



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA

**"AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE
CRÉDITO Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO CRISTO REY, POR EL PERIODO
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2008"**

**TESIS PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA.**

AUTORAS:

Rocío Elizabeth Piedra Sánchez

Yessenia Berthila Quezada López

DIRECTORA:

Dra. Graciela Castro Iñiguez

LOJA 2009



CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE LA TESIS

Dra. Graciela Castro Iñiguez

DOCENTE DE LA ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA

CERTIFICA:

Que el presente trabajo de tesis realizado por las estudiantes: Rocío Elizabeth Piedra Sánchez y Yessenia Berthila Quezada López, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por lo tanto autorizo su presentación.

Loja, junio de 2009

**Dra. Graciela Castro I.
DIRECTORA DE TESIS**



DECLARACIÓN Y CESIÓN DE DERECHOS

Nosotras, Rocío Elizabeth Piedra Sánchez y Yessenia Berthila Quezada López, declaramos ser autoras del presente trabajo y eximimos expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Adicionalmente declaramos conocer y aceptar la disposición del Art. 67 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”

Rocío Elizabeth Piedra Sánchez

Yessenia Berthila Quezada López

AUTORAS



AUTORÍA

Las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo de tesis, son de exclusiva responsabilidad de sus autores.

Rocío Elizabeth Piedra Sánchez

Yessenia Berthila Quezada López



DEDICATORIA

Con inmenso amor para mi padre eterno Dios por regalarme la vida y el privilegio de obtener este logro; con cariño y gratitud para mis amados padres Bolívar y Berthila que son mi ejemplo de vida, para mis queridos hermanos: Ivonne del Cisne, Diego Alexander, Christian Bolívar, Byron Emmanuel y Jefferson Adrián, para mis hermanos de la quinta comunidad del Camino Catecumenal de Nuestra Señora de la Paz por su incondicional apoyo, comprensión, sacrificio y manifestaciones de amor y confianza hacia mí; a mis amigas Alexandra, Rocío, Juliana, Betty, Mirian, Cecibel y Andrea por ayudarme en mi camino de aprendizaje en esta carrera, a ustedes con mucho cariño está dirigida esta tesis.

Yessenia Berthila

La presente tesis se la dedico en primer lugar a Dios quien ha sido mi guía y apoyo espiritual, a mis queridos padres Hugo y Flor a quienes admiro por sus sabias enseñanzas y apropiados consejos, a mi hermana Nathaly por su apoyo incondicional, a mis abuelitos porque de una u otra manera han sido mi gran inspiración y ejemplo, a mis primos y tíos por estar siempre cuando los necesito, a mis amigos y compañeros en especial Alexandra, Yessenia, Juliana, Betty, Kleber, Danilo por la amistad incondicional que me han brindado.

Rocío Elizabeth



AGRADECIMIENTO

Las autoras de la presente tesis dejamos constancia de nuestro imperecedero agradecimiento a:

Dios por regalarnos a través de nuestros padres la oportunidad y el privilegio de estudiar, a la Universidad Técnica Particular de Loja, en la persona del Señor Canciller José Barbosa, Rector Canciller de la UTPL, a la Dra. Lupe Espejo, Directora de la Escuela de Contabilidad y Auditoría, por su preocupación constante en el conocimiento e investigación de sus estudiantes.

A todos los profesores y profesoras que han compartido con nosotras sus conocimientos y experiencias para propiciar una formación de estudiantes universitarios de nueva generación.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cristo Rey en las persona del Sr. Alcívar Espinosa, gerente general y la Ing. Janeth Espinosa, jefe de crédito por haber dado la apertura de realización de la tesis en su institución y por la confianza depositada en nosotras.

A la Dra. Graciela Castro Iñiguez, Directora de la presente tesis, por su intensa lectura crítica, así como a sus orientaciones claves para culminar el presente trabajo.

A todas y cada una de nuestras amigas y compañeras de clase con quienes hemos compartido durante todo este tiempo de estudio por su ayuda y apoyo incondicional en cada una de nuestras dificultades académicas y personales, recordaremos siempre los momentos universitarios que nos fortalecieron como amigas.

Rocío y Yessenia



ÍNDICE DE CONTENIDOS

Portada	i
Certificación	ii
Cesión de derechos	iii
Autoría	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Resumen ejecutivo	ix

CAPÍTULO I. BASE LEGAL Y ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

1.1 Antecedentes	2
1.2 Estructura orgánico-funcional	6
1.3 Descripción de los cargos	7
1.4 Estatuto de la Cooperativa	13
1.5 Análisis FODA	19
1.6 Código de ética para los empresarios ecuatorianos	21

CAPITULO II. CÓDIGO DE ÉTICA DEL AUDITOR Y MARCO TEÓRICO

2.1 Código de ética del auditor	26
2.2 Conceptos básicos de auditoría de gestión	29
2.3 Herramientas de la auditoría de gestión	29
2.4 Riesgos de la auditoría de gestión	38
2.5 Muestreo en la auditoría de gestión	40
2.6 Evidencia en la auditoría de gestión	41
2.7 Papeles de trabajo en la auditoría de gestión	43
2.8 Parámetros e indicadores de gestión	48
2.9 Fases del proceso de la auditoría de gestión	53



CAPITULO III. EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

3.1 Orden de trabajo	56
3.2 Notificación de inicio de labores	57
3.3 Objetivos del departamento de crédito y cobranzas	58
3.4 Análisis FODA del departamento de crédito	59
3.5 Programa de auditoría	60
3.6 Informe de Visita Previa	62
3.7 Cuestionario de Control Interno	65
3.8 Evaluación del Control Interno	70
3.9 Matriz de Indicadores	85
3.10 Fichas Técnicas de Indicadores	87
3.11 Cédulas Narrativas	98
3.12 Informe de Auditoría de Gestión	102

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Conclusiones	110
2. Recomendaciones	110

BIBLIOGRAFÍA	112
---------------------	-----

ANEXOS	114
---------------	-----



RESUMEN EJECUTIVO

La Auditoría de Gestión es de sumo interés para las empresas que desean alcanzar la perfección empresarial, y ser competitivas en el mercado que se desenvuelven, buscando implementar normas de calidad que logren mejorar su gestión empresarial; evaluando el desempeño total e integral de la empresa no sólo en el ámbito económico si no en el administrativo y operativo, cuidando que se cumplan los objetivos planteados y se utilicen eficientemente al 100% los recursos disponibles.

El tema desarrollado es AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE LA “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CRISTO REY, POR EL PERIODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2008; en el que se evalúa la correcta utilización de los recursos, y cumplimiento de objetivos del departamento para brindar un servicio de calidad.

Para llevar a cabo la auditoría se ha creído conveniente dar a conocer previamente a su realización aspectos generales de la empresa y además conceptos básicos relacionados con la auditoría de gestión, temas que se los trató en los siguientes capítulos:

CAPÍTULO I: BASE LEGAL Y ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

En este capítulo damos a conocer a la empresa y consta de: Antecedentes de la cooperativa, productos y servicios que ofrece, misión, visión, objetivos, valores institucionales, estructura orgánica – funcional, descripción de los cargos, estatuto interno de la cooperativa, análisis FODA, código de ética para los empresarios ecuatorianos. Información importante para conocer el entorno en donde se va a desarrollar la auditoría.

CAPÍTULO II: CÓDIGO DE ÉTICA DEL AUDITOR Y MARCO TEÓRICO

Aquí se especifica el código de ética del auditor y varios conceptos básicos para el correcto desarrollo de la tesis como:

Concepto de Auditorías de Gestión.- “La auditoría de gestión, es el examen sistemático y profesional, efectuado por un equipo multidisciplinario, con el propósito de evaluar la gestión operativa y sus resultados, así como, la eficacia de la gestión de una entidad, programa,



proyecto u operación, en relación a sus objetivos y metas; de determinar el grado de economía, efectividad y eficiencia en el uso de los recursos disponibles; establecer los valores éticos de la organización y, el control y prevención de la afectación ecológica; y medir la calidad de los servicios, obras o bienes ofrecidos, y, el impacto socio-económico derivado de sus actividades”.

Eficiencia.- Es el criterio económico que revela la capacidad administrativa de producir el máximo de resultados con el mínimo de recursos, energía y tiempo.

Eficacia.- Es el criterio institucional que revela la capacidad administrativa para alcanzar las metas o resultados propuestos.

Herramientas de la Auditoría:

1. Equipo Multidisciplinario
2. Control Interno

Riesgos de Auditoría de Gestión:

Riesgo Inherente: Es el riesgo propio de cada empresa de acuerdo a su actividad.

Riesgo de Control: Es el riesgo que está de la mano con el Control Interno.

Riesgo de Detección: Es el riesgo que los errores no identificados por los errores de Control Interno tampoco sean reconocido por el auditor.

Muestreo en la Auditoría de Gestión.- El muestreo en auditoría, consiste en obtener evidencia confiable, pertinente y suficiente de un procedimiento de auditoría seleccionando un porcentaje significativo de las partidas dentro de un grupo de operaciones, con el propósito de evaluar alguna característica del grupo lo que le da al auditor una base razonable sobre lo cual emitir un informe.

Evidencias Suficientes y Competentes.- Las evidencias son el respaldo del auditor, ya que son el sustento del informe que es el resultado de la auditoría por lo que estas deben ser suficientes y competentes.

Papeles de Trabajo.- Los papeles de trabajo, se definen como el conjunto de cédulas, documentos y medios magnéticos (tendencia a la auditoría cero papeles) elaborados u obtenidos por el auditor gubernamental, producto de la aplicación de las técnicas, procedimientos y más prácticas de auditoría, que sirven de evidencia del trabajo realizado y de los resultados de auditoría revelados en el informe.



Indicadores de Gestión.- Los indicadores de gestión pueden ser utilizados para evaluar la entidad como un todo y también respecto de todas las actividades que se ejecutan, para cualquier función, área o rubro que se quiera medir.

Fases del Proceso de la Auditoría de Gestión:

FASE I: *Conocimiento Preliminar*

FASE II.- *Planificación*

FASE III: *Ejecución*

FASE IV: *Comunicación de Resultados*

FASE V: *Seguimiento*

CAPITULO III: APLICACIÓN O EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

Este capítulo contiene la parte práctica de la tesis, es decir la Auditoría de Gestión al departamento de crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Cristo Rey”; en el mismo que se desarrolló las 5 fases de la auditoría encontrando por ende los papeles de trabajo y resultados de esta.

En la Cooperativa Cristo Rey se evaluó el proceso de crédito ayudándole de esta manera a llevar un mejor control de las actividades de crédito para mejorar su eficiencia en el mencionado proceso.

En sí no hay una solución al problema por lo contrario mocionamos recomendaciones a los hallazgos encontrados en la auditoría.

Se cumplió con un 95% con los objetivos planteados gracias a la apertura que se tuvo en la cooperativa para la recolección de información.



CAPÍTULO I



BASE LEGAL Y ANTECEDENTES DE LA EMPRESA¹

ANTECEDENTES

La Cooperativa inicia sus actividades el 7 de diciembre de 1997 según Acuerdo Ministerial N° 0084 del MINISTERIO DE BIENESTAR SOCIAL, esto después de cumplir con los requisitos de carácter legal. La aprobación de sus estatutos por parte del Ministerio de Bienestar Social fue el 17 de marzo del mismo año, la creación se da por el impulso de un grupo de transportistas del sector, con el fin de satisfacer sus necesidades de crédito.

Figuran como fundadores las siguientes personas: Wilman Cabrera, Augusto Cabrera, Segundo Cabrera, Ángel Cevallos, Polivio Cevallos, Ramiro Cobos, Héctor Cabrera, César Coronel, Ángel Capa, Alcívar Espinoza, Alcívar Espinoza Jr., Nelson Gómez, Stalin Guamán, Jorge Jaramillo, Manuel León, Wilfrido Lara, Víctor López, José Olmedo, Euclides Ordóñez, Olger Ordóñez, Jorge Prieto, Manuel Paltín, Wilfrido Pauta, Luis Poma, José Sarango, Flavio Salinas, Alcívar Tigre, José Tambo, Cristóbal Tagle, Miguel Tapia.

La oficina matriz está ubicada en el Barrio Motupe, Parroquia El Valle, Cantón Loja, Provincia de Loja, y cuenta con una sucursal ubicada en el centro de la ciudad en las calles Bernardo Valdivieso entre José Antonio Eguiguren y Colón, la misma que únicamente presta el servicio de caja.

La Cooperativa en sus inicios se conformó con 33 socios pertenecientes a la Asociación de Choferes de Motupe, actualmente está integrada por 4247 socios activos, que en su mayoría son personas que habitan en la parroquia urbana El Valle, a 5 km del centro de la ciudad de Loja, quienes aportan continuamente para el desarrollo eficiente de la cooperativa. Además cuenta con 15 empleados para llevar a cabo los diferentes procesos administrativos y operativos, a través de Gerencia, secretaría, departamento de contabilidad, departamento de auditoría, departamento de crédito, cajas y guardianía.

¹ Informativo "Cristo Rey"



PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE

Los principales productos y servicios que brinda la cooperativa “Cristo Rey” son: cuentas de ahorro, inversiones a plazo fijo, créditos, servicios financieros y cooperativos (seguro de vida y mortuoria).

MISIÓN

Brindar productos y servicios financieros a nuestros socios con agilidad y bajos costos, satisfaciendo eficientemente sus necesidades.

VISIÓN

Ser una institución con un gran nivel competitivo, fundamentado en un alto grado de seguridad, solvencia y transparencia, contribuyendo activamente en el bienestar de sus socios.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Alcanzar y mantener altos estándares de eficiencia y calidad en cada una de las operaciones de la cooperativa, contando con capital humano capacitado e incentivando en cada una de las áreas de la institución, contribuyendo al crecimiento sostenible de la cooperativa.
- Contribuir a la satisfacción de las necesidades de los socios de la cooperativa, a través del desarrollo de productos y servicios financieros orientados a fortalecer el sector, alcanzando rentabilidad económica y social.
- Innovar e implementar los sistemas tecnológicos adecuados para las operaciones financieras, administrativas y de control que desarrolla Cristo Rey, que agilite los procesos y minimice los costos generados en las fases operativas, logrando eficiencia en el uso de recursos.
- Alcanzar una cobertura territorial amplia en la provincia de Loja, que beneficie a un mayor número de socios, principalmente en los cantones a través de mecanismos de fusión con cooperativas y gremios, impulsando el desarrollo económico con amplitud geográfica.



