	Cedula	Act	Cuenta	FechaIni	Of	Valor	Unidad	Direccion	Telef	Div	M
23375	SALAO LEMA FABIAN ALCIDES	0602576530	113	0040082961	12/13/2010	4	251.53	CUERPO CHIMBORAZO #5	CDLA SARAGURO SUR	0991153212	2	HIPOCFN
453433	SANCHEZ ALVAREZ JOSE JAVIER	1104649163	113	0040157978	11/24/2014	4	83.18	CUERPO GUAYAS # 2	AV. ISIDRO AYORA S/N Y	0981552542	2	PEME05
13827	SANCHEZ LLAMUZA SEGUNDO AM	0602186272	114	0040159029	01/07/2015	4	144.99		BARRIO EL BOSQUE-	0987000329	1	PANTICIPO
452309	SILVA SILVA GLADYS VERONICA	0604649269	120	0040148252	05/19/2014	4	3.98		AV. LA NAPO MIGUEL DE TRUJILLO	022462599	2	PEME04
57074	SUAREZ GUERRA JORGE ARMANDO	1002433801	113	0040157253	11/13/2014	4	78.42	SUBZONA MORONA	CDLA. NUEVA ROMA ESTOCOLMO	062906341	2	PEME03
2465	SUCUY PALTA SEGUNDO MANUEL	0600448344	114	0040127167	04/10/2013	4	58.52		RIOBAMBA-PARR. VELOZ-CDLA.LA	032-954772D	1	PORD
37219	TAMAYO VALENCIA ANGEL FABIA	0602039380	113	0040149505	06/12/2014	4	168.78	CUERPO CHIMBORAZO #5	PRIMERA CONSTITUYENTE 10-49 P/	0992631173	2	PORD07
25678	TENE LEMA CLEVER	0602556326	114	0040092564	07/11/2011	4	733.46	CUERPO CHIMBORAZO #5	RIOBAMBA-YARUQUIES-BARRIO C	099169873C	2	HIPOCFN
37225	TERAN NARVAEZ ROOGER ALEXA	1092478871	113	0040133738	07/11/2013	4	101.64	CUERPO CHIMBORAZO #5	BARRIO OBRERO CALLE 20 DE JULI	0992066500	1	PVEHICULO
429375	TIQUINGA PINDUISACA EFRAIN R	0603936857	113	0040149854	06/17/2014	4	12.76	ZONA 9 - DMQ	KM6 VIA MACAS BA. SANTA BARB.	032626-812	2	PEME04
453601	TINE CANDO ALEXIS VINICIO	0202103560	113	0040159263	01/09/2015	4	121.16	ZONA 9 - DMQ	RUMICHACA Y MORO MORO CASA	023063350	1	PANTICIPO
458377	ULLOA PEÑAFIEL VICENTE LEONA	10603337247	113	0040142959	02/06/2014	4	77.09	SUBZONA SUCUMBOS	RIOBAMBA-MZ. B CASA 5-CDLA.AL	032-969086D	1	PEME05
438377	ULLOA PEÑAFIEL VICENTE LEONA	10603337247	113	0040109385	06/12/2012	4	274.07	SUBZONA SUCUMBOS	RIOBAMBA-MZ. B CASA 5-CDLA.AL	032-969086D	1	PORD
438894	USHCA GUAMAN JUAN DAVID	0602581753	113	0040147923	05/14/2014	4	17.28	SUBZONA CHIMBORAZO	RIOBAMBA PARROQUIA SAN JUAN	0989388891	2	PEME03
459104	VALDIVIEZO CASTRO CESAR STAL	10602580706	113	0040154823	10/02/2014	4	295.46	CUERPO CHIMBORAZO #5	AV 9 DE OCTUBRE 22-28	032943450	2	PORD09
431621	VALDIVIEZO ESTRELLA JAQUELINI	0603186388	113	0040104957	03/15/2012	4	1,529.82	SUBZONA CHIMBORAZO	BARRIO SAN ANTONIO DEL AEREO	032900539	8	PORD
442930	VALENCIA DELGADO JULIO RICAR	11721245577	113	0040114782	09/14/2012	4	1,363.65		PANAMERICA FRENTE A LA CANCI	062488245	25	PEME
40904	VASQUEZ AGUILERA RAFAEL JESU	0602800237	113	0040085810	02/11/2011	4	179.32	SUBZONA MANABI	BARRIO LEONIDAS PROAÑO MZ-C	+032926149	1	PORD
13457	VILLACRES BERMUDEZ ENRIQUE C	1800879502	114	0040134275	09/16/2013	4	104.75		BARRIO LA ESPERANZA-HUACHI C	0997723217	1	PEME
40549	VILLEGAS OÑATE ANGEL TEODOR	0603038977	113	0040127038	04/08/2013	4	4.77	SUBZONA LOJA	RIOBAMBA-BARRIO SAN RAFAEL C	032628794	1	PORD
428730	YUMI CHILUIZA CESAR ANTONIO	0602944464	113	0040128874	05/09/2013	4	190.59	SUBZONA CHIMBORAZO	CAJABAMBA CALLE GARCIA MORE	032912560	1	PORD
Total Oficina							26,195.22					