OBJETIVOS OPERATIVOS

- Promover la cooperación económica y crediticia entre sus socios, para lo cual realizará todas las actividades necesarias permitidas por la Ley de Cooperativas y su Reglamento General.
- Recibir de los socios los aportes, cuotas sociales y depósitos en moneda nacional.
- Otorgar préstamos a sus socios, para lo cual podrá celebrar con aquellos, los respectivos contratos.
- Realizar cobros, pagos y demás operaciones financieras necesarias para el desarrollo de las actividades de la Cooperativa.
- Celebrar contratos con personas naturales y jurídicas de los sectores público y privado, que fuesen necesarios para el cumplimiento de sus fines.
- Fomentar la educación cooperativa de los socios y la acción solidaria entre los mismos y frente a la comunidad.
- Contratar préstamos con organismos financieros nacionales e internacionales para la consecución de sus objetivos, en condiciones que beneficien a los socios de la cooperativa.
- Propender a la permanente culturización de los cooperados y formar el espíritu de unión, solidaridad y disciplina entre los socios.
- Promover y difundir los principios y doctrina en materia de Cooperativa, disposiciones legales, así como las ventajas del sistema, fomentando su aplicación.
- Organizar cursos especiales de tecnificación en el ramo de sus actividades profesionales, así como también programas, actos culturales, sociales y cívicos para promover la mejor vinculación entre los socios y la comunidad en la que actúan.
- Realizar cualquier otra actividad tendiente al mejoramiento económico y social de sus miembros dentro de los principios universales del Cooperativismo, la Ley de Cooperativas, su Reglamento General, Reglamentos Especiales y el Estatuto Interno de la Cooperativa.
- Realizar operaciones de intermediación financiera.
- Integrarse al movimiento cooperativo.

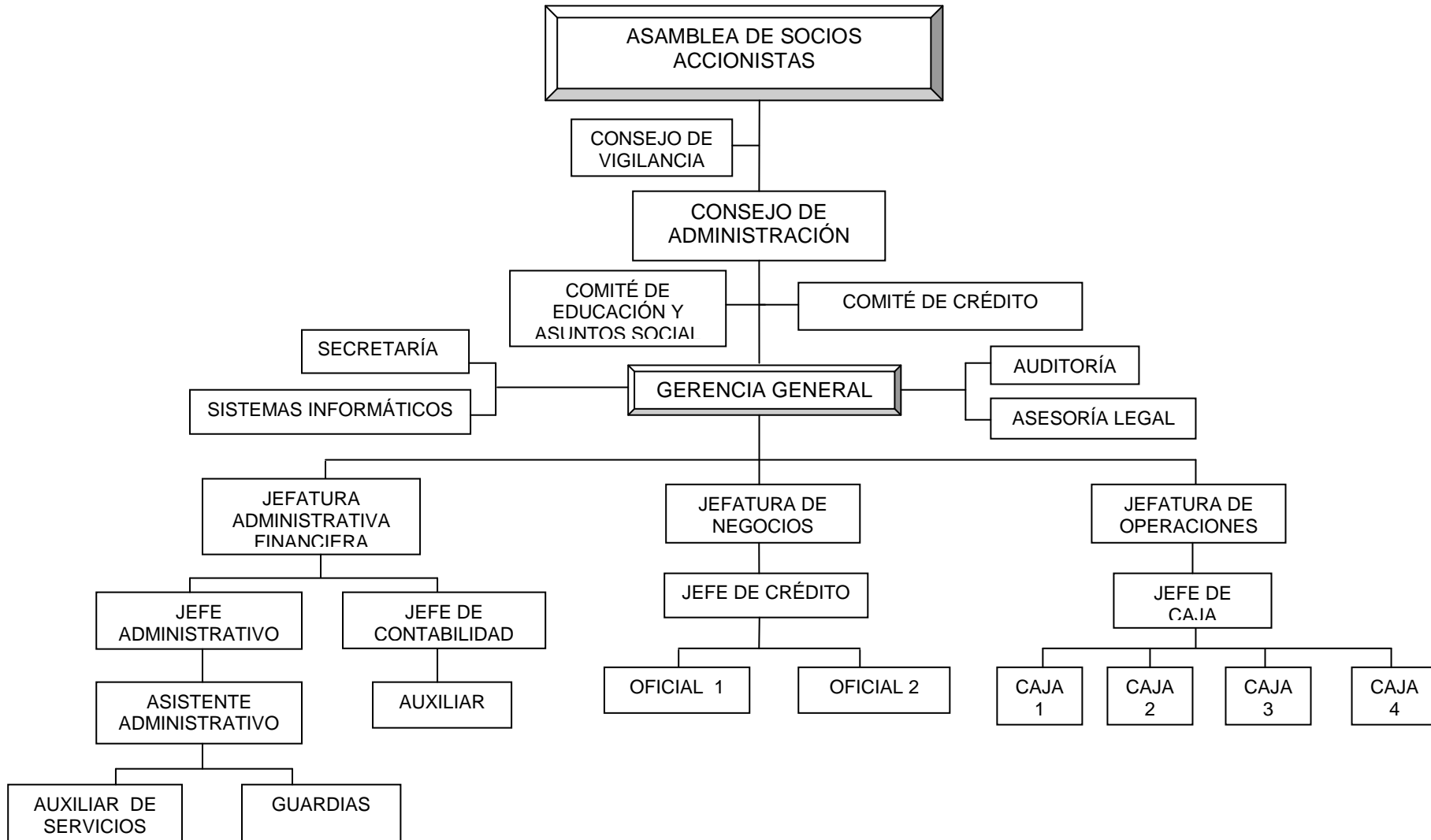


VALORES INSTITUCIONALES

- **Disciplina.-** respetar y cumplir los reglamentos y estatutos establecidos en la cooperativa, evitando riesgos y brindando seguridad a los socios.
- **Responsabilidad.-** cumpliendo de forma oportuna y puntual la respuesta de nuestras acciones.
- **Puntualidad.-** consideramos que es una manera tangible para demostrar respeto hacia los demás, y por medio de ello valoramos el tiempo de nuestros socios y clientes.
- **Compromiso.-** En virtud de que nos identificamos con la institución y hacemos nuestras sus metas y objetivos.
- **Honestidad.-** comprometidos a respetar la confianza de los socios de nuestra cooperativa para así manifestar la integridad de la institución.
- **Equidad.-** informar sobre las leyes y normativas de carácter financiero y cooperativista que cubran las necesidades de los socios y clientes.
- **Calidad.-** el cliente es el jefe, la calidad en el servicio es nuestro trabajo, y el valor del dinero es nuestra meta.
- **Eficiencia.-** utilizamos los recursos al máximo, no desperdiciamos nada y sólo realizamos lo que podemos hacer mejor.
- **Trabajo en equipo.-** consideramos de importancia la expectativa personal de los miembros integrantes de cada una de las áreas de la organización.



ESTRUCTURA ORGÁNICO – FUNCIONAL





DESCRIPCIÓN DE LOS CARGOS

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE NEGOCIOS

Coordinación

Con el Gerente General, Auditor Interno, Asesor Jurídico, Comité de Crédito y responsables de los departamento operativos de la cooperativa

Función general

Administrar la actividad de Crédito, recuperación y Cobranzas de la Cooperativa fuente principal generadora de ingresos para la Institución

Tareas principales

- Participar en la planeación estratégica y operativa anual de la cooperativa y en la elaboración de la proforma presupuestaria.
- Planificar y supervisar las actividades del Departamento, distribuyendo las tareas al personal que está bajo su responsabilidad.
- Organizar las actividades de promoción, concesión y recuperación de los créditos.
- Cumplir y hacer cumplir las disposiciones estipuladas en el Reglamento de Crédito.
- Revisar la documentación que consta en la carpeta de crédito del socio y analizar la opinión técnica del analista de crédito, antes de emitir su criterio de aprobación respectiva o elevar el estamento resolutivo.
- Participar con derecho a voz y voto en la comisión de crédito, presentara las carpetas de crédito a la comisión para el análisis y resolución respectiva.
- Atender, asesorar e informar al socio sobre la negociación de los préstamos.
- Diseñar y organizar el archivo del departamento de Negocios de la cooperativa.
- Desarrollar estrategias para identificar riesgos crediticios, evaluando y asegurando la recuperación del crédito concedido.
- Realizar o disponer la inspección respectiva, previa a la concesión del crédito, si el caso lo amerita verificar la capacidad de pago. Así mismo, una vez que ha sido



- otorgando el préstamo se efectuará el control y seguimiento a fin de comprobar la adecuada utilización del crédito, amortización oportuna y existencia de las garantías.
- Recomendar la reprogramación de los créditos en los casos que se justifique.
 - Motivar para que los socios realicen operaciones colaterales en la cooperativa, a través de sus productos financieros, intensificando de esta forma el flujo financiero.
 - Informar periódicamente a la Gerencia sobre el movimiento de Cartera, mantener reuniones de coordinación con el Gerente y funcionarios de los otros Departamentos, para el mejor cumplimiento de sus funciones.
 - Revisar la documentación legal, manejo y utilización de la misma, suscripción de documentos, inspección de garantías y de toda la información que sea necesaria para la buena administración de cartera.
 - Identificar cualquier síntoma de crisis antes de que esta se presente, evitando que el o los socios incurran en morosidad y eventual irrecuperabilidad del crédito.
 - Revisar frecuentemente el comportamiento de los créditos.
 - Estudiar los casos particulares de préstamos que por sus condiciones tiene dificultades para coordinar la recuperación y proponer soluciones oportunas.
 - Supervisar las fases de formalización, análisis y desembolsos de los créditos.
 - Verificar los índices de morosidad e implementar estrategias para disminuirla.
 - Participar en la calificación de la Cartera, según las normas establecidas por el Organismo de control; a fin de determinar el valor para la constitución de las provisiones y adoptar medidas correctivas.
 - Supervisar los controles contables y administrativos del crédito.
 - Coordinar con el departamento Financiero-Administrativo para confirmar la disponibilidad de recursos presupuestarios para la concesión de créditos.
 - Controlar y verificar la entrega oportuna de los avisos de vencimiento y requerimiento de pago de los créditos.
 - Revisar el informe de Cartera coordinando con la Unidad de Contabilidad para el cuadro de la información a ser reportada.
 - Otras funciones que le asigne el Jefe inmediato.



Responsabilidad

- Es responsable por la recomendación técnica para la concesión del crédito y la información sustentadora.
- Asume responsabilidad por la administración de la cartera y de su recuperación.
- Tiene a su cargo la custodia de la documentación que abaliza el crédito, soporte de la concesión del mismo.
- Es responsable de la confidencia en el proceso crediticio y por los recursos humanos y materiales que están a su cargo.

Requisitos para el cargo

- Título Universitario otorgado en el País o en el extranjero en Economía, Administración o Finanzas o estar cursando estudios superiores en cualquiera de estas especialidades o carreras afines.
- Cursos de capacitación en : Análisis y otorgamiento de Créditos, Contabilidad, Finanzas, Mercado de productos y servicios financieros, utilización de sistemas computacionales y conocimiento sobre políticas crediticias.
- Experiencia mínima de dos años en funciones similares al cargo a desempeñar.

UNIDAD DE CRÉDITO

Coordinación

Con el personal que labora en el Departamento de Negocios.

Finalidad

Administrar la concesión, seguimiento y recuperación de los créditos orientados a la actividad productiva, comercio, agricultura, etc. En concordancia con las normas y procedimientos establecidos en la cooperativa para el otorgamiento de los mismos.

Funciones



- Planificar y administrar las actividades de crédito en concordancia con los lineamientos generales de las políticas y normas establecidas.
- El personal que labora en esta unidad debe ser caucionado.
- Evaluar y calificar las solicitudes de crédito, confrontando información, analizándola financieramente, proyectando la influencia del crédito solicitado y resultados a obtenerse, a fin de determinar su viabilidad.
- Evaluar las garantías ofrecidas, las mismas que deberán estar a entera satisfacción de la cooperativa y que cubran el crédito ante una eventualidad del no pago.
- Negociar las condiciones del crédito con el solicitante en lo que tiene que ver a los plazos y montos, tomando en consideración su capacidad de pago, viabilidad del proyecto, garantías y actividad a financiar.
- Realizar un análisis minucioso antes de emitir su opinión sobre la aceptación o negación del crédito solicitado.
- Llevar en forma ordenada, actualizada y archivar las carpetas de los usuarios del crédito.
- Hacer un seguimiento del crédito hasta lograr la total recuperación del mismo.

DEL ASISTENTE DE CRÉDITO

Coordinación

Con el personal de su Unidad y la Jefatura del Departamento de Negocios.

Función general

- Atender al socio que requiera información sobre las líneas de los créditos que oferta la cooperativa e indicarle cual es el trámite a seguirse para beneficiarse de los mismos.
- Realizar el análisis valorativo de la información, con el propósito de verificar cualitativa y cuantitativamente al sujeto de crédito, determinándose para ello los riesgos crediticios principales que sirvan de base para la toma de decisiones.

Tareas principales



- Atender personalmente a los socios brindándoles la información sobre las diversas modalidades de crédito que tiene la Cooperativa y los requisitos que se exigen para acceder a los mismos.
- Revisar las solicitudes de crédito en la que conste la información allí requerida y la firma del socio solicitante, la información de los garantes y avales personales.
- Analizar las garantías de solvencia del socio.
- Elaborar informe sobre comportamiento y solvencia del socio.
- Actualizar periódicamente referencias sobre el deudor y el o los garantes, para mantener actualizada la carpeta del crédito.
- Realizar un seguimiento de los créditos otorgados, para verificar su uso y el fin para el que fue solicitado y el comportamiento de sus amortizaciones.
- Llevar el pagaré y el contrato de garantes de acuerdo a las condiciones aprobadas.
- Hacer firmar los documentos de créditos: al prestatario, su cónyuge, garantes y cónyuges.
- Llevar un registro de los pagarés para su control, remitir una copia a Contabilidad y su original al Jefe de Crédito para constancia.
- Verificar que en los pagarés las cantidades sean exactas y no existan enmendaduras.
- Actualizar datos de los préstamos concedidos, vigentes y vencidos para reportar novedades diariamente.
- Realizar los controles contables y administrativos del crédito para reportar al Jefe inmediato.
- Implementar sistemas apropiados para controlar la documentación sobre los préstamos concedidos.
- Coordinar con el jefe de crédito y/o con la Asesoría Jurídica, para la ejecución, mejora o sustitución de las garantías de los deudores.
- Revisar el comportamiento de la cartera en mora y vencida a fin de implementar oportunamente medidas de recuperación de la cartera.
- Elaborar los documentos de notificación a los socios y garantes de los préstamos en mora y otros reportes a pedido de la Gerencia.
- Los créditos en mora de noventa días de vencidos, tres cuotas o mas deberá inmediatamente exigirse el pago al socio vía notificación y/o visita personal u otro mecanismo eficaz de cobranza.