ANEXO 6 SOLICITUD DE CREDITO

		MACROPROCESO: COLOCACIONES				FOR. COL. 0003	
		SOLICITUD DE CRÉDITO DE CONSUMO				Nº 0117596	
ORDINARIO <input type="checkbox"/> ANTICIPO SUELDO <input type="checkbox"/> PLAN MI FUTURO <input type="checkbox"/> EMERGENTE <input type="checkbox"/> ALIANZA: <input type="checkbox"/>							
Fecha:	Año	Mes	Día	Trámite N°:		Agencia:	
N° de socio:		Monto solicitado:			Plazo:		
Monto aprobado:		Cuota a pagar:					
Destino del crédito:							
Cobra el sueldo en la Cooperativa: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> ¿Dónde?							
DATOS PERSONALES DEL SOLICITANTE							
Apellidos y Nombres:							
CC:		Pasaporte:		Nacionalidad:		Fecha de Nacimiento:	
Sexo F M		Estado Civil Soltero Casado Divorciado Viudo Unión Libre				Separación de Bienes SI NO	
						No. de Cargas	
Dirección de Domicilio:							
Provincia:		Cantón:		Parroquia:		Barrio:	
Calle Principal				Calle Secundaria:			
Telf. 1:		Celular:		Referencia:			
ACTIVIDAD ACTUAL DEL SOLICITANTE							
Grado:		Años de servicio:		Servicio Activo <input type="checkbox"/> Servicio Pasivo <input type="checkbox"/> Montepío <input type="checkbox"/> Empleado Civil <input type="checkbox"/>			
Comando:		Unidad:				Dpto. Upto:	
Provincia:		Cantón:		Parroquia:		Barrio:	
Calle Principal:		No.		Calle Secundaria:		Telf.:	
Profesión:		Nivel de Educación:		Teléfono Trabajo:			
DATOS DEL CÓNYUGE							
Apellidos y Nombres:							
CC:		Pasaporte:		Nacionalidad:			
Fecha de Nacimiento:				Actividad Económica Actual:		Nivel de Educación:	
Profesión:		Empleo/Negocio:		Cargo:		Antigüedad:	
						Formación Académica:	
Provincia:		Cantón:		Parroquia:		Barrio:	
Calle Principal:		No.		Calle Secundaria:			
Telf. 1:		Telf. 2:		E-mail:			
REFERENCIAS PERSONALES							
Nombres		Teléfono Domicilio	Teléfono Trabajo	Celular	Parentesco	Dirección del Domicilio (Ciudad, Calles)	
1.							
2.							
ESTADO DE INGRESOS Y EGRESOS MENSUALES							
INGRESOS				EGRESOS			
Sueldo mensual				Alimentación			
Sueldo mensual cónyuge				Educación			
Arriendos				Arriendo			
Del comercio				Préstamos			
Otros Ingresos				Otros Egresos			

CROQUIS DE UBICACIÓN DEL DOMICILIO	RESUMEN DE CONDICIONES GENERALES								
<div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>	<p>1.- Solicitud de crédito.</p> <p>A. DEL CRÉDITO Y SU PRECANCELACIÓN. Declaro (amos) que la información proporcionada son de mi (nuestra) exclusiva responsabilidad y sujeta a verificación por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Policía Nacional" Ltda., en adelante LA COOPERATIVA. Pudiendo cancelar cuotas anticipadas o precancelar el total del crédito, sin que sea sujeto a multa o penalización por parte de la LA COOPERATIVA. Y autorizo (amos) a LA COOPERATIVA para que se le haga nota(s) de débito de mis cuentas de ahorro para cancelar el crédito.</p> <p>B. COMISIONES E INTERESES. Declaro(amos) que conozco(amos) la tasa de interés vigente a la fecha de la presentación de esta solicitud y además que los intereses pueden ser reajustables de acuerdo a la ley.</p> <p>C. INTERÉS DE MORA. En caso de mora me (nos) comprometo (amos) a pagar la tasa máxima por mora que se halle vigente a la fecha.</p> <p>D. COBRANZA. Declaro(amos) conocer la tabla de gastos y honorarios establecidos por LA COOPERATIVA en caso de incumplimiento de pagos del crédito. Por lo que acepto(amos) pagar por los gastos y honorarios incurridos en la recuperación del crédito.</p> <p>Acepto(amos) que la veracidad de la información descrita anteriormente será causal suficiente para que LA COOPERATIVA pueda negar la solicitud del crédito.</p> <p>En caso de cambio de domicilio, me (nos) comprometo(amos) a notificar a LA COOPERATIVA la nueva dirección.</p> <p>2.- Declaración de licitud de finés y aceptación del cliente.</p> <p>Declaro(amos) expresamente y bajo juramento que la información detallada en la presente es verídica y que el origen y procedencia de los recursos que poseo(amos), son: (los/as) Además alego(amos) que los recursos otorgados en calidad de préstamo por LA COOPERATIVA no serán destinados a ninguna actividad relacionada con la producción, consumo, comercialización de sustancias estupefacientes y psicotrópicas o cualquier otra actividad ilícita tipificada en las leyes.</p> <p>3.- Autorización revisión buró de crédito.</p> <p>Autorizo(amos) de manera voluntaria e irrevocable, para que LA COOPERATIVA o a quien sea el futuro acreedor, obtenga de cualquier fuente de información, incluido los buró de crédito, referencias relativas a mi (nuestro) comportamiento crediticio, y en general cualquier información para conocer mi (nuestro) desempeño como deudor(es) y/o garante(s), esta información podrá ser transferida e actualizada periódicamente a entidades de control autorizadas y demás buró de crédito, servirá para que terceros puedan evaluar mi riesgo crediticio.</p> <p>4.- Autorización de descuentos y débito de obligaciones económicas:</p> <p>Autorizo de forma expresa y voluntaria a la COOPERATIVA o a cualquier cesionario o endosatario de las obligaciones económicas que mantenga en la COOPERATIVA para que mis obligaciones económicas que mantenga en la COOPERATIVA incluidos mis aportes como socio, ahorros obligatorios, aportes a fondos o seguros de vida, sean aprobados por la Asamblea General y las cuotas pendientes por los créditos que me otorga la COOPERATIVA sean descontados de mis remuneraciones, para lo cual la COOPERATIVA podrá solicitar a mi empleador el descuento o de mi pensión mensual y/o de mis cuentas de ahorro que mantengo en la COOPERATIVA o de las cuentas de ahorros o cuentas que posea en cualquier institución financiera con las que la COOPERATIVA mantiene convenios de cobro.</p> <p>5.- Aceptación.</p> <p>Conozco y acepto todas las condiciones generales para el otorgamiento del crédito establecidas por LA COOPERATIVA, en la de aceptación suscrita (mso) a la presente fecha.</p>								
<p style="text-align: center;">VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS PRESENTADOS</p> <table style="width: 100%;"> <tr> <td><input type="checkbox"/> Pagare</td> <td><input type="checkbox"/> Orden de desembolso</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Contrato Mutuo</td> <td><input type="checkbox"/> Prenda</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Información General</td> <td><input type="checkbox"/> Hipoteca a nombre de CPN</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Tabla de Amortización</td> <td><input type="checkbox"/> Seguro Vehicular</td> </tr> </table> <p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;">JEFE DE AGENCIA</p>	<input type="checkbox"/> Pagare	<input type="checkbox"/> Orden de desembolso	<input type="checkbox"/> Contrato Mutuo	<input type="checkbox"/> Prenda	<input type="checkbox"/> Información General	<input type="checkbox"/> Hipoteca a nombre de CPN	<input type="checkbox"/> Tabla de Amortización	<input type="checkbox"/> Seguro Vehicular	<p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;">FIRMA DEL SOCIO</p> <p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;">FIRMA DEL CÓNYUGE</p>
<input type="checkbox"/> Pagare	<input type="checkbox"/> Orden de desembolso								
<input type="checkbox"/> Contrato Mutuo	<input type="checkbox"/> Prenda								
<input type="checkbox"/> Información General	<input type="checkbox"/> Hipoteca a nombre de CPN								
<input type="checkbox"/> Tabla de Amortización	<input type="checkbox"/> Seguro Vehicular								
PARA USO EXCLUSIVO DE LA CPN									
Valor en aportes:	Valor a cancelar por la cuota:								
Valor líquido que recibe:									
Capacidad de endeudamiento:	Tiempo de servicio:								
Monto al que puede acceder:									
Tiene garantías: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Vigentes: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>								
Tipo de garantía: Personal <input type="checkbox"/> Liquidada <input type="checkbox"/> Prendario <input type="checkbox"/> Hipotecaria <input type="checkbox"/>									
Comentarios u Observaciones: _____									
Firma de Revisión y Verificación: _____									
NOTA: CUANDO EL CRÉDITO SEA CON GARANTÍA PERSONAL, ADJUNTAR FORMULARIO DE GARANTE									
APROBACIÓN DE CRÉDITO									
OFICIAL DE CRÉDITO (HASTA 3000 DÓLARES)	JEFE DE AGENCIA (HASTA 20000 DÓLARES)								
Nombre: _____	Nombre: _____								
Fecha: _____	Fecha: _____								
Monto: _____	Monto: _____								
Plazo: _____	Plazo: _____								
Recomendación: _____	Recomendación: _____								
Aprobado: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Aprobado: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>								
FIRMA OFICIAL DE CRÉDITO: _____	FIRMA JEFE DE AGENCIA: _____								
EL COMITÉ DE CRÉDITO APRUEBA: Con Fecha: _____	El Monto de: _____, Con Acta No.: _____								