- Los créditos vencidos o en mora que ganen infructuosa la recuperación por la vía administrativa, deberán inmediatamente coordinarse con el Asesor Jurídico para la iniciación de la demanda respectiva o proceder al secuestro o embargo preventivo y hacer seguimiento del juicio hasta la total recuperación del crédito otorgado.
- Llevará el control contable de la cartera en mora, vencida y judicial; así mismo de los bienes embargados o secuestrados.
- Coordinará con el jefe del departamento de Negocios sobre las eventuales refinanciaciones y/o aplazamiento de pagos que pudieran solicitar en medida del arreglo de los socios en mora, a fin de tomar inmediata decisión en concordancia con las normas establecidas.
- Formular informes y reportes, con comentario y/o recomendaciones sobre su gestión y comportamiento de la cartera bajo su responsabilidad. La información será con periodicidad semanal a su Jefe inmediato y al Gerente General.
- En caso de gastos incurridos por notificaciones, embargos se emitirá la correspondiente planilla recaudándose su valor al socio deudor.
- Preparar el listado de los socios a quienes se debe enviar las notificaciones de cobranzas o realizarlas automáticamente a través del comando computacional.
- Otras funciones que le asigne el jefe inmediato

Responsabilidades

- Es responsable por el estudio, análisis, verificación y evaluación de las solicitudes de crédito, así como por la concesión del crédito y del seguimiento oportuno hasta su recuperación.
- Es responsable por el estudio de la confidencia en el proceso crediticio y por los equipos y documentos que maneja.

Requisitos para el cargo

- Título universitario otorgado en el País o en el extranjero en Economía, Administración y/o estar cursando estudios superiores en cualquiera de estas especialidades o carreras a fines.



- Cursos de capacitación en: Análisis y otorgamientos de Créditos, Contabilidad, Análisis Financiero, Administración del crédito, Computación, Atención al Cliente y otros que estén relacionados con el cargo a desempeñar.
- Experiencia de dos años en funciones similares.

ESTATUTO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CRISTO REY”

TÍTULO PRIMERO

NOMBRE, DOMICILIO, RESPONSABILIDAD Y DURACIÓN

Constitúyase la **Cooperativa de Ahorro y Crédito “CRISTO REY”**, domiciliada en el Barrio Motupe, Parroquia El Valle, Cantón Loja, Provincia de Loja; pudiendo extender sus agencias en otras parroquias, cantones y provincias del país.

La responsabilidad de la Cooperativa ante terceros es limitada; la duración será indefinida, sin embargo podrá disolverse o liquidarse por cualquiera de las causales previstas en la Ley. El número de los socios de la Cooperativa es ilimitado.

TÍTULO TERCERO

PRINCIPIOS QUE REGEN A LA COOPERATIVA

La Cooperativa regulará sus actividades de conformidad con los siguientes principios:

- Igualdad de derecho de los socios;
- Libre acceso y retiro voluntario;
- Derecho de cada socio a votar, elegir y ser elegido
- Distribución de los excedentes en proporción al volumen de las operaciones o al trabajo realizado en la Cooperativa por cada socio;
- Interés limitado sobre los certificados de aportación que en ningún caso será mayor del 6% anual;
- Neutralidad e indiscriminación política religiosa y racial;
- Fomento a la educación cooperativa; y,
- Variabilidad el capital social.



TÍTULO CUARTO DE LOS SOCIOS

Son socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CRISTO REY”, las personas que hayan suscrito el acta constitutiva de la misma y aquellas que sean aceptadas posteriormente por el Consejo de Administración y registrados en la Dirección Nacional de Cooperativas perdiendo la calidad de socio por:

- a) Por fallecimiento;
- b) Por retiro voluntario;
- c) Por pérdida de alguno o algunos de los requisitos indispensables para tener la calidad de socio;
- d) Por exclusión; y,
- e) Por expulsión.

El socio de la Cooperativa podrá retirarse voluntariamente en cualquier tiempo, presentando por escrito una solicitud al Consejo de Administración.

La exclusión de un socio será acordada por el Consejo de Administración o la Asamblea General, en los siguientes casos:

- a) Por infringir en forma reiterada las disposiciones constantes en la Ley, Reglamento y Estatuto siempre que no sea motivo para la expulsión; y,
- b) Por incumplimiento del pago del valor o saldo de los certificados de aportación.

El Consejo de Administración o la Asamblea General, podrá resolver la expulsión de un socio, previa la comprobación de los cargos establecidos en los siguientes casos:

- a) Por actividad política o religiosa en el seno de la Cooperativa;
- b) Por mala conducta, siempre que exista sentencia judicial ejecutoriada;
- c) Por agresión de palabra u obra a los dirigentes de la Cooperativa, siempre que esta agresión se deba a asuntos relacionados con la Cooperativa, siempre que exista sentencia judicial ejecutoriada;
- d) Por la ejecución de procedimientos desleales a los fines de la Entidad, y por dirigir actitudes disociadoras, siempre que exista sentencia judicial ejecutoriada;
- e) Por haber incurrido en lo dispuesto en el Art. 149 de la Ley de Cooperativas; y,



- f) Por haber utilizado a la Cooperativa en forma de explotación o engaño en beneficio personal o de terceros con sentencia judicial ejecutoriada.

Son obligaciones y derechos de los socios:

- a) Acatar las disposiciones de la Ley de Cooperativas, su reglamento General, el presente Estatuto y su Reglamento Interno;
- b) Pagar el valor de los certificados de aportación que hayan suscrito.
- c) Cumplir con los ahorros acordados en la Asamblea General, sin perjuicio de depositar valores adicionales de manera voluntaria;
- d) Asistir a las Asambleas Generales, elegir y ser elegido;
- e) Ejercer el derecho de voz y voto, ser elegido y desempeñar las comisiones que les encomendare y que contraigan con la Cooperativa;
- f) Cumplir con todas las obligaciones con la Cooperativa y obtener de los organismos competentes los informes relativos al movimiento de la organización; y,
- g) Cumplir con todas sus obligaciones con la Cooperativa;

TÍTULO QUINTO

ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN DE LA COOPERATIVA

El Gobierno, Administración, contraloría y Fiscalización de la Cooperativa, se hará a través de los Organismos siguientes:

- a) La Asamblea General;
- b) El consejo de Administración;
- c) El consejo de Vigilancia;
- d) Las Comisiones Especiales; y,
- e) La Gerencia.

La Asamblea General de socios es la máxima autoridad de la Cooperativa y sus resoluciones son obligatorias tanto para los demás organismo directivos como para los socios de la entidad. Estará constituida por todos los Socios de la Cooperativa, quienes tendrán voz y voto en las deliberaciones y resoluciones que se tome. Podrán ser de dos clases; Ordinarias y Extraordinarias; y, serán convocadas por el Presidente de la Cooperativa, con ocho días de anticipación. La convocatoria se hará por la prensa o



circulares. Las ordinarias se reunirán por lo menos dos veces al año, en el mes posterior a la realización del balance semestral y las extraordinarias cuando se creyere conveniente.

El quórum para las Asambleas Generales se conformará con un número igual a la mitad más uno de los socios calificados o registrados en la Dirección Nacional de Cooperativas.

Las resoluciones de la Asamblea General se tomará por mayoría de votos, debiendo la votación ser secreta o nominal, según se acuerde en el seno de la asamblea.

El Consejo de Administración es el organismo directivo de la cooperativa; y, estará conformado de acuerdo a lo que dispone el Art. 35 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas, elegidos por la Asamblea general de Socios, durarán dos años en sus funciones, pudiendo participar en nuevas elecciones por un periodo igual. Igualmente se elegirán los vocales suplentes, que subrogarán a los principales en orden de elección. De su seno se elegirá al Presidente que a su vez será el de la Cooperativa.

Para ser miembro del Consejo de Administración, se requiere ser socio de la Cooperativa, cualquier circunstancia que implique pérdida de la calidad de socio hará cesar de inmediato el mandato del consejo afectado, el mismo que será reemplazado por el suplente el resto del período para el cuál fue nombrado.

Consejo de Vigilancia es el organismo fiscalizador y controlador de las actividades de la Cooperativa, estará integrado de conformidad a lo que dispone el Art. 35 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas: elegidos de entre los socios, en Asamblea General y durarán en sus funciones 2 años, pudiendo participar en nuevas elecciones por un periodo igual. Igualmente se elegirán los vocales suplentes que subrogarán a los principales; los miembros del Consejo de Vigilancia elegirán de su seno a un presidente.

El Gerente es representante legal y extrajudicial y su administrador responsable, será nombrado por el Consejo de administración y será caucionado y remunerado. Estará amparado por las leyes laborales y del Seguro Social. Será elegido por dos años, pudiendo participar en nuevas elecciones por un periodo igual. No podrá posesionarse ni entra en funciones sin antes rendir la caución que haya sido fijada por el Consejo de Administración; Tendrá voz informativa en las sesiones del consejo de Administración. Debiendo concurrir a éstas y presentar los informes que se le solicite.



El **Secretario** será nombrado por el consejo de Administración, durará en sus funciones dos años, pudiendo participar en nuevas elecciones por un periodo igual.

TÍTULO SEXTO RÉGIMEN ECONÓMICO

El capital social de la Cooperativa es variable, ilimitado e indivisible y estará integrado por:

- a) Las aportaciones de los socios;
- b) Las cuotas de ingresos y multas que se impusieren;
- c) El fondo irreplicable de reserva y de los destinados a educación, previsión y asistencia social;
- d) Las subvenciones, donaciones, legados y herencias que ella reciba;
- e) En general todos los bienes muebles o inmuebles que por cualquier otro concepto, adquiera la Cooperativa.

Cuando la Asamblea General decida aumentar su capital social, todos los socios quedarán obligados a suscribir y pagar el aumento en la forma y términos que acuerde la Asamblea General que haya sido convocado para el efecto siempre que el Ministerio de Bienestar Social apruebe la reforma al estatuto.

Las aportaciones de los socios estarán representadas por los certificados de aportación nominativos, indivisibles y de un valor de cien dólares cada uno que equivale a 2.500 certificados de aportación de cuatro centavos de dólar, que serán transferibles sólo entre los socios o a favor de la Cooperativa previa autorización del Consejo de Administración, los certificados de aportación devengarán un interés no mayor del 6% anual, que se pagará de los excedentes, si los hubiera.

El año económico de la cooperativa, comenzará el primero de enero y finalizará el treinta y uno de diciembre, pero los balances y memorias se elaborarán semestralmente y serán sometidos a consideración de la Asamblea General, previo visto bueno de los Consejos de Administración y Vigilancia.



DE LAS COMISIONES ESPECIALES

La Cooperativa designará las siguientes comisiones especiales permanentes:

- a) Comisión de Educación,
- b) Comisión de Asuntos sociales; y,
- c) Comisión de Ahorro y Crédito

Estas comisiones estarán conformadas por tres miembros que designe la Asamblea General o el Consejo de Administración y sus atribuciones estarán establecidas en el Reglamento Interno.

TÍTULO SÉPTIMO

INTEGRACIÓN AL MOVIMIENTO COOPERATIVO

La Cooperativa podrá, sin cambiar su nombre, y continuando con su personería jurídica, afiliarse a cualquiera de las Organizaciones de Integración Cooperativa, cuya afiliación no será obligatoria.

La Cooperativa se disolverá por la voluntad de las dos terceras partes de la totalidad de sus socios reunidos en Asamblea General convocadas para el efecto, además la Cooperativa se disolverá por cualquiera de las causales puntualizadas en el Art. 98 de la Ley de Cooperativas.



ANÁLISIS FODA

FORTALEZAS:	DEBILIDADES:
<ul style="list-style-type: none">▪ Personal constantemente capacitado.▪ Agilidad en el servicio.▪ Costo de servicios financieros bajos y facilidad para ofrecerlos.▪ Personal profesionalizado.▪ Transparencia en las operaciones.▪ Espacio Físico adecuado.▪ Predisposición y compromiso de los trabajadores.▪ Costo de servicios financieros bajos y facilidad para ofrecerlos.▪ Cuenta con un sistema informático ágil y seguro: (Software).▪ Equipamiento técnico actualizado: (Hardware).▪ Acceso a Internet para realizar procesos internos.▪ Buen ambiente de trabajo y adecuado sistema de comunicación interna.▪ No existe conflicto entre el personal que labora en los diferentes departamentos.▪ Se realizan análisis minuciosos de los créditos a otorgar basándose en el historial crediticio del cliente.▪ El método para el cobro de los créditos es mediante la	<ul style="list-style-type: none">▪ Poco interés de los directivos sobre la importancia de una planeación estratégica.▪ Carencia de objetivos claros a seguir.▪ Carencia de políticas de marketing institucional de la Cooperativa.▪ Falta de información al sector para inducirlo al ahorro.▪ Falta de un adecuado estudio de mercado.▪ Falta de manuales de procedimientos para el personal de cada área departamental.▪ Falta de recursos económicos para poder ampliar mejorar la gama de productos y servicios.▪ Falta de incentivos al personal por parte del superior.



OPORTUNIDADES:	AMENAZAS:
<ul style="list-style-type: none">▪ Difundir los servicios cooperativos a través de los medios publicitarios.▪ Posibilidad de obtener nuevos clientes en el sector donde se encuentra ubicada la Cooperativa.▪ Ampliar la gama de productos y servicios financieros atendiendo a las nuevas necesidades del mercado.▪ Implementar nuevos proyectos para incentivar a la población hacia el ahorro.▪ Aprovechamiento de Tecnología.▪ Posibilidad de acceder a programas de capacitación, para desarrollar habilidades y destrezas en la organización de negocios financieros.▪ Apoyo de otras organizaciones.▪ Convenios con Cooperativas de Transporte.▪ Todos los clientes tengan la facilidad de llegar a ser socios.	<ul style="list-style-type: none">▪ Bajos recursos económicos del sector.▪ Falta de cultura de ahorro de los habitantes donde se encuentra ubicada la Cooperativa.▪ Existencia y surgimiento de nuevos competidores.▪ Competencia desleal.▪ Falta de credibilidad en el sistema financiero, por información errónea de la población.▪ Inestabilidad política del país.▪ Políticas económicas inciertas



CÓDIGO DE ÉTICA PARA LOS EMPRESARIOS ECUATORIANOS

1. CON CLIENTES Y CONSUMIDORES

▪ **Relaciones con los Consumidores**

Será nuestro compromiso firme como empresas y empresarios mantener los más altos estándares de calidad en la fabricación y distribución de marcas, productos o servicios, así como los precios más justos. Nuestro mayor interés será garantizar la plena satisfacción de los clientes y consumidores, ya que con esto construimos las bases para nuestra prosperidad. Los colaboradores y empleados de la empresa asumirán el compromiso común de mantener la lealtad de sus clientes y consumidores mediante la mejora continua de procesos, marcas, productos y servicios.

▪ **Relaciones con los Clientes**

Los clientes son aliados estratégicos a los que apoyamos en su crecimiento y desarrollo, al entregarles nuestras marcas, productos y servicios con la calidad, cantidad y oportunidad requerida por el ritmo de sus negocios, cumplimos el compromiso de la alianza estratégica contribuyendo a su éxito empresarial, actuando siempre de acuerdo con los más altos criterios de ética y honradez.

2. CON COLABORADORES Y EMPLEADOS

▪ **Respeto a la individualidad**

Las empresas y los empresarios reconocemos el valor del ser humano como único e irreplicable, respetaremos la dignidad de todos nuestros colaboradores y empleados, facilitando el ambiente propicio para que encuentren en la empresa el espacio adecuado para su desarrollo profesional e individual, a la vez valoraremos la participación y contribución individual al logro de los objetivos empresariales y respetaremos la diversidad de ideas y opiniones.