ANEXO 7 PAGARE A LA ORDEN

	MACROPROCESO: COLOCACIONES	CÓDIGO: FOR.COL.0024
	PROCESO: CRÉDITOS DE CONSUMO	
	PAGARÉ A LA ORDEN CRÉDITO EMERGENTE	

No.- 0040161125

POR.- USD \$ 1,000.00

Yo(nosotros), ERAZO CARGUA WILLIAM MARCELO y Debo(emos) y pagaré (mos) incondicionalmente a 383 días vista en el lugar en que se me (nos) reconenga A LA ORDEN de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "POLICIA NACIONAL" LTDA., la suma de UN MIL CON 00/100 dólares de los Estados Unidos de América, por igual valor que he (mos) recibido en dinero efectivo y en calidad de préstamo. Esta cantidad me(nos) obligo(amos) incondicionalmente a pagarla en moneda de curso legal, a partir de la presente fecha mediante pagos con vencimientos sucesivos mensuales de acuerdo a la tabla de amortización adjunta que acepto con la suscripción de la misma y los correspondientes intereses y primas de seguro que se podrán pagar en ventanillas o descontar automáticamente en mi rol de pagos de la Policía Nacional o de Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional, o a través de descuentos de cuentas de ahorros o cuentas corrientes que mantenga(mos) en Instituciones Financieras en las que cobre mi sueldo o pensión y que la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Policia Nacional" Ltda. mantenga convenios de cobros de préstamos.

También me(nos), obligo (amos) a pagar el interés del 13.75 % anual desde esta fecha hasta el vencimiento del plazo indicado. La tasa de interés expresamente lo reconozco (ceemos) como reajutable trimestralmente hasta el vencimiento del plazo indicado. En el caso de mora pagare(mos) el interés antes estipulado con el recargo legal por la mora que se halle vigente a la fecha del vencimiento, calculado en la forma que establece la Ley, así como también pagare(mos) los gastos judiciales y extrajudiciales, inclusive, honorarios profesionales que ocasione el cobro de esta obligación.

En caso de mora en el pago de las obligaciones antes detalladas o de parte de ellas, convengo(imos) expresamente con el acreedor la aceleración o anticipación de los plazos no vencidos aún. Por tanto el acreedor podrá declarar de plazo vencido toda la obligación, considerándose también de plazo vencido las obligaciones cuyo vencimiento se hubiere anticipado.

Al fiel cumplimiento de lo convenido me(nos), obligo (amos) con todos mis(nuestros) bienes presentes y futuros. Renuncio (amos) domicilio. El pago de los dividendos mensuales, no podrá hacerse por partes, ni aún por mis (nuestros) herederos o sucesores. Sin protesto. Exímese de presentación para el pago y de avisos por falta del mismo.

Autorizo(amos) expresamente a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Policia Nacional" Ltda., para que pueda reportar al Buro de Créditos que tenga contratado o a Central de Riesgos, el estado y evolución del crédito contratado constantes en sus archivos contables y sistema informático, renunciando expresamente a iniciar cualquier tipo de acción administrativa o judicial por la emisión de dichos reportes.

Autorizo expresamente a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policia Nacional Ltda., para que en el caso de que no realicen los pagos del crédito en forma oportuna pueda realizar débitos de las cuentas de ahorros que mantenga en dicha institución.

En caso de que por cualquier motivo deje(mos) de pertenecer a la Policía Nacional o a cualquier dependencia de esta autorizo a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policia Nacional Ltda., para que descuenta de los valores que me(nos) correspondan en la Policía Nacional el saldo aún no cancelado, sin perjuicio de que aún no se cumpla el plazo pactado, de no alcanzar el valor descontado, me comprometo a cancelar la diferencia en mensualidades iguales a las constantes en la tabla de amortización y en las fechas allí establecidas en pagos por ventanilla.

En caso de que sea trabajador de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policia Nacional Ltda., y por cualquier motivo deje(mos) de pertenecer a esta autorizo a misma descuenta de los valores que me(nos) correspondan de mi liquidación laboral el saldo aún no cancelado, sin perjuicio de que aún no se cumpla el plazo pactado.

Quedo (amos), sometido (s) a los jueces competentes de la ciudad de RIOBAMBA, para cuyo efecto renuncio (amos) fuero y domicilio; y al trámite ejecutivo. Dejo (amos) constancia expresa que el plazo de vista corre desde la fecha de visto bueno que firmo (amos), al suscribir este pagaré.

También dejo (amos) constancia que el presente documento que firmo (amos) es totalmente negociable y transferible.

Para constancia se firma en la ciudad de RIOBAMBA, hoy 11 de Febrero de 2015

Fecha Vencimiento: 29-Feb-2016

Firma del Deudor

 f. _____
 Nombre: ERAZO CARGUA WILLIAM MARCELO
 C.C.: 0602299299
 Dir.: RIOBAMBA-BARRIO LA TRINIDAD-CIRCUNVALACION

Firma del Conyuge del deudor

 f. _____
 Nombre: _____
 C.C.: _____
 Dir.: _____

Firma del Deudor

 f. _____
 Nombre: ERAZO CARGUA WILLIAM MARCELO
 C.C.: 0602299299
 Dir.: RIOBAMBA-BARRIO LA TRINIDAD-CIRCUNVALACION

VISTO BUENO-FECHA UT SUPRA
 Firma del Conyuge del deudor

 f. _____
 Nombre: _____
 C.C.: _____
 Dir.: _____

Me (nos), constituyo (imos) en fiador (es) solidario (s), llano (s) pagador (es) de ERAZO CARGUA WILLIAM MARCELO, por las obligaciones que ha (n) contraído en el pagaré anterior haciendo de deuda ajena, deuda propia, renunciando los beneficios de orden y de exclusión de bienes de (los), deudor (es), principal (es) y de división. Quedo (amos) sometido (s) a los jueces competentes de la ciudad de RIOBAMBA, y al trámite ejecutivo, en caso de que el deudor principal no pague oportunamente los dividendos. Sin protesto.

Firma de Garante

 f. _____
 Nombre: _____
 C.C.: _____
 Dir.: _____

FECHA UT SUPRA
 Firma del conyuge del Garante (es)

 f. _____
 Nombre: _____
 C.C.: _____
 Dir.: _____

	MACROPROCESO: COLOCACIONES	CÓDIGO: FOR.COL.0043
	PROCESO: CRÉDITOS	
CONTRATO DE MUTUO		

Por una parte, la **Cooperativa de Ahorro y Crédito "Policía Nacional" Ltda.**, legalmente representada por: **ANDRES GONZALEZ** en calidad de apoderado(a) especial del Gerente en adelante la COOPERATIVA; por otra, el(los) señor(a)(es), **ERAZO CARGUA WILLIAM MARCELO** y _____, en calidad de deudor(es), en adelante EL(LOS) DEUDOR(ES); y, el(los) señor(a)(es) _____ y _____, en adelante LOS GARANTES; convienen en celebrar el presente CONTRATO DE MUTUO según las siguientes estipulaciones:

PRIMERA.- LA COOPERATIVA entrega a EL(LOS) DEUDOR(ES) en calidad de crédito la cantidad de **UN MIL CON 00/100 (1,000.00)**, dólares de los Estados Unidos de América, y éste(a)(os) declara(n) recibir a su entera satisfacción y sin reclamo alguno.

El crédito ha sido aprobado de conformidad a las disposiciones del Reglamento de Crédito vigente en LA COOPERATIVA, que EL(LOS) DEUDOR(ES) declara conocerlo y aceptarlo totalmente. El crédito está respaldado por el correspondiente pagaré a la orden, sin que por este hecho constituya duplicación de obligaciones.

SEGUNDA.- EL(LOS) DEUDOR(ES) reintegrará(n) o pagará(n) a LA COOPERATIVA la cantidad antes indicada a partir de la presente fecha mediante pagos con vencimientos sucesivos mensuales de acuerdo a la tabla de amortización adjunta que aceptan con la suscripción de la misma, mas el intereses del **13.75%** anual, variará con los reajustes de la tasa de interés de referencia calculados sobre saldos, en caso de mora en el pago de uno o mas obligaciones mensuales LA COOPERATIVA podrá solicitar el pago a EL(LOS) DEUDOR(ES) el pago de toda la obligación de forma anticipada.

En caso de mora en el pago de cualquiera de los dividendos mensuales antes indicados, EL(LOS) DEUDOR(ES) se obliga(n) a pagar el interés estipulado con el recargo legal por mora que se calculará de conformidad con la Ley vigente, y los gastos administrativos, judiciales y honorarios profesionales que se generen para el pago.

TERCERA.- El pago de los dividendos mensuales de amortización de la deuda se efectuará mediante el descuento de los haberes mensuales que corresponden a EL(LOS) DEUDOR(ES) como miembro activo o pasivo de la Policía Nacional, o a través de descuentos de cuentas de ahorros o cuentas corrientes que mantengan en Instituciones Financieras en las que cobren su sueldo o pensión y que la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Policía Nacional" Ltda., mantenga convenios de cobros de préstamos. Si EL(LOS) DEUDOR (ES) pasa(n) al Servicio Pasivo los dividendos se descontarán de las pensiones mensuales de retiro que le corresponden en el Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional (ISSPOL). Si EL(LOS) DEUDOR(ES) se retira del Servicio Activo de la Policía Nacional, sin derecho a pensión de retiro, el saldo del préstamo se descontará de la cesantía que le corresponda, en la Cesantía de la Policía Nacional. Para estos efectos EL(LOS) DEUDOR(ES) confiere(n) expresamente las correspondientes autorizaciones.

CUARTA.- EL (LOS) GARANTE (ES) se constituye(n) en garante(s) solidario(s) de EL(LOS) DEUDOR(ES), es decir se obliga solidariamente haciendo de deuda ajena, deuda propia, y renuncia(n) al beneficio de orden y exclusión. En caso de que, por cualquier motivo, EL(LOS) DEUDOR(ES) deje de pagar más de un dividendo mensual, conforme se establece en la cláusula segunda, EL (LOS) GARANTE (ES) autoriza(n) expresamente para que los dividendos mensuales insolutos, se descuenta de sus haberes según las alternativas previstas en la cláusula que antecede.

QUINTA.- EL(LOS) DEUDOR(ES) y EL(LOS) GARANTE(ES) autoriza(n) expresamente a la Cooperativa para que pueda reportar al Buró de Créditos que tenga contratada la Cooperativa o a la Central de Riesgos, el estado y evolución del crédito contratado conforme se halle registrado en la contabilidad y sistema informático de la Cooperativa, renunciando expresamente a iniciar o continuar cualquier tipo de acción administrativa o judicial por el uso de dicha información.