▪ **Desarrollo y valores del personal**

Las empresas y los empresarios conocemos que el éxito depende de la calidad de nuestro personal; por eso, nos comprometemos a propiciar el desarrollo y la práctica de los más altos valores éticos y morales y su aceptación por parte de él. Lo más importante, transmitiremos y difundiremos los valores y principios a través de nuestra conducta, los



traduciremos en normas conductuales en las políticas institucionales, manuales de procesos, reglamentos internos y procesos de evaluación. Estimularemos el trabajo en equipo, pues las mejores soluciones surgen del trabajo conjunto con colegas y clientes.

- **Claridad y responsabilidad**

Las empresas y los empresarios transmitiremos a nuestros colaboradores y empleados la información requerida para el cumplimiento de sus funciones como medio eficaz para comprometerlos con el cumplimiento de nuestros objetivos y proyectos con entusiasmo y profesionalismo.

- **Conflictos de interés**

Todos los colaboradores y empleados de la empresa, incluyendo los de la alta gerencia y directorio presentarán periódicamente una declaración de conflicto de intereses, en la cual harán constar que no tienen conflicto alguno entre los intereses de ésta y los suyos personales o los de sus familiares. En caso de duda, o cuando un colaborador estuviere ante la presencia de un conflicto real o potencial de naturaleza financiera o no que pudiera afectar el cumplimiento de sus funciones o su desempeño en el trabajo, en la misma declaración o tan pronto como surgiera el conflicto, lo hará saber a su jefe inmediato para los fines pertinentes.

- **Relaciones con organizaciones laborales**

Será compromiso fundamental de los empresarios respetar la independencia de la(s) asociación(es) laboral(es) que representen los intereses legítimos de los trabajadores, y buscar siempre que sus relaciones con éstos sean de colaboración y mutuo beneficio.

- **Participación en actividades políticas**

La Empresa no tendrá filiación ideológica, política ni partidista, pero alentará la colaboración cívica en asociaciones profesionales y organismos ciudadanos, y estimulará el ejercicio responsable de los derechos políticos.

3. CON LOS PROVEEDORES

Las empresas y los empresarios llevarán a cabo negociaciones lícitas y equitativas con sus proveedores; aplicarán con imparcialidad y justicia los postulados de la libre competencia en el proceso de evaluación y selección de los mejores; protegerán los derechos de aquellos,



asegurándoles la confidencialidad de la información suministrada, aún si fueren proveedores de sus competidores.

4. CON LOS COMPETIDORES

La empresa y todos sus colaboradores y empleados competirán en el mercado basándose en los méritos, ventajas y excelencia de sus productos, marcas y servicios y en las mejores y más leales prácticas de comercio.

5. EN LA OPERACIÓN GENERAL DE LOS NEGOCIOS

- **Austeridad en los negocios**

Las empresas llevarán a cabo sus negocios en un contexto de sobriedad y austeridad. Harán uso de los bienes y recursos disponibles manteniéndolos en el mejor estado de funcionamiento, procurando maximizar su capacidad, vida útil y rendimiento.

- **Protección de los activos**

Los directivos, sus colaboradores y empleados tienen el compromiso de salvaguardar los activos de la empresa, así como también la propiedad intelectual de la empresa, representada principalmente por sus procesos de fabricación, esquemas de comercialización, sistemas de información financiera, operativa y administrativa.

6. CON LOS ACCIONISTAS O SOCIOS ACTUALES O POTENCIALES

Los directores, administradores de toda empresa y todos sus colaboradores se comprometerán a proporcionar a socios y accionistas una rentabilidad razonable y sostenida por su inversión.

7. CON LA SOCIEDAD Y CON EL PAÍS

Las empresas y los empresarios estamos inmersos en el país y en la sociedad en la que trabajamos, de ellos somos parte y a ellos nos debemos; por lo mismo, asumimos el más serio compromiso de apoyar con nuestro trabajo los principios y valores en que ellos se sustentan. Así mismo, seremos celosos y puntuales en el cumplimiento de todas y cada una



de las obligaciones tributarias que como contribuyentes o responsables nos señala el ordenamiento jurídico.

8. COMPROMISO DE LUCHAR CONTRA LA CORRUPCIÓN

Ni la empresa, ni los empresarios, ni sus colaboradores o empleados participarán, directa o indirectamente, en actos que, aunque tuvieren visos de legalidad, pudieran considerarse como corruptos o inducir a corrupción. Por ello, ningún ingreso, gasto, desembolso o egreso de la empresa podrá hacerse sin causa justa y legítima.

9. COMPROMISO CON LA ÉTICA

Accionistas, socios, directores, administradores, colaboradores y empleados de las Empresas, por el hecho de adoptarlo quedan comprometidos al cumplimiento del presente Código de Ética del Empresario Ecuatoriano. Los incumplimientos a este Código serán severamente sancionados, pudiendo causar hasta la separación de la Empresa infractora.

El compromiso de un comportamiento ético, logra generar o desarrollar un ambiente de confianza entre directivos, empleados y colaboradores, accionistas, clientes y consumidores, proveedores, organismos de control y otros relacionados a la empresa.



CAPÍTULO II



CÓDIGO DE ETICA DEL AUDITOR Y MARCO TEÓRICO

CÓDIGO DE ÉTICA DEL AUDITOR

El auditor interno está llamado a jugar un importante papel con respecto a la implantación de las normas en materia de administración y control de los recursos, consecuentemente es necesario establecer un marco normativo de conducta para aquellos funcionarios que tendrán a su cargo la delicada misión, en el que se establece que el Auditor Interno deberá observar y cumplir los siguientes Códigos de Ética:

Honor.- El auditor, al que se le impute la comisión de un delito, deberá facilitar la investigación para esclarecer su situación, a fin de dejar a salvo su honra y la dignidad de su cargo.

Independencia.- El auditor mantendrá total independencia respecto de las instituciones en las que trabaja, así como de las personas y actividades sometidas a su examen. No efectuará labores de auditoría en instituciones en las que hubiere prestado sus servicios durante los últimos cinco años. Tampoco auditará actividades realizadas por su cónyuge, por sus parientes comprendidos dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, ni cuando existiere conflicto de intereses.

Reserva.- El auditor guardará reserva de los hechos que conociere en el cumplimiento de sus funciones y, cuando se trate de información sujeta a sigilo o reserva, la utilizará solo para efectos previstos en la ley.

Conducta del auditor.- La conducta del auditor deberá ser irreprochable en todo momento y circunstancia. Cualquier deficiencia en su conducta profesional o conducta inadecuada en su vida personal, perjudicaría su imagen de integridad de auditor de la unidad a la que representa, y la calidad y validez de su labor y puede entonces, plantear dudas acerca de la fiabilidad y la competencia profesional de la Institución.

Credibilidad y confianza.- Para lograr estos atributos, el auditor deberá cumplir con las exigencias éticas de los valores encarnados en los conceptos de integridad, independencia y objetividad, confidencialidad y competencia profesional.



Integridad.- El auditor, durante su trabajo y en las relaciones con el personal de las entidades intervenidas, está obligado a observar las normas de conducta, tales como honradez e imparcialidad.

Confidencialidad.- El auditor deberá ser prudente en el uso y protección de la información adquirida en el transcurso de su trabajo; no la utilizará para lucro personal, o de otra manera que fuere en detrimento de los legítimos objetivos de la Auditoría Interna.

Cordialidad y buena conducta.- Durante todo el proceso de auditoría, el auditor deberá desempeñar sus tareas teniendo en cuenta los derechos y la dignidad de los auditados, la necesaria eficiencia, eficacia y economía en la administración de los recursos, así como la continuidad del servicio de las áreas examinadas.

Expresión oral.- El auditor, en los actos que demanden su intervención oral, mantendrá un ánimo sereno sin que sus gestos y actitudes den a conocer sentimientos de agresividad o de ligereza.

Objetividad e imparcialidad.- El auditor deberá ser objetivo e imparcial en toda labor que efectúe, particularmente en sus informes; por consiguiente, las conclusiones deberán basarse en las pruebas obtenidas, de acuerdo a las normas de auditoría. El auditor deberá utilizar la información aportada por la entidad auditada y por terceros.

Neutralidad política.- Es indispensable que el auditor conserve su independencia con respecto a las influencias políticas para realizar con imparcialidad su trabajo.

Secreto profesional.- La información obtenida por el auditor en el proceso de auditoría no deberá revelarse a terceros, salvo para cumplir con los preceptos legales y como parte de los procedimientos normales de la auditoría.

Competencia profesional.- El auditor tiene la obligación de actuar profesionalmente en su trabajo, no deberá realizar tareas para los cuales no demuestre la competencia profesional necesaria. Deberá conocer y observar las normas, las políticas, los procedimientos y las prácticas aplicables a la naturaleza de la auditoría, contabilidad y gestión financiera. De igual manera, deberá conocer los principios y normas que rijan a la entidad auditada.



Compromiso con la institución y la patria.- Las acciones del auditor serán orientadas hacia el desarrollo de una eficaz administración y al servicio de la comunidad.

Conflicto de intereses.- Cuando un auditor realice el examen en una entidad cuidará que su actuación no origine conflicto de intereses. En particular, el auditor deberá garantizar que dicho examen no incluya responsabilidades o facultades de gestión que correspondan a los directivos de la entidad auditada.

Rendición de cuentas.- El auditor deberá rendir cuentas ante la autoridad respectiva por sus acciones, decisiones u omisiones que afecten a la colectividad, y deberá someterse a la revisión y análisis de aquellas.

Declaración patrimonial juramentada.- El auditor deberá presentar, al inicio, cuando haya variación de su patrimonio, y al término de su gestión, la declaración patrimonial juramentada, de conformidad con las preceptos constitucionales y legales vigentes.

Impedimento para ser auditor.- No podrá ser designado ni contratado como auditor quién, por su conducta irregular conocida de forma pública y notoria, o evidenciada por la presentación de pruebas, demuestre que su incorporación a la entidad o permanencia en ella originaría presunciones de que su actividad sea incompatible con lo establecido en este Código.

Beneficios no permitidos.- El auditor no deberá en ningún caso de modo directo ni indirecto, para sí ni para terceros, solicitar, aceptar o admitir dinero, obsequios, promesas u otras ventajas, y particularmente en las siguientes situaciones:

- Por retardar o dejar de hacer ciertas tareas relativas a sus funciones.
- Por hacer valer su influencia ante otro auditor, a fin de que éste retarde o deje de hacer tareas relativas a sus funciones.

MARCO TEÓRICO

La auditoría es un proceso sistemático, que consiste en obtener y evaluar objetivamente evidencias sobre las afirmaciones relativas a los actos o eventos de carácter económico – administrativo, con el fin de determinar el grado de correspondencia entre esas afirmaciones



y los criterios establecidos, para luego comunicar los resultados a las personas interesadas. Se practica por profesionales calificados e independientes, de conformidad con normas y procedimientos técnicos.²

AUDITORÍA DE GESTIÓN

CONCEPTO

“La auditoría de gestión, es el examen sistemático y profesional, efectuado por un equipo multidisciplinario, con el propósito de evaluar la gestión operativa y sus resultados, así como, la eficacia de la gestión de una entidad, programa, proyecto u operación, en relación a sus objetivos y metas; de determinar el grado de economía, efectividad y eficiencia en el uso de los recursos disponibles; establecer los valores éticos de la organización y, el control y prevención de la afectación ecológica; y medir la calidad de los servicios, obras o bienes ofrecidos, y, el impacto socio-económico derivado de sus actividades”.³

Eficiencia.- Es el criterio económico que revela la capacidad administrativa de producir el máximo de resultados con el mínimo de recursos, energía y tiempo.⁴

Eficacia.- Es el criterio institucional que revela la capacidad administrativa para alcanzar las metas o resultados propuestos.

HERRAMIENTAS DE LA AUDITORIA DE GESTIÓN

3. Equipo Multidisciplinario

Auditores.- Son las personas con competencia para llevar a cabo una auditoria, de este grupo, entre los dos más experimentados, se designan al jefe de grupo y al supervisor,

² http://www.wikilearning.com/curso_gratis/la_auditoria-el_concepto_de_auditoria/12650-3

³ Manual de Auditoria de Gestión. Contraloría General del Estado. Quito: Abril 2002. Pág. 36

⁴ http://www.fceia.unr.edu.ar/labinfo/facultad/decanato/secretarias/desarr_institucional/acreditacion_carreras_ingenieria/acreditacion_archivos_pdf/a_definicion_beno_sander.pdf



quienes tendrán la máxima responsabilidad de la auditoría, así mismo, este trabajo debe realizarse a cargo de una Dirección de Auditoría y bajo la dirección de su titular.

Especialistas.- deben tener la independencia necesaria con relación a la entidad objeto de la auditoría, a fin de obtener mayor confianza de que su trabajo será ejecutado con total imparcialidad.

4. Control Interno

El control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos en los siguientes aspectos: eficacia y eficiencia de las operaciones; fiabilidad de la información financiera; cumplimiento con las leyes y regulaciones aplicables.⁵

Para fines de la Auditoría de Gestión, se denomina estructura de control interno al conjunto de políticas y procedimientos, incluyendo la actitud de dirección de una entidad, establecidos para proporcionar una seguridad razonable de poder lograr los objetivos específicos de la entidad, relevantes y de interés para la auditoría de gestión, como son:

- ✓ Salvaguardar los bienes, valores, propiedades y demás activos de la entidad.
- ✓ Promover la eficiencia del personal, minimizar los errores humanos y detectar rápidamente los que se produzcan.
- ✓ Dificultar la comisión de hechos irregulares y facilitar su descubrimiento si se produjeran.
- ✓ Garantizar la razonabilidad de la información contable y administrativa en general.

Componentes del Sistema de Control Interno

Son un conjunto de normas que son utilizadas para evaluar el control interno y determinar su efectividad. Se reconocen en la actualidad cinco componentes relacionados entre sí, de éstos se derivan el estilo de dirección de una entidad y están integrados en el proceso de gestión. Estos elementos son los siguientes:

⁵ Manual de Auditoría de Gestión. Contraloría General del Estado. Quito: Abril 2002. Pág. 43



1. **Ambiente de control interno.-** establece el tono de la organización, influyendo la conciencia del control de la gente; constituye el fundamento de los otros componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura.⁶Tiene gran influencia en la forma en que son desarrolladas las operaciones, se establecen los objetivos y estiman los riesgos, así como tiene relación con el comportamiento de los sistemas informáticos y con las actividades de monitoreo.