SEXTA.- En caso de que por cualquier motivo EL(LOS) DEUDOR(ES) y EL(LOS) GARANTE(ES) dejen de pertenecer a la Policía Nacional o a cualquier dependencia de esta autorizan a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., para que descuenta de los valores que le(s) correspondan en la Policía Nacional por cualquier concepto se descuenta el saldo aún no cancelado, sin perjuicio de que aún no se cumpla el plazo pactado, de no alcanzar el valor descontado, EL(LOS) DEUDOR(ES) y EL(LOS) GARANTE(ES) se comprometen a cancelar la diferencia en mensualidades iguales a las constantes en la tabla de amortización y en las fechas allí establecidas en pagos por ventanilla.

SEPTIMA.- En caso que EL (LOS) DEUDOR (ES) y EL (LOS) GARANTE (ES) sea(n) trabajador(es) bajo relación de dependencia laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Policía Nacional" Ltda., se obliga(n) y autoriza(n) expresamente a la Cooperativa, para que en el eventual caso de la terminación de la relación laboral con la institución, cualquiera sea el motivo de la terminación, proceda a descontar de la liquidación laboral, el saldo aún no cancelado del presente crédito, sin perjuicio de que aún no se cumpla todo el plazo pactado; de no alcanzar el valor de la liquidación para la cancelación total del préstamo, EL (LOS) DEUDOR (ES) y EL (LOS) GARANTE (ES) se obligan a cancelar la diferencia en mensualidades iguales a las constantes en la tabla de amortización y en las fechas allí establecidas en pagos por ventanilla.

OCTAVA.- En caso de controversia las partes renuncia fuero y domicilio y se someten a los jueces competentes de la ciudad de **RIOBAMBA**, y al tramite ejecutivo.

Para constancia, firman en la ciudad de **RIOBAMBA**, el **11 de Febrero de 2015**

Cooperativa

f. _____

ANDRES GONZALEZ

**ApoDERADO del GERENTE GENERAL
COOPERATIVA "POLICIA NACIONAL"**

Firma del deudor

f. _____

**Nombre: ERAZO CARGUA WILLIAM MARCELO
C.C/RUC: 0602299299
Dir.: RIOBAMBA-BARRIO LA TRINIDAD-CIRCUNVALACION BA**

Firma del cónyuge del deudor

f. _____

**Nombre:
C.C/RUC:
Dir.:**

Firma del Garante

f. _____

**Nombre:
C.C/RUC:
Dir.:**

Firma del cónyuge del garante

f. _____

**Nombre:
C.C/RUC:
Dir.:**

ANEXO 8 ENTREVISTAS

Anexo 8.1 Entrevista Jefe de Agencia

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "POLICIA NACIONAL" LTDA. ENTREVISTA AREA DE CRÉDITO	P/T No.	ECCJ-1/3
Nombre del Entrevistado: ANDRES GONZALEZ .		
Cargo: JEFE DE SUCCURSAL		
Fecha: BOBA, 10 DE FEBRERO 2015		

- 1 ¿La Cooperativa cuenta con un Manual de Funciones y procedimientos para el área de crédito?
SI CUENTA
- 2 ¿Cuántas personas autorizan los créditos, cuál es el monto máximo a aprobar?
**LOS OFICIALES DE CREDITO AUTORIZAN HASTA 5.000
PASADO ESTE MONTO APRUEBA EL JEFE DE AGENCIA HASTA 20.000**
- 3 ¿Existe por escrito los montos a ser autorizados por el responsable de agencia?
EXISTEN EN EL MANUAL
- 4 ¿Quién autoriza las solicitudes que superan los montos que no aprueba el responsable de agencia?
COMITE DE APROBACION EN QUITO
- 5 ¿Si son enviados a la Agencia Matriz, cuál es el método de envío y en cuántos días retorna la documentación?
**SE ENVA UNA COPIA DE LA CARPETA Y DEPENDI SE
DE MORA MAS O MENOS UNA SEMANA.**
- 6 ¿Si los créditos de montos aprobados en la agencia matriz requieren garantía, quién las verifica?
EL JEFE DE AGENCIA
- 7 ¿Si existe un perito externo, quién lo contrata o pertenece a la Institución?
**EXISTE EL PERITO Y FUE CONTRATADO POR MERECEMIENTOS.
A SUS FUNCIONES.**
- 8 ¿Cuál es el método para solicitar un crédito? Detalle brevemente los pasos para acceder a un préstamo
 - SE ENTREGA LA INFORMACION, EL DIA 7.8.9 DE CADA MES.
 - SE INGRESA LA SOLICITUD POR EL INTERNET Y EN 48 HORAS SE ENTREGA EL DESEMBOLO, ESTO CORRESPONDE A LO QUE ES AL CREDITO ORDINARIO.
 - LO CORRESPONDIENTE AL CREDITO EMERGENTE ES INMEDIATO ESTO CORRESPONDE AL MONTO QUE TENGA EN APORTES

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "POLICIA NACIONAL" LTDA.

ENTREVISTA

AREA DE CRÉDITO

P/T No.

ECCJ 2/3

- 9 ¿Las solicitudes que se generan en el sistema son numeradas?
SI
- 10 ¿Las solicitudes del sistema permiten registrar la información de los garantes, de haberlos?
NO
- 11 ¿Existe una relación directa entre la fecha verificación del buró de crédito del socio con la fecha de su solicitud?
NO, PORQUE UN DIA ES EL INGRESO Y POSTERIOR.
EL DESEMBOLO.
- 12 ¿Existen solicitudes físicas, en qué casos se procede a utilizarlas?
CUANDO EXISTE CUPOS DISPONIBLES.
- 13 ¿Existe un control de los pagarés de crédito? ¿Quién es el custodio (a)?
SI, JEFE DE AGENCIA.
- 14 ¿El custodio de pagarés posee clave de acceso personal? ¿Alguien adicional conoce esta clave?
LA CLAVE Y ACCESO ES DEL JEFE DE AGENCIA.
Y EL BACKUP.
- 15 ¿Se realizan arqueos periódicos a los pagarés de créditos? ¿Cada cuánto tiempo? ¿Existe un acta que formaliza los mimos?
SE ARQUEA UNA VEZ AL MES, SI EXISTE EL ACTA.
- 16 ¿Existe un seguimiento de créditos si fueron destinados para la actividad que fueron solicitados?
SI.
- 17 ¿Existe un orden adecuado de los respectivos files de crédito de los socios, están organizados de acuerdo al tipo de crédito y de manera alfabética?
EXISTE Y ESTAN ORGANIZADOS POR NUMERO DE SOCIO
- 18 ¿Las carpetas de créditos concedidos se encuentran completas de manera íntegra con sus respectivos requisitos?
SI
- 19 ¿Existe cartera vencida? La considera alta, media o baja
BASTA.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "POLICIA NACIONAL" LTDA. ENTREVISTA AREA DE CRÉDITO	P/T No.	ECCJ 3/3
--	---------	----------

- 20 Indique la frecuencia con la que se revisan los saldos de la cartera vencida.
DIARIO
- 21 ¿Existe un POA específico para la recuperación de cartera?
SI
- 22 ¿Existen indicadores que permiten verificar la gestión de recuperación de cartera?
SI, EXISTE UN DEPARTAMENTO ESPECIFICO
- 23 ¿El índice de morosidad respecto a los años 2012 al 2013 creció o decreció? ¿En qué porcentaje?
SE MANTUVO
- 24 ¿Qué porcentaje de la totalidad de créditos otorgados en la Agencia Riobamba fueron aprobados por el responsable de Agencia?
UN 95%.

Firma del Responsable 

Elaborado por:	Fecha:
Revisado Por:	Fecha:

Anexo 8.2 Entrevista Oficiales de Crédito

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "POLICIA NACIONAL" LTDA	
ENTREVISTA	
AREA DE CREDITO	
Nombre del Entrevistado: <i>DOLores NUNEZ</i>	P/T No. <i>ECC1-1/2</i>
Cargo: <i>OFICIAL DE CREDITO</i>	
Fecha: <i>05/02/2015</i>	

1 ¿La Cooperativa cuenta con un Manual de Funciones y procedimientos para el área de crédito?

Si

2 ¿El manual de crédito permite lograr eficiencia en la gestión y recuperación de cartera?

Si

3 ¿Existe un presupuesto adecuado para los créditos?

ADECUADO

4 ¿Las solicitudes de crédito son pre numeradas?

Si

¿Quién las autoriza?

MENORES DE 3000 EL OFICIAL DE CREDITO

MAYORES DE 3000 EL JEFE DE AGENCIA

5 ¿Se analizan los antecedentes del socio?

Si

6 ¿Se analiza la capacidad de pago del socio y en función a qué parámetros?

Si

EN BASE A LOS DEUDAS DEL SISTEMA FINANCIERO

7 ¿Existen cuentas declaradas como incobrables, como procede la cooperativa para su recuperación?

SI, Y SE PROCERE A ENVIAR EL TRAMITE A JUDICIAL

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "POLICIA NACIONAL" LTDA	P/T No.	ECC1-2/2
ENTREVISTA		
AREA DE CREDITO		

- 8 ¿Se cumple estrictamente con los requisitos para otorgar créditos a los socios?
Si
- 9 ¿Cómo se procede con las solicitudes que fueron rechazadas?
SE ~~RESTRINGE~~ INFORMA AL SOCIO Y SE RESTRINGE
- 10 ¿Existen líneas de crédito para socios jubilados?
Si
- 11 ¿El área de crédito emite el detalle de saldos rojos para conocimiento de los Consejos y Gerencia?
NO
- 12 ¿Existen sistemas de seguridad y custodia del efectivo de manera adecuada?
Si
- 13 ¿Qué sistema informático utiliza la cooperativa, lo considera usted adecuado?
COGSA, Y SI PARECE ADECUADO
- 14 ¿Con qué frecuencia se realizan auditorías internas al proceso de cartera crédito?
UNA VEZ AL AÑO
- 15 ¿Las funciones que desempeña el personal de crédito le fueron comunicadas por escrito?
Si
- 16 ¿Considera que la cartera vencida es: Alta, media o baja?
Media

Firma del Responsable

..... *Manuel Nieto*

Elaborado por:	Fecha:
Revisado Por:	Fecha:

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "POLICIA NACIONAL" LTDA	
ENTREVISTA	
AREA DE CREDITO	
Nombre del Entrevistado: <i>MD Fernando Cuadros</i>	PIT No. <i>ECC 2-112</i>
Cargo: <i>OFICIAL CREDITO</i>	
Fecha: <i>05/02/2015</i>	

1 ¿La Cooperativa cuenta con un Manual de Funciones y procedimientos para el área de crédito?