Los elementos que conforman el ambiente de control son:

- **Integridad y valores éticos.-** se refiere a que los objetivos de una entidad y la forma en que se consiguen están basados en distintas prioridades, juicios de valor y estilos de gestión, que se traducen en normas de comportamiento, reflejan la integridad de la dirección y su compromiso con los valores éticos, que son producto de una cultura corporativa expresadas en las normas de ética y comportamiento existentes y en la aplicación de las mismas.
 - **Autoridad y responsabilidad.-** comprende tanto la asignación de la autoridad y responsabilidad para las actividades de gestión como para el establecimiento de las relaciones de jerarquía y de las políticas de autorización; también se refiere a la medida en que se autoriza e impulsa al personal para que utilice su iniciativa para tratar y solucionar problemas.
 - **Estructura organizacional.-** proporciona el marco en que se planifican, ejecutan, controlan y supervisan las actividades para la consecución de objetivos a nivel de institución; para el establecimiento de la estructura organizativa, se debe definir las áreas clave de autoridad y responsabilidad y las vías adecuadas de comunicación.
 - **Políticas de personal.-** se refieren a la prácticas aplicadas en el campo de los recursos humanos que indican a los funcionarios y empleados los niveles de integridad, comportamiento ético y competencia que se espera de ellos, también se relacionan con los acciones de contratación, orientación, formación, evaluación, asesoramiento, promoción, remuneración y corrección.
2. **La valoración del riesgo.-** es la identificación de la entidad y el análisis de los riesgos importantes para lograr los objetivos, formando una base para la determinación de cómo

⁶ SAS 78



los riesgos deben ser manejados.⁷ La evaluación del riesgo consiste en la identificación y análisis de los factores que podrían afectar la consecución de los objetivos, a base del cual se determina la forma en que los riesgos deben ser subsanados, implica el manejo del riesgo relacionado con la información que genera y que puede incidir en el logro de los objetivos de control interno de la entidad.

Los elementos que forman parte de la valoración del riesgo son:

- Identificación de los objetivos del control interno
- Identificación de los riesgos internos y externos
- Los planes deben incluir objetivos e indicadores de rendimiento
- Evaluación del medio ambiente y externo

Una vez identificados los riesgos de la entidad y por actividades cabe un análisis de los riesgos cuyo proceso incluye:

- Una estimación de la importancia del riesgo
- Una evaluación de la probabilidad o la frecuencia de que se materialice el riesgo
- Un análisis de cómo a de solventarse el riesgo señalando las medidas que deben adoptarse.

3. Las actividades de control.- las constituyen las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directrices de la gerencia son llevada a cabo⁸. Se llevan a cabo en cualquier parte de la organización, en todos sus niveles y en todas sus funciones y comprenden una serie de actividades de diferente índole, como aprobaciones y autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, el análisis de los resultados de las operaciones, la salvaguarda de activos y la segregación de funciones.

Los elementos conformantes de las actividades de control gerencial son:

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

Entre los tipos de actividades de control, se encuentran las siguientes:

⁷ SAS 78

⁸ SAS 78



- Análisis de los resultados obtenidos efectuados por la dirección
- Gestión directa de funciones por actividades
- Proceso de información
- Controles físicos
- Indicadores de rendimiento
- Segregación de funciones, con el fin de reducir el riesgo que se comentan errores en las tareas que se reparten entre los empleados.

4. La información y comunicación.- representan la identificación, captura e intercambio de la información en una forma y tiempo que permita a gente llevar a cabo sus responsabilidades⁹. La información y comunicación está constituida por los métodos y registros establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones financieras de una entidad. La calidad de la información que brinda el sistema afecta la capacidad de la gerencia para adoptar decisiones adecuadas que permitan controlar las actividades de la entidad, esta calidad se refiere a: contenido, oportunidad, actualidad, exactitud, accesibilidad.

La comunicación implica proporcionar un apropiado conocimiento sobre los roles y responsabilidades individuales involucradas en el control interno de la información financiera, ésta comunicación se materializa en manuales de políticas, memorias, avisos, carteleras, anuncios o mensajes. La evaluación del componente de información y comunicación debe considerar los siguientes aspectos:

- **En la información.-** la obtención de información interna y externa y el suministro a la dirección de los informes relacionados a los objetivos establecidos; el suministro de información a las personas adecuadas con el suficiente detalle y oportunidad; el desarrollo y revisión de los sistemas de información basado en un plan estratégico para lograr los objetivos generales y por actividad; y, el apoyo de la dirección al desarrollo de los sistemas de información entregando los recursos humanos y financieros necesarios.
- **En la comunicación.-** la comunicación eficaz al personal sobre sus funciones y actividades de control; el establecimiento de líneas para denuncias; la sensibilidad de

⁹ SAS 78



la dirección ante las propuestas del personal para mejorar la productividad, la calidad; la adecuada comunicación horizontal entre unidades administrativas; el nivel de apertura y eficacia en las líneas de comunicación con el público y terceros relacionados; el nivel de comunicación con terceros de las normas de ética de la entidad; y, el seguimiento de la dirección sobre las informaciones recibidas de los usuarios, de los organismos de control y de otros.

5. Actividades de monitoreo o supervisión.- la vigilancia es un proceso que asegura la calidad del control interno sobre el tiempo.¹⁰ Estas actividades representan al proceso que evalúa la calidad del control interno en el tiempo y permite al sistema reaccionar en forma dinámica, cambiando cuando las circunstancias así lo requieran. Se orienta a la identificación de controle débiles, insuficientes o innecesarios y, promueve su reforzamiento. El monitoreo se lleva a cabo de tres formas:

- Durante la realización de actividades diarias en los distintos niveles de la entidad;
- De manera separada por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades, incluidas las de control; y,
- Mediante la combinación de ambas modalidades.

Los elementos que conforman el monitoreo de actividades son:

- Monitoreo de rendimiento
- Revisión de los supuestos que soportan los objetivos de control interno
- Aplicación de procedimientos de seguimiento
- Evaluación de la calidad del control interno

Métodos de evaluación del Sistema de Control Interno¹¹

- ✓ **Cuestionarios.-** consiste en diseñar cuestionarios a base de preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable de las distintas áreas de la empresa; las preguntas son formuladas de tal forma que la respuesta afirmativa indique un punto óptimo en la estructura del control interno y que una respuesta negativa indique una debilidad y un aspecto no muy confiable, algunas preguntas probablemente no

¹⁰ SAS 78

¹¹ Manual Auditoría de Gestión. Contraloría General del Estado. Quito 2002. Págs.: 55-60



resulten aplicables, en ese caso, se utiliza las letras NA “no aplicable”. Su objetivo es obtener el mayor número de evidencias, posterior a la entrevista, necesariamente debe validarse las respuestas y respaldarlas con documentación probatoria.

- ✓ **Flujogramas.-** consiste en revelar y describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas relacionadas con la auditoría, así como, los procedimientos a través de sus distintos departamentos y actividades. Permite efectuar el relevamiento siguiendo una secuencia lógica y ordenada, permite ver de un solo golpe de vista el circuito en su conjunto y facilita la identificación o ausencia de controles.

Para la preparación, se debe seguir los siguientes pasos:

1. Determinar la simbología.
2. Diseñar el flujograma.
3. Explicar cada proceso junto al flujo o en hojas adicionales.



SIMBOLOGÍA DE LOS FLUJOGRAMAS

SIMBOLOGÍA	DESCRIPCIÓN
	PROCESO
	PROCESO CON CONTROL
	DECISION
	DOCUMENTO
	DOCUMENTO PRENUMERADO
	REGISTROS (Libro, tarjetas, etc.)
	TARJETA PERFORADA
	PAPEL PERFORADO
	ARCHIVO
	DESPLAZA UN DOCUMENTO PARA EXPLICAR DESVIACIONES DEL SISTEMA
	ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN
	SE TOMA INFORMACION
	SE TOMA Y ACTUALIZA INFORMACION
	DOCUMENTO (Cuando se va distribuir los documentos)
	CONECTOR
	INICIO O FIN

Fuente: Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado

- ✓ **Descriptivo o Narrativo.-** consiste en la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema que se está evaluando; estas explicaciones se refieren a funciones, procedimientos, registros, formularios, archivo, empleados y departamentos que intervienen en el sistema. El relevamiento se los hace en entrevistas y observaciones de actividades, documentos y registros.



- ✓ **Matrices.-** el uso de matrices conlleva el beneficio de permitir una mejor localización de debilidades de control interno. Para su elaboración, debe llevarse a cabo los siguientes procedimientos previos:
 - Completar un cuestionario segregado por áreas básicas, indicando el nombre de los funcionarios y empleados y el tipo de funciones que desempeñan.
 - Evaluación colateral de control interno.

- ✓ **Combinación de Métodos.-** ninguno de los métodos por si solos permiten la evaluación eficiente de la estructura de control interno, pues se requiere la aplicación combinada de métodos. Por ejemplo: el descriptivo con cuestionarios, los flujogramas con cuestionarios, etc.

Para la selección del método o métodos es necesario considerar las ventajas y desventajas que tienen cada uno de ellos, las mismas que constan en el cuadro que se presenta a continuación:

VENTAJAS	DESVENTAJAS
<p>CUESTINARIOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Guía para evaluar y determinar áreas críticas. - Disminución de costos. - Facilita administración del trabajo sistematizando los exámenes. - Pronta detección de deficiencias. - Entrenamiento de personal inexperto. - Siempre busca una respuesta. - Permite pre-elaborar y estandarizar su utilización. 	<ul style="list-style-type: none"> - No prevé naturaleza de las operaciones - Limita inclusión de otras preguntas. - No permite una visión de conjunto. - Las preguntas no siempre abordan todas las deficiencias. - Que lo tome como fin y no como medio. - Iniciativa puede limitarse. - Podría su aplicación originar malestar en la entidad.
<p>FLUJOGRAMAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evalúa siguiendo una secuencia lógica y ordenada. - Observación del circuito en conjunto - Identifica existencia o ausencia de controles. 	<ul style="list-style-type: none"> - Necesita de conocimientos sólidos de control interno. - Requiere entrenamiento en la utilización y simbología de los diagrama se flujo.



<ul style="list-style-type: none"> - Localiza desviaciones de procedimientos o rutinas de trabajo. - Permite detectar hechos, controles y debilidades. - Facilita formulación de recomendaciones a la gerencia. 	<ul style="list-style-type: none"> - Limitado el uso a personal inexperto. - Por su diseño específico, resulta un método más costoso.
<p>NARRATIVAS O DESCRIPTIVAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicación en pequeñas entidades. - Facilidad en su uso. - Deja abierta la iniciativa del auditor. - Descripción en función de observación directa. 	<ul style="list-style-type: none"> - No todas las personas expresan sus ideas por escrito en forma clara, concisa y sintética. - Auditor con experiencia evalúa. - Limitado a empresas grandes. - No permite visión en conjunto. - Difícil detectar áreas críticas por comparación. - Eventual uso de palabras incorrectas origina resultados inadecuados.
<p>MATRICES:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Permite una mejor localización de debilidades de control interno. - Identifica a empleados relacionados con las tareas de registro, custodia y control 	<ul style="list-style-type: none"> - No permite una visión de conjunto, sino parcial por sectores. - Campos de evaluación en función de la experiencia y criterio del auditor.

Fuente: Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado

RIESGOS DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

La Auditoría de Gestión está expuesta de errores y omisiones los mismos que afectan los resultados en el informe de auditoría; por lo que se debe planificar la auditoría de modo que se pueda detectar los errores que tenga importancia relativa; a partir de:

- Criterio profesional del auditor
- Regulaciones legales y profesionales
- Identificar errores con efectos significativos



Las clases de riesgo son:

Riesgo Inherente: Es el riesgo propio de cada empresa de acuerdo a su actividad.

Riesgo de Control: Es el riesgo que está de la mano con el Control Interno.

Riesgo de Detección: Es el riesgo que los errores no identificados por los errores de Control Interno tampoco sean reconocido por el auditor.

Para evaluar la existencia o no de riesgos de auditoría de gestión es necesario¹²:

- Conocer los riesgos propios de la actividad, del entorno y la naturaleza propia de la información.
- Considerar lo adecuado del diseño del Sistema de Control Interno y probar la eficacia de sus procedimientos.
- Determinar procedimientos sustantivos contenidos en el programa a aplicar, luego de haber evaluado el Sistema de Control Interno.
- Extensión de las pruebas sustantivas aplicables a la Empresa hacia los terceros vinculados.

Además sería importante considerar algunos factores generalizados del riesgo de auditoría siendo los que a continuación detallamos¹³:

1. Determinar la confianza que tiene la dirección respecto al funcionamiento del sistema de control interno.
2. Evaluar los riesgos inherentes a la protección de los bienes activos.
3. Identificar la existencia o no de cambios reiterativos en el nivel organizacional y los sistemas.
4. Evaluar la posibilidad de la existencia de errores que pueden pasar inadvertidos debido a un ambiente de complejidad, originado fundamentalmente por: la naturaleza de las actividades, el alcance de la automatización.

¹² Manual Auditoría de Gestión. Contraloría General del Estado. Quito 2002. Págs.: 61

¹³ Manual Auditoría de Gestión. Contraloría General del Estado. Quito 2002. Págs.: 62



5. Medir la importancia del tamaño de la auditoría haciendo referencia al número de personas, tanto de la empresa auditada como de los auditores, volumen físico de la documentación e impacto social reconociendo que a mayor tamaño mayores riesgos.
6. Determinar la importancia de la alta dirección le asigna a la auditoría otorgándoles por tanto todas las facilidades en el desarrollo de las tareas a los auditores y su equipo.
7. Considerar la posibilidad de incurrir en errores, o no detectarlos, según el tiempo de preparación y ejecución de la auditoría que se haya planificado y utilizado verdaderamente.

MUESTREO EN LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

El muestreo es el proceso de determinar una muestra representativa que permita concluir sobre los hallazgos obtenidos en el universo de operaciones. Por muestra representativa se entiende una cantidad dada de partidas que considerando los valores otorgados a elementos tales como el “riesgo”, permite inferir que el comportamiento de esa muestra es equivalente al comportamiento del universo¹⁴.

El muestreo en auditoría, consiste en obtener evidencia confiable, pertinente y suficiente de un procedimiento de auditoría seleccionando un porcentaje significativo de las partidas dentro de un grupo de operaciones, con el propósito de evaluar alguna característica del grupo lo que le da al auditor una base razonable sobre lo cual emitir un informe.

La aplicación del muestreo en auditoría tiene los siguientes objetivos¹⁵:

- a) Obtener evidencia del cumplimiento de los procedimientos de control establecidos.
- b) Obtener evidencia directa sobre la veracidad de las operaciones que se incluye en los registros y controles.

Para decidir el método más apropiado para el muestreo en la auditoría se debe considerar los tipos de riesgo, ya que los riesgos inherentes y de control existen con independencia del procedimiento de muestreo mientras que el auditor debe considerar los riesgos de detección

¹⁴ Manual Auditoría de Gestión. Contraloría General del Estado. Quito 2002. Págs.: 63

¹⁵ Manual Auditoría de Gestión. Contraloría General del Estado. Quito 2002. Págs.: 64



surgidos de las incertidumbres debidas al muestreo (riesgo muestral), así como las surgidas de otros factores sin relación con el mismo (riesgo no muestral).

El auditor para determinar en la ejecución del trabajo las pruebas a realizar y la aplicación o no de muestreos en una auditoría de gestión necesita de investigaciones exhaustivas que debe aplicar en las fases de conocimiento preliminar y de planificación. El tamaño de la muestra está condicionado por el grado de seguridad que el auditor planea obtener de los resultados del muestreo.