SI

2 ¿El manual de crédito permite lograr eficiencia en la gestión y recuperación de cartera?

SI

3 ¿Existe un presupuesto adecuado para los créditos?

NO

4 ¿Las solicitudes de crédito son pre numeradas?

SI

¿Quién las autoriza?

- MAYORES A 3000 JEFE AGENCIA - MENORES A 2000 COMITE DE CREDITO
- MENORES A 3000 OFICIAL DE CREDITO

5 ¿Se analizan los antecedentes del socio?

SI

6 ¿Se analiza la capacidad de pago del socio y en función a qué parámetros?

SI

A DEUDAS QUE TENGA EN EL SISTEMA DE BUREAU DE CREDITO Y EN RELACION AL SUELDO LIQUIDO O PERCIBIDO

7 ¿Existen cuentas declaradas como incobrables, como procede la cooperativa para su recuperación?

SI Y SE PROCEDE CON TRAMITE JUDICIAL

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "POLICIA NACIONAL" LTDA	P/T No.	ECC2-2/2
ENTREVISTA		
AREA DE CREDITO		

- 8 ¿Se cumple estrictamente con los requisitos para otorgar créditos a los socios?
SI
- 9 ¿Cómo se procede con las solicitudes que fueron rechazadas?
SE NOTIFICA AL CLIENTE Y PROCEDE A DESTACAR
- 10 ¿Existen líneas de crédito para socios jubilados?
SI
- 11 ¿El área de crédito emite el detalle de saldos rojos para conocimiento de los Consejos y Gerencia?
NO
- 12 ¿Existen sistemas de seguridad y custodia del efectivo de manera adecuada?
SI
- 13 ¿Qué sistema informático utiliza la cooperativa, lo considera usted adecuado?
SISTEMA COSIS
SI
- 14 ¿Con qué frecuencia se realizan auditorías internas al proceso de cartera crédito?
1 AL AÑO
- 15 ¿Las funciones que desempeña el personal de crédito le fueron comunicadas por escrito?
SI
- 16 ¿Considera que la cartera vencida es: Alta, media o baja?
MEDIA

Firma del Responsable



Elaborado por:	Fecha:
Revisado Por:	Fecha:

ANEXO 9 RESPONSABLES DE AGENCIA

Anexo 9.1 Jefe de Agencia



Anexo 9.2 Oficiales de Crédito





ANEXO 10 ENCUESTA SATISFACCION SOCIOS

ENCUESTA PARA MEDIR EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL SOCIO

Con la finalidad de obtener información que servirá para la realización de mi Tesis de la "Maestría en Auditoría Integral", y con autorización del Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Policía Nacional" Ltda.

ENCUESTA:

OBJETIVO:

La finalidad del presente cuestionario es conocer la opinión que usted tiene sobre los beneficios que usted obtiene como socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Policía Nacional del Ecuador.

Se le solicita responder el siguiente cuestionario: Por favor elija una sola opción, marcando su respuesta con una "X".

1. ¿La atención que le brinda la Cooperativa, usted la considera cómo?

Excelente Bueno Malo

2. ¿El tiempo de respuesta a sus pedidos en los servicios de la Cooperativa la consideran?

Rápido Moderado Demorado o Lento

3. ¿El valor de los créditos que le otorga la Cooperativa considera que cubre sus requerimientos?

Totalmente Parcialmente Insuficientemente

4. ¿Las Tasas de interés aplicados a los préstamos por parte de la Cooperativa los considera?

Altas Moderadas Bajas

5. ¿Los plazos en los créditos otorgados por la Cooperativa los considera?

Conveniente Medianamente Conveniente No Conveniente

6. ¿Evalué la atención que le brinda el personal de la Cooperativa:

ACCIONES	SI	NO
Saluda cordialmente	X	
El trato es igual para todos los socios	X	
Le atienden con rapidez		X
Respetan el orden de atención	X	
Le informan de manera clara	X	
Se despiden cordialmente	X	

7. ¿Cómo calificaría a la Cooperativa en cuanto a:

DETALLE	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Seguridad en las operaciones que realiza		X		
La infraestructura es adecuada			X	
Tecnología (equipos, sistemas, servicios)		X		
Horario de atención		X		
Disponibilidad del personal para brindar atención apropiada			X	
Solución de quejas y reclamos		X		

8. ¿Qué sugerencia propone para ayudar a mejorar los servicios?

QUE SE MEJORE LA INFRAESTRUCTURA, NO HAY ESPACIO SUFICIENTE, QUE SE ABRAN CREDITOS PARA PERSONAS QUE NO SON POLICIAS

¡GRACIAS POR SU COLABORACION!