Hay dos enfoques para las técnicas de muestreo, y son:

- **De Apreciación o no Estadístico.**- Los ítems a ser incluidos en la muestra son determinados de acuerdo a criterio; en este tipo de muestreo el tamaño, selección y evaluación de las muestras son completamente subjetivas; por lo tanto, es más fácil que ocurran desviaciones. Esta técnica es la más tradicional que viene aplicando el auditor; se sustenta en una base de juicio personal¹⁶.
- **Estadístico.**- Aplica técnicas estadísticas para el diseño, selección y evaluación de la muestra; provee al auditor de una medición cuantitativa de su riesgo. Este muestreo ayuda al auditor a: **1.** Diseñar una muestra eficiente; **2.** Medir la eficiencia de la evidencia comprobatoria obtenida; y, **3.** Evaluar los resultados de la muestra¹⁷.

La diferencia entre los dos métodos es el grado de formalidad y estructura involucrado en la determinación del tamaño de la muestra, selección de la muestra y evaluación de los resultados.

EVIDENCIAS SUFICIENTES Y COMPETENTES

Las evidencias son el respaldo del auditor, ya que son el sustento del informe que es el resultado de la auditoría por lo que estas deben ser suficientes y competentes.

¹⁶ Manual Auditoría de Gestión. Contraloría General del Estado. Quito 2002. Págs.: 65

¹⁷ Manual Auditoría de Gestión. Contraloría General del Estado. Quito 2002. Págs.: 64



Elementos

- **Evidencias Suficientes.-** Tiene que ver con la cantidad y tipo de evidencia, y éstas deben ser útiles.
- **Evidencias Competentes.-** Tiene que ver con la calidad de la evidencia y éstas deben ser válidas y relevantes.

Clases

- **Física.-** Se la obtiene por medio de actividades, documentos y registros.
- **Testimonial.-** Se la obtenida en entrevistas.
- **Documental.-** Obtenidos por documentos logrados de fuentes externas.
- **Analítica.-** Es la resultante de computaciones, comparaciones con disposiciones legales, raciocinio y análisis.

Confiabilidad

La confiabilidad de la información tiene que ver con su calidad y la fuente de obtención, a continuación se muestra un cuadro que indica el grado de confiabilidad de la información:

MAYOR CONFIABILIDAD	MENOR CONFIABILIDAD
<ul style="list-style-type: none">– Obtenida a partir de personas o– Hechos independientes de la entidad– Producida por una estructura de Control interno efectivo– Para conocimiento directo:– Observación, inspección o reconstrucción– De la alta dirección	<ul style="list-style-type: none">– Obtenida dentro de la entidad– Producida por una estructura de control interno débil– Por conocimiento indirecto: Confianza en el trabajo de terceras personas. Ejm: auditores internos.– Del personal de menor nivel.

Fuente: Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado



TÉCNICAS MÁS UTILIZADAS

VERIFICACIÓN	TÉCNICAS
Ocular	a) Comparación b) Observación c) Rastreo
Verbal	a) Indagación b) Entrevista c) Encuesta
Escrita	a) Análisis b) Conciliación c) Confirmación d) Tabulación
Documental	a) Comprobación b) Cálculo c) Revisión Selectiva
Física	a) Inspección

Fuente: Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado

PAPELES DE TRABAJO

Generalidades

Los papeles de trabajo, se definen como el conjunto de cédulas, documentos y medios magnéticos (tendencia a la auditoría cero papeles) elaborados u obtenidos por el auditor gubernamental, producto de la aplicación de las técnicas, procedimientos y más prácticas de auditoría, que sirven de evidencia del trabajo realizado y de los resultados de auditoría revelados en el informe¹⁸.

Los propósitos principales de los papeles de trabajo son¹⁷:

- Constituir el fundamento que dispone el auditor para preparar el informe de la auditoría.

¹⁸ Manual Auditoría de Gestión. Contraloría General del Estado. Quito 2002. Págs.: 72



- Servir de fuente para comprobar y explicar en detalle los comentarios, conclusiones y recomendaciones que se exponen en el informe de auditoría.
- Constituir la evidencia documental del trabajo realizado y de las decisiones tomadas, todo esto de conformidad con las NAGA.

Características

- Prepararse en forma clara y precisa, utilizando referencias lógicas y un mínimo número de marcas.
- Su contenido incluirá tan sólo los datos exigidos a juicio profesional del auditor.
- Deben elaborarse sin enmendaduras, asegurando la permanencia de la información.
- Se adoptarán las medidas oportunas para garantizar su custodia y confidencialidad, divulgándose las responsabilidades que podrían dar lugar por las desviaciones presentadas.

Objetivos

Principales:

- Respalda el contenido del informe preparado por el auditor
- Cumplir con las normas de auditoría emitidas por la Contraloría General

Secundarios:

- Sustentar el desarrollo de trabajo del auditor, el auditor ejecutará varias tareas personalmente o con la ayuda de sus operativos, las cuales requieren cierta secuencia y orden para cumplir con las normas profesionales.
- Acumular evidencias, tanto de los procedimientos de auditoría aplicados, como de las muestras seleccionadas, que permitan al auditor formarse una opinión del manejo financiero-administrativo de la entidad.
- Facilitar la supervisión y permitir que el trabajo ejecutado sea revisado por un tercero.
- Constituir un elemento importante para la programación de exámenes posteriores de la misma entidad o de otras similares.



- Informar a la entidad sobre las deficiencias observadas, sobre aspectos relativos a las actividades de control de los sistemas, de procedimientos contables entre otros.
- Sirven como defensa en posibles litigios o cargos en contra del auditor. Los papeles de trabajo, preparados con profesionalismo, sirven como evidencia del trabajo del auditor, posibilitando su utilización como elementos de juicio en acciones en su contra.

Custodia y archivos

Los papeles de trabajo deben ser organizados y archivados en forma sistematizada, sea preparando legajos, carpetas o archivos que son de dos clases:

- **Archivo Permanente o Continuo**¹⁹.- contiene información de interés o útil para más de una auditoría o necesarios para auditorías subsiguientes. La primera hoja de este archivo necesariamente debe ser el índice, el mismo que indica el contenido del legajo. La finalidad del archivo permanente se puede resumir en los puntos siguientes:
 1. Recordar al auditor las operaciones, actividades o hechos que tienen vigencia en un período de varios años.
 2. Proporcionar a los auditores nuevos, una fuente de información de las auditorías realizadas.
 3. Conservar papeles de trabajo que serán utilizados durante varios años y que no requieren ser preparados año tras año, ya que no se ha operado ningún cambio.
- **Archivo corriente**²⁰.- En estos archivos corrientes se guardan los papeles de trabajo relacionados con la auditoría específica de un período. La cantidad de legajos o carpetas que forman parte de este archivo de un período dado varía de una auditoría a otra y aún tratándose de la misma entidad auditada. Este archivo a su vez se divide en dos legajos o carpetas, una con información general y la otra con documentación específica por componentes.

¹⁹ Manual Auditoría de Gestión. Contraloría General del Estado. Quito 2002. Págs.: 73

²⁰ Manual Auditoría de Gestión. Contraloría General del Estado. Quito 2002. Págs.: 74



Índices y Referenciación

Es necesaria la utilización de índices y marcas de auditoría en los papeles de trabajo ya que permite una mejor guía para interpretar de mejor manera un informe de auditoría, la codificación de índices y referencias en los papeles de trabajo pueden ser alfabética, numérica y alfanumérica.

Marcas de Auditoría

Las marcas de auditoría, conocidas también como: claves de auditoría o tildes, son signos particulares y distintivos que hace el auditor para señalar el tipo de trabajo realizado de manera que el alcance del trabajo quede perfectamente establecido. Estas marcas permiten conocer además, cuáles partidas fueron objeto de la aplicación de los procedimientos de auditoría y cuáles no²¹.

Las marcas al igual que los índices y referencias deben ser escritas con lápiz de color rojo, ya que su uso se encuentra generalizado al igual que los papeles de trabajo elaborados por el auditor usualmente son hechos con lápiz de papel.

Existen además marcas de auditoría sin significado uniforme, que son elaboradas y/o diseñadas por el auditor actuante según las circunstancias y necesidades, a base de procedimientos aplicados en la ejecución de la auditoría de campo.

²¹ Manual Auditoría de Gestión. Contraloría General del Estado. Quito 2002. Págs.: 80



MARCAS DE AUDITORÍA CON SIGNIFICADO UNIFORME

	Ligado
	Comparado
	Observado
	Rastreado
	Indagado
	Analizado
	Conciliado
	Circularizado
	Sin respuesta
	Confirmaciones, respuesta afirmativa
	Confirmaciones, respuesta negativa
	Comprobado
	Cálculos
	Inspeccionado
	Notas explicativas



PARÁMETROS E INDICADORES DE GESTIÓN²²

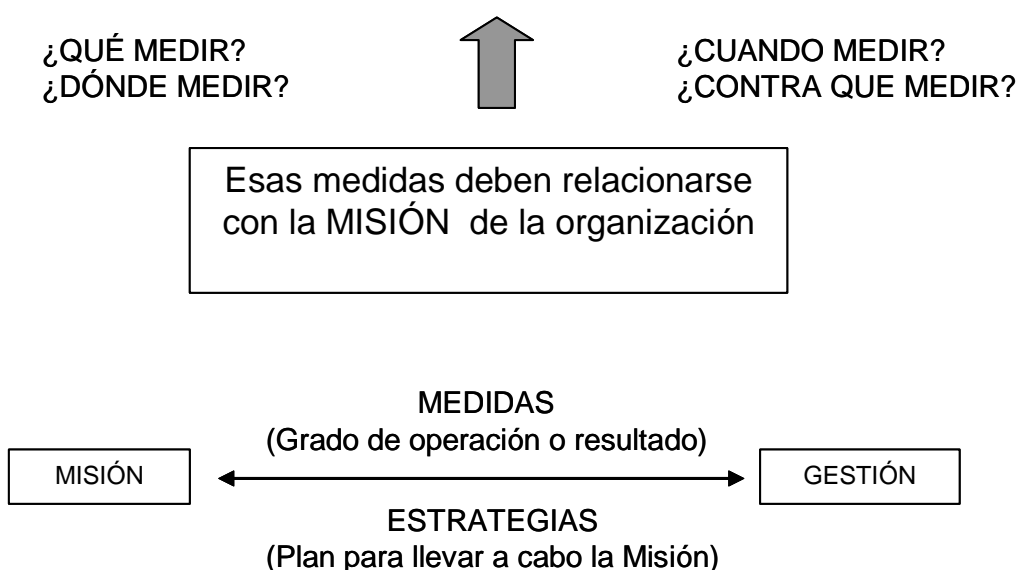
Indicadores como instrumentos de control de gestión

Para conocer y aplicar los indicadores de gestión, es importante que se encuentre implementado el control interno en la entidad y que se tenga muy en claro lo que es y la importancia del control de gestión como concepto clave y herramienta de la evaluación institucional.



Uno de los resultados del control interno, que permite ir midiendo y evaluando es el control de gestión, que a su vez pretende eficiencia y eficacia en las instituciones a través del cumplimiento de las metas y objetivos, tomando como parámetros los llamados indicadores de gestión, los cuales se materializan de acuerdo a las necesidades de la institución, es decir, con base en lo que se quiere medir, analizar, observar o corregir.

Las actividades que se realizan en una organización requieren cuantificarse, es decir, medirse; esa medida refleja en qué grado las actividades que se ejecutan dentro de un proceso, o los resultados del proceso se han alcanzado. Para medir una actividad lo importante es saber:



²² Manual de Auditoría de Gestión. Contraloría General del Estado. Quito 2002. Pág. 82-83



Uso de indicadores en auditoría de gestión

El uso de INDICADORES en la Auditoría, permite medir:

- ✓ La eficiencia y economía en el manejo de los recursos.
- ✓ Las cualidades y características de los bienes producidos o servicios prestados (eficacia).
- ✓ El grado de satisfacción de las necesidades de los usuarios o clientes a quienes van dirigidos (calidad).
- ✓ Todos estos aspectos deben ser medidos considerando su relación con la misión, los objetivos y las metas planteadas por la organización.

Al Indicador se le define como, la referencia numérica generada a partir de una o varias variables, que muestra aspectos del desempeño de la unidad auditada. Esa referencia, al ser comparada con un valor estándar, interno o externo a la organización, podrá indicar posibles desviaciones con respecto a las cuales la administración deberá tomar acciones.

Permiten medir, evaluar y comparar, cuantitativamente y cualitativamente las variables asociadas a las metas, en el tiempo, su propio comportamiento y su posición relativa al respecto de sus similares de otras realidades. Los indicadores de gestión pueden ser utilizados para evaluar la entidad como un todo y también respecto de todas las actividades que se ejecutan, para cualquier función, área o rubro que se quiera medir.

Para construir indicadores de gestión, que es responsabilidad básica de la gerencia o administración de las entidades y organismos públicos, se puede aplicar la siguiente metodología:

- a) Definición de la entidad, función o rubro que se requiere medir.
- b) Definición del objetivo que se persigue con el indicador.
- c) Determinación de la fuente de datos.
- d) Análisis de información.
- e) Determinación de la periodicidad del medidor.
- f) Identificación del receptor del Informe de Gestión.



- g) Revisión de los indicadores.
- h) Usuarios de la información fuente.

Clasificación de los indicadores de gestión

- a) Cuantitativos y Cualitativos
- b) De uso Universal
- c) Globales, Funcionales y Específicos

Cuantitativos y cualitativos

Los indicadores desde el punto de vista de instrumentos de gestión, son de dos tipos:

- a. **Indicadores cuantitativos**, que son los valores y cifras que se establecen periódicamente de los resultados de las operaciones, son un instrumento básico.
- b. **Indicadores cualitativos**, que permiten tener en cuenta la heterogeneidad, las amenazas y las oportunidades del entorno organizacional; permite además evaluar, con un enfoque de planeación estratégica la capacidad de gestión de la dirección y de más niveles de la organización.

De uso universal

Los indicadores de gestión universalmente conocidos y utilizados para medir la eficiencia, la eficacia, las metas, los objetivos y en general el cumplimiento de la misión institucional pueden clasificarse de la siguiente manera:

- a. **Indicadores de resultados por área y desarrollo de información.**- muestran la capacidad administrativa de la institución para observar, evaluar y medir aspectos como: organización de los sistemas de información; la calidad, oportunidad y disponibilidad de la información; y, arreglos para la retroalimentación y mejoramiento continuo.
- b. **Indicadores estructurales.**- la estructura orgánica y su funcionamiento permiten identificar los niveles de dirección y mando, así como, su grado de responsabilidad en la conducción institucional.



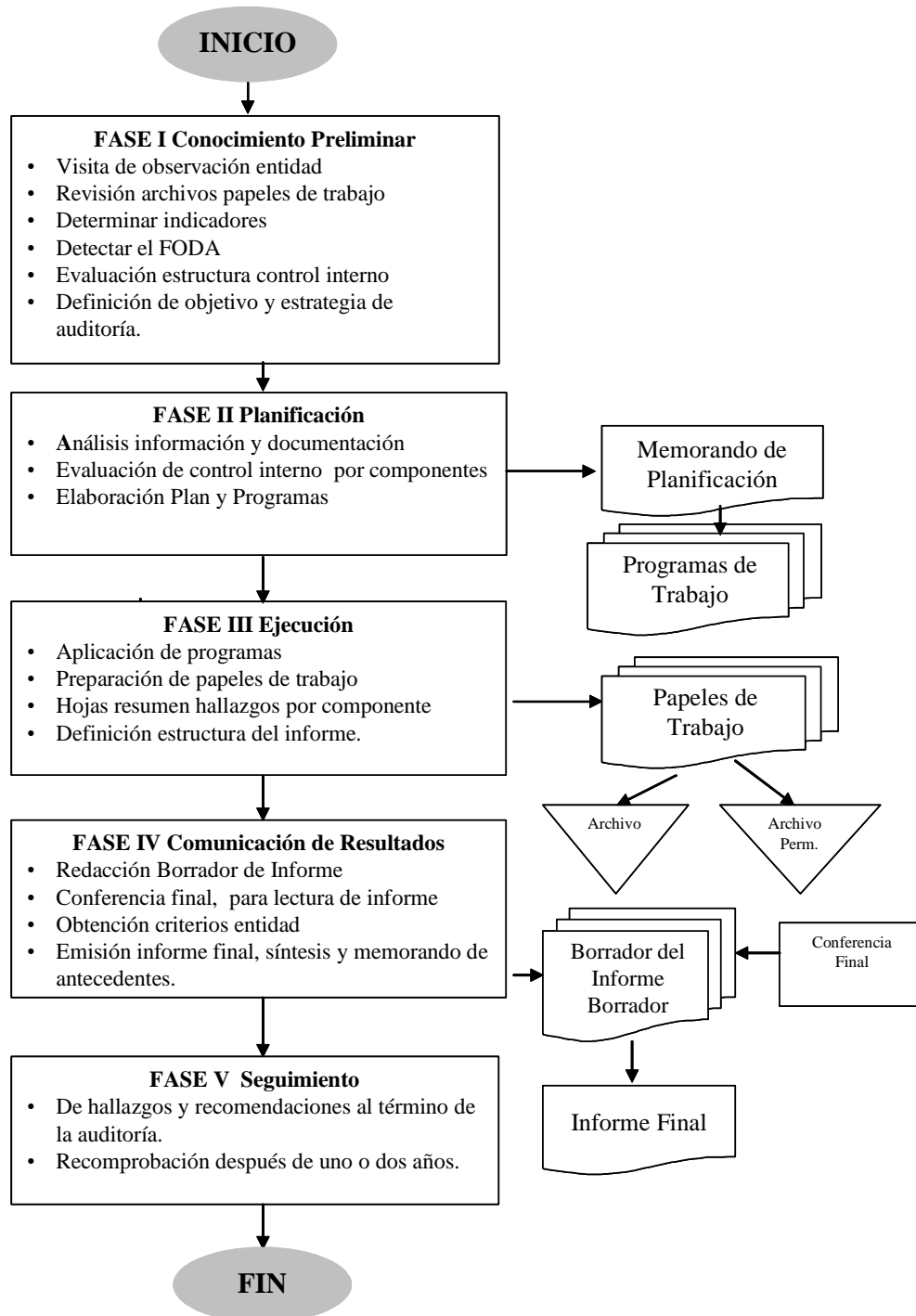
Globales, funcionales y específicos

Para evaluar adecuadamente la gestión de la empresa en forma global, y de cada una de los componentes, es necesario, previamente, definir o formular respecto de cada una de ellas, la misión, los objetivos que orientará su accionar y establecer sus propias metas de productividad y de gestión.



METODOLOGÍA DE EJECUCIÓN DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

FLUJO DEL PROCESO DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN



Fuente: Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado



FASES DEL PROCESO DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

FASE I: *Conocimiento Preliminar.*- consiste en obtener un conocimiento integral del objeto de la entidad, dando mayor énfasis a su actividad principal; esto permitirá una adecuada planificación, ejecución y consecución de resultados de auditoría a un costo y tiempo razonables.

FASE II.- *Planificación.*- consiste en orientar la revisión hacia los objetivos establecidos para los cual debe establecerse los pasos a seguir en la presente y siguientes fases y las actividades a desarrollar. La planificación debe contener la precisión de los objetivos específicos y el alcance del trabajo por desarrollar considerando entre otros elementos, los parámetros e indicadores de gestión de la entidad; la revisión debe estar fundamentada en programas detallados para los componentes determinados, los procedimientos de auditoría, los responsables, y las fecha de ejecución del examen; también debe preverse la determinación de recursos necesarios tanto en número como en calidad del equipo de trabajo que será utilizado en el desarrollo de la revisión, con especial énfasis en el presupuesto de tiempo y costos estimados; finalmente, los resultados de la auditoría esperados, conociendo de la fuerza y debilidades y de la oportunidades de mejora de la empresa, cuantificando en lo posible los ahorros y logros esperados.

FASE III: *Ejecución.*- en esa etapa, es donde se ejecuta propiamente la auditoría, pues en esta instancia se desarrolla los hallazgos y se obtienen toda la evidencia necesaria en cantidad y calidad apropiada (suficiente, competente y relevante), basada en los criterios de auditoría y procedimientos definidos en cada programa, para sustentar las conclusiones y recomendaciones de los informes.

FASE IV: *Comunicación de Resultados.*- además de los informes parciales que puedan emitirse, como aquel relativo al control interno, se preparará un informe final, el mismo que en la auditoría de gestión difiere, pues no sólo que revelará las deficiencias existentes como se lo hacía en las otras auditorías, sino que también, contendrá los hallazgos positivos; pero también se diferencia porque en el informe de auditoría de gestión, en la parte correspondiente a las conclusiones se expondrá en forma resumida, el precio del incumplimiento con su efecto económico, y las causas y condiciones para el cumplimiento de la eficiencia, eficacia y economía en la gestión y uso de recursos de la entidad auditada.

FASE V: *Seguimiento.*- con posterioridad y como consecuencia de la auditoría de gestión realizada, los auditores internos y en su ausencia los auditores externos que ejecutaron la



auditoría, deberán realizar el seguimiento correspondiente, es decir, efectuarán el seguimiento de las recomendaciones, acciones correctivas y determinación de responsabilidades derivadas en la empresa, con el propósito de: comprobar hasta qué punto la administración fue receptiva sobre los comentarios (hallazgos), conclusiones y las recomendaciones presentadas en el informe.



CAPÍTULO III



ORDEN DE TRABAJO

Loja, 06 de abril de 2009

Señoritas

Rocío Piedra

JEFE DE EQUIPO DE LA AUDITORIA

Yessenia Quezada

AUDITORA OPERATIVA

Ciudad.-

En cumplimiento al contrato efectuado con la Cooperativa de Ahorro y Crédito "CRISTO REY" de la ciudad de Loja, sírvase efectuar la auditoría de gestión al departamento de Crédito, cuyo periodo de análisis cubrirá del 01 de enero al 31 de diciembre de 2008, la auditoria se la llevará a cabo dentro del plazo de 40 días laborables, en donde usted cumplirá la función de jefe de equipo y/o auditor líder, la Srta. Yessenia Quezada actuará como operativa en dicha auditoria.

Los objetivos de la auditoria son:

- Determinar la eficiencia en el manejo de crédito de la cooperativa Cristo Rey.
- Verificar la existencia de planes, objetivos y metas del departamento.
- Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.
- Verificar la existencia de políticas, métodos o procedimientos adecuados de operación de crédito su grado de cumplimiento y la eficiencia de los mismos.
- Comprobar la utilización adecuada de los recursos.

Como resultado de la auditoría de gestión, se emitirá el informe de auditoria que contendrá los comentarios, conclusiones y recomendaciones. El plazo para la ejecución del examen correrá a partir de la fecha de la orden de trabajo hasta el 29 de mayo de 2009 que incluirá la lectura de borrador del informe.

Atentamente,

Dra. Graciela Esperanza Castro Íñiguez
GERENTE DE LA FIRMA PRIVADA



Loja, 14 de Abril de 2009

Sr.

Alcívar Espinosa

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "CRISTO REY"

Ciudad.-

De mis consideraciones:

Por medio de la presente le expreso un cordial saludo y me permito dar a conocer que hemos iniciado la auditoría de gestión al departamento de crédito del periodo comprendido entre el 01 de Enero al 31 de diciembre de 2008 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "CRISTO REY", que será a partir del día 14 de abril de 2009 y finalizará el 29 de mayo del mismo año.

Para la correcta ejecución de la auditoria, le solicitamos se digne comunicar al personal del departamento de crédito y demás personal relacionado sobre el trabajo a realizarse, a fin de contar con su colaboración y de obtener información necesaria y oportuna para el cumplimiento de nuestro trabajo.

Sin otro particular que informar y convencida de su atenta colaboración le expreso mis respetuosos agradecimientos.

Atentamente,

Srta. Rocío Piedra

JEFE DE EQUIPO



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CRISTO REY”

OBJETIVOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS

OBJETIVOS GENERALES:

1. Otorgar créditos bajo las normas y reglamentos internos de la empresa.
2. Cubrir con las necesidades financieras de nuestros socios prestando servicios de calidad que permitan satisfacer sus expectativas.
3. Lograr la recuperación oportuna de cartera para evitar iliquidez de la cooperativa.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Lograr el 95% de satisfacción de los socios en los créditos otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cristo Rey en el año 2008.
2. Recuperar el 85% de la cartera en los plazos establecidos en cada crédito otorgado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cristo Rey en el año 2008.
3. Recuperar el 90% de la cartera vencida de los créditos otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cristo Rey en el año 2008.
4. Lograr que menos del 5% de la cartera vencida pase al departamento jurídico para su recuperación.
5. Lograr que menos del 5% de créditos concedidos por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cristo Rey en el año 2008 no hayan tenido una revisión previa de la reputación crediticia del socio.
6. Lograr que menos del 3% de créditos concedidos por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cristo Rey en el año 2008 hayan sido concedidos sin garantía.
7. Lograr que el 90% de los créditos concedidos por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cristo Rey en el año 2008 cumplan con el proceso de otorgación establecido.
8. Vigilar que el 85% de los créditos concedidos por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cristo Rey en el año 2008 cumplan con un seguimiento para verificar su utilización.
9. Lograr que el proceso de concesión de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cristo Rey en el año 2008 sea eficiente, eficaz y oportuno.
10. Lograr que el 100% del personal del departamento de crédito cuente con una capacitación mínima al año con la finalidad de actualizar sus conocimientos y de esta manera ofrecer un mejor servicio.



11. Lograr que se cumpla mínimo el 95% del presupuesto asignado a la otorgación de créditos del año 2008.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CRISTO REY”

ANÁLISIS FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal profesional constantemente capacitado. ▪ Agilidad en la concesión de créditos. ▪ Transparencia en las operaciones de crédito. ▪ Facilidad para ofrecer los servicios de crédito. ▪ Eficiencia en la recuperación de cartera vencida. ▪ Equipamiento técnico actualizado ▪ Acceso a Internet para realizar procesos internos. ▪ Buen ambiente de trabajo y adecuado sistema de comunicación. ▪ Se realizan análisis minucioso de los créditos a otorgar basándose en el historial crediticio del cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Poco interés de los directivos sobre la importancia de una planeación estratégica. ▪ Carencia de objetivos claros a seguir. ▪ Falta de manuales de procedimientos para el personal del departamento de negocios.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprovechamiento de Tecnología. ▪ Convenios con otras instituciones 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bajos recursos económicos del sector. ▪ Inestabilidad política del país. ▪ Políticas económicas inciertas



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CRISTO REY”
AUDITORIA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2008**

Fecha de inicio: 06 de abril de 2009 **Fecha de terminación:** 29 de mayo de 2009

PROGRAMA DE AUDITORÍA

OBJETIVOS DEL EXAMEN O AUDITORÍA

1. Determinar la eficiencia en el manejo de crédito de la cooperativa Cristo Rey.
2. Verificar la existencia de planes, objetivos y metas del departamento.
3. Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.
4. Verificar la existencia de políticas, métodos o procedimientos adecuados de operación de crédito su grado de cumplimiento y la eficiencia de los mismos.
5. Comprobar la utilización adecuada de los recursos.

Nº	Procedimiento	Ref. P/T	Elab.	Fecha
1.	Realice la notificación de inicio del examen especial a los funcionarios principales y servidores relacionados al área de crédito.			14/04/2009
2.	Efectúe la visita previa a la entidad y presente al equipo de trabajo que ejecutará el examen, y emita el correspondiente informe.			16/04/2009
2.	Revise la normativa interna, políticas, leyes de general aceptación relacionadas al departamento de crédito. Adicionalmente revise los papeles de trabajo de auditorías ejecutadas anteriormente.			16/04/2009
3.	Elabore y aplique el cuestionario de control interno, elabore la matriz de evaluación de control interno, que le permita establecer el nivel de riesgo y grado de confianza del sistema de control interno en el proceso de crédito.	<div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: inline-block;"> CCI 1-5 </div>	YBQL	03/06/2009
4.	Determine, redacte y aplique los indicadores de gestión que permitan la evaluación de la eficiencia en el manejo de crédito. Realice los siguientes procedimientos: a) Evaluar los riesgos asociados al crédito. b) Realizar una matriz de riesgos y controles del	<div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: inline-block;"> AGDCCxFTI 1-11 </div>	YBQL	06/06/2009

UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

AUDITORÍA DE GESTIÓN

ROCÍO PIEDRA SÁNCHEZ, YESSSENIA QUEZADA LÓPEZ

	departamento de crédito. c) Elabore las cédulas sumarias, analíticas y narrativas que le permitan establecer la legalidad, propiedad y veracidad de las transacciones llevadas a cabo en el departamento de crédito.	<table border="1"><tr><td>AGDCCxCN</td></tr><tr><td>1-4</td></tr></table>	AGDCCxCN	1-4	YBQL	08/06/2009
AGDCCxCN						
1-4						
5.	Emita el informe de auditoría que contendrá los comentarios, conclusiones y recomendaciones, cuyos hallazgos se encuentren sustentados y referenciados en los papeles de trabajo. Cada hallazgo deberá contener los cuatro atributos: condición, criterio, causa y efecto. Sométalo a supervisión y aprobación para luego ser divulgado o dado a conocer mediante convocatoria a los funcionarios y servidores cuyas acciones u omisiones han dado lugar a las desviaciones.			10/06/2009		
6.	Realice la matriz de seguimiento de recomendaciones en cumplimiento de la quinta fase de auditoría de gestión.	<table border="1"><tr><td>AGDCCxPIR</td></tr><tr><td>1-1</td></tr></table>	AGDCCxPIR	1-1		
AGDCCxPIR						
1-1						
Elaborado por: YBQL Fecha: 03 de junio de 2008		Revisado por: REPS Fecha: 03 de junio de 2008				



INFORME DE VISITA PREVIA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA
“CRISTO REY”**

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2008

Fecha de inicio: 06 de abril de 2009 **Fecha de terminación:** 29 de mayo de 2009

a) INFORMACIÓN GENERAL

Nombre:

Cooperativa de Ahorro y Crédito “CRISTO REY”

Registro Único de Contribuyentes:

RUC: 119001

Tipo de Contribuyente:

Institución Financiera

Dirección:

Sector Las Pitass, Universidad Nacional de Loja

Misión:

Brindar productos y servicios financieros a nuestros socios con agilidad y bajos costos, satisfaciendo eficientemente sus necesidades.

Visión:

Ser una institución con un gran nivel competitivo, fundamentado en un alto grado de seguridad, solvencia y transparencia, contribuyendo activamente en el bienestar de sus socios.

Base Legal y Reglamentación Interna relacionada con el área a examinarse:

El departamento de crédito no cuenta con manuales que expliquen en forma narrativa el conjunto de funciones a establecerse por los funcionarios del mismo.



Objetivos Principales:

- Alcanzar y mantener altos estándares de eficiencia y calidad en cada una de las operaciones de la cooperativa, contando con capital humano capacitado e incentivando en cada una de las áreas de la institución, contribuyendo al crecimiento sostenible de la cooperativa.
- Contribuir a la satisfacción de las necesidades de los socios de la cooperativa, a través del desarrollo de productos y servicios financieros orientados a fortalecer el sector, alcanzando rentabilidad económica y social.
- Promover la cooperación económica y crediticia entre sus socios, para lo cual realizará todas las actividades necesarias permitidas por la Ley de Cooperativas y su Reglamento General.
- Otorgar préstamos a sus socios, para lo cual podrá celebrar con aquellos, los respectivos contratos.

Estructura Administrativa de la Entidad:

Presidente Consejo de vigilancia: Sr. Guido Lavanda

Presidente Consejo de administración: Sr. Ulvio Torres

Gerente General: Sr. Alcívar Espinosa

Secretaria: Srta. Katty Olmedo

Asesor Jurídico: Dr. José Antonio Curimilma Shingre

Auditor Interno: Dr. Leonardo Jácome Carpio

Informático: Ing. Carmen Quezada

Jefatura Administrativa – Financiera

Jefe de Contabilidad: Lic. Irma Poma Ramón

Jefatura de Negocios

Jefe de crédito: Ing. Com. Janeth Espinosa

Oficial uno: Ing. Carmen Quezada

Oficial dos: Ing. Andrea Cabrera

Oficial tres: Srta. Paulina Patiño



Jefatura de Operaciones:

Jefe de caja: Sra. Mireya Guamán

b) INFORMACIÓN FINANCIERA

Últimos exámenes realizados en la entidad:

Informe económico al departamento de contabilidad realizado por el Dr. Pablo Ríos Salinas

Información a utilizarse:

- Cartera de crédito
- Flujograma del proceso de crédito
- Tasas de interés en la concesión de créditos
- Documentación utilizada en la concesión de créditos

Departamento a auditar:

- Departamento de crédito



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CRISTO REY”

AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2008

CCI

1-5

Fecha de inicio: 06 de abril de 2009 Fecha de terminación: 29 de mayo de 2009

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Nº	Preguntas	Si	No	No apli ca	Pon dera ción	Califi ca ción	Observaciones
JEFATURA DE NEGOCIOS							
1.	¿Se evalúa los riesgos de crédito antes de su otorgación?	X			10	10	C. Verifique la existencia de documentos en los que consten las estrategias para evaluar el riesgo crediticio §
2.	¿Se planifica y supervisa las actividades del departamento de crédito?	X			10	8	¢
3.	¿Existe un reglamento de crédito?	X			10	10	C. Verifique la existencia de un reglamento o instructivo
4.	¿Existe un procedimiento para el otorgamiento de los créditos?		X		10	0	C. Verifique la existencia de manuales de procedimientos
5.	¿Existe un adecuado control en la concesión de créditos?	X			10	8	¢
6.	¿Se informa periódicamente sobre el movimiento de cartera a las autoridades competentes?	X			10	10	C. Verificar existencia de informes
7.	¿Se participa en la calificación de cartera para determinar las provisiones y medidas correctivas de los créditos?	X			10	8	C. Revisar registro de provisiones



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CRISTO REY”
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2008

CCI

2-5

Fecha de inicio: 06 de abril de 2009 **Fecha de terminación:** 29 de mayo de 2009

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Nº	Preguntas	Si	No	No aplica	Ponderación	Calificación	Observaciones
JEFATURA DE NEGOCIOS							
8.	¿Se trabaja conjuntamente con el departamento administrativo-financiero para confirmar la disponibilidad de recursos para la concesión de créditos?	X			10	10	
JEFE DE CRÉDITO							
9.	¿Se evalúa y califica los créditos en base a información financiera para determinar su viabilidad?	X			10	10	
10.	¿Se evalúan las garantías ofrecidas por los clientes para la concesión de créditos?	X			10	10	
11.	¿Se negocian las condiciones de crédito con los clientes en lo referente a plazos y montos?		X		10	0	
12.	¿Se realiza un análisis antes de emitir una opinión sobre la aceptación o negación del crédito solicitado?	X			10	9	
13.	¿Existen procedimientos para la recuperación de cartera?		X		10	0	C. Verifique manual de procedimientos



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CRISTO REY”
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2008

CCI
3-5

Fecha de inicio: 06 de abril de 2009 **Fecha de terminación:** 29 de mayo de 2009

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Nº	Preguntas	Si	No	No aplica	Ponderación	Calificación	Observaciones
JEFE DE CRÉDITO							
14.	¿Se mantiene en custodia y vigilancia garantías y documentos presentados por el cliente o deudor?	X			10	10	C. Verifique los documentos de garantía, confirme su vigencia y legalidad.
OFICIALES DE CRÉDITO							
15.	¿Se verifica la documentación previa la otorgación del crédito?	X			10	10	C. Verifique que todos los créditos concedidos se encuentren respaldados con documentos
16.	¿Se encuentran definidos mecanismos de control y verificación de solvencia de los clientes?	X			10	9	C. Verifique la existencia de roles o certificados de pago
17.	¿Se actualiza periódicamente referencias del socio y garantes para mantener al día la carpeta del cliente?		X		10	0	C. Verifique el registro y confirme las direcciones o información
18.	¿Se elaboran tarjetas de control de créditos concedidos para cada cliente?	X			10	9	C. Verifique la existencia de las tarjetas de control



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CRISTO REY”
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2008

CCI

4-5

Fecha de inicio: 06 de abril de 2009 **Fecha de terminación:** 29 de mayo de 2009

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Nº	Preguntas	Si	No	No aplica	Ponderación	Calificación	Observaciones
OFICIALES DE CRÉDITO							
19.	¿Se realiza un seguimiento del crédito para verificar su uso?		X		10	0	C. Verificar reportes de seguimiento
20.	¿Se lleva un registro de pagarés para su control?	X			10	10	C. Verificar el registro de pagarés
21.	¿Se efectúan confirmaciones de saldos a los clientes o deudores?	X			10	9	C. Solicite las confirmaciones efectuadas
22.	¿Se actualizan datos de préstamos concedidos, vigentes y vencidos para reportar novedades diariamente?	X			10	8	C. Verificar existencia de reportes
23.	¿Existen sistemas apropiados para controlar la documentación sobre los préstamos concedidos?	X			10	10	C. Verificar la existencia de sistemas
24.	¿Se han presentado dificultades en el cobro que conlleven a demanda judicial?	X			10	10	C. De existir demandas solicite y verifique si éstas están debidamente controladas y patrocinadas en el periodo examinado



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CRISTO REY”
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2008

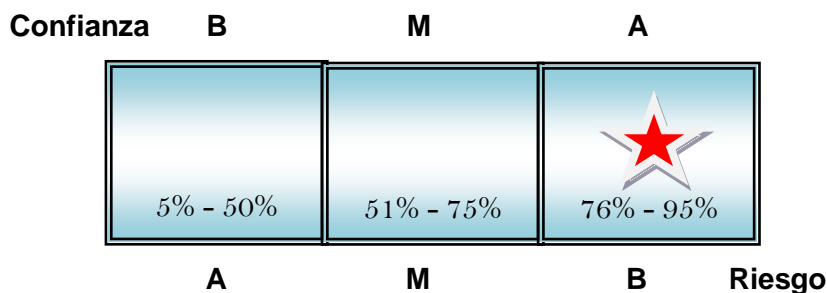
CCI
5-5

Fecha de inicio: 06 de abril de 2009 **Fecha de terminación:** 29 de mayo de 2009

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Nº	Preguntas	Si	No	No aplica	Ponderación	Calificación	Observaciones
OFICIALES DE CRÉDITO							
25.	¿Se realiza los trámites necesarios para la recuperación de cartera vencida, ya sea por la elaboración de notificaciones ó por iniciación de demanda?	X			10	10	C. Verificar la existencia de notificaciones y demandas
26.	¿Se entrega documentación al departamento de contabilidad para registro de los créditos?	X			10	10	C. Verificar entrega de informes
					260	198	
Elaborado por: YBQL				Revisado por: REPS			
Fecha: 03 de junio de 2008				Fecha: 03 de junio de 2008			

Calificación Total Porcentual = (Calificación / Ponderación) * 100
 = (198/260) * 100
 = 0.76154*100
 = **76.15%**



Con la calificación total del 76.15% llegamos a la conclusión de que la confianza es alta y por lo tanto el riesgo de control es bajo.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CRISTO REY”
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

ECI 1/15

Componente: DEPARTAMENTO DE NEGOCIOS

Proceso: Concesión de créditos

Controles	Ponderación	Calificación
Revisión y verificación de requisitos y documentos para la concesión de crédito	200	194
Verificación de solvencia del socio en la central de riesgos	200	179
Elaboración de informe de crédito	200	60
Revisión del informe de crédito por parte del gerente general	200	199
Análisis, aprobación o rechazo del crédito solicitado por parte de la comisión de crédito	200	150
Elaboración de pagarés a créditos aprobados	200	200
Acreditación en cuenta del socio del crédito aprobado	200	200
TOTAL	1400	1182

ECI 14/15



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CRISTO REY”
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

Componente: DEPARTAMENTO DE NEGOCIOS

Proceso: Concesión de créditos

ECI 2/15

ANALÍTICA DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

MUESTRA	Revisión y verificación de requisitos para la concesión de crédito	Verificación de solvencia del socio en la central de riesgos	Elaboración de informe de crédito	Revisión del informe de crédito por parte del gerente general	Análisis, aprobación o rechazo del crédito solicitado por parte de la comisión de crédito	Elaboración de pagarés a créditos aprobados	Acreditación en cuenta del socio del crédito aprobado
Crédito 5320	X			X		X	X
Crédito 5321	X			X		X	X
Crédito 5323	X		X	X		X	X
Crédito 5330	X	X	X	X	X	X	X
Crédito 5332	X	X		X		X	X
Crédito 5336	X	X				X	X
Crédito 5340	X	X	X	X	X	X	X
Crédito 5343	X	X		X	X	X	X
Crédito 5344	X	X		X		X	X
Crédito 5345	X	X	X	X	X	X	X
Crédito 5347	X	X		X	X	X	X
Crédito 5349	X	X		X	X	X	X
Crédito 5350	X	X	X	X	X	X	X
Crédito 5352	X	X		X	X	X	X
Crédito 5353	X			X	X	X	X
Crédito 5354	X	X		X		X	X
SUBTOTAL	¶ 16 (ECI 1/15)	¶ 12 (ECI 1/15)	¶ 5 (ECI 1/15)	¶ 15 (ECI 1/15)	¶ 9 (ECI 1/15)	¶ 16 (ECI 1/15)	¶ 16 (ECI 1/15)



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CRISTO REY”
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

Componente: DEPARTAMENTO DE NEGOCIOS

Proceso: Concesión de créditos

ECI 3/15

ANÁLITICA DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

MUESTRA	Revisión y verificación de requisitos para la concesión de crédito	Verificación de solvencia del socio en la central de riesgos	Elaboración de informe de crédito	Revisión del informe de crédito por parte del gerente general	Análisis, aprobación o rechazo del crédito solicitado por parte de la comisión de crédito	Elaboración de pagarés a créditos aprobados	Acreditación en cuenta del socio del crédito aprobado
Crédito 5355	X	X		X	X	X	X
Crédito 5357	X	X	X	X	X	X	X
Crédito 5358	X	X	X	X	X	X	X
Crédito 5359	X	X		X	X	X	X
Crédito 5363	X	X		X	X	X	X
Crédito 5364	X	X	X	X	X	X	X
Crédito 5365	X	X	X	X	X	X	X
Crédito 5367	X	X	X	X	X	X	X
Crédito 5368	X	X	X	X	X	X	X
Crédito 5369	X	X		X	X	X	X
Crédito 5370	X	X		X	X	X	X
Crédito 5371	X	X		X	X	X	X
Crédito 5374	X	X		X	X	X	X
Crédito 5376	X	X	X	X	X	X	X
Crédito 5380	X	X		X	X	X	X
Crédito 5381	X	X		X	X	X	X
SUBTOTAL	¶ 16 (ECI 1/15)	¶ 16 (ECI 1/15)	¶ 7 (ECI 1/15)	¶ 16 (ECI 1/15)	¶ 16 (ECI 1/15)	¶ 16 (ECI 1/15)	¶ 16 (ECI 1/15)



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CRISTO REY”
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

Componente: DEPARTAMENTO DE NEGOCIOS

Proceso: Concesión de créditos

ECI 4/15

ANÁLITICA DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

MUESTRA	Revisión y verificación de requisitos para la concesión de crédito	Verificación de solvencia del socio en la central de riesgos	Elaboración de informe de crédito	Revisión del informe de crédito por parte del gerente general	Análisis, aprobación o rechazo del crédito solicitado por parte de la comisión de crédito	Elaboración de pagarés a créditos aprobados	Acreditación en cuenta del socio del crédito aprobado
Crédito 5383	X	X		X	X	X	X
Crédito 5386	X	X		X	X	X	X
Crédito 5389	X	X	X	X	X	X	X
Crédito 5390	X	X		X		X	X
Crédito 5394			X	X		X	X
Crédito 5395	X	X		X		X	X
Crédito 5396	X	X	X	X	X	X	X
Crédito 5398			X	X		X	X
Crédito 5407	X	X		X	X	X	X
Crédito 5408	X	X	X	X		X	X
Crédito 5409	X		X	X		X	X
Crédito 5410	X	X	X	X	X	X	X
Crédito 5413	X	X	X	X	X	X	X
Crédito 5415	X	X		X	X	X	X
Crédito 5416	X	X		X	X	X	X
Crédito 5418	X	X		X	X	X	X
SUBTOTAL	¶ 14 (ECI 1/15)	¶ 13 (ECI 1/15)	¶ 8 (ECI 1/15)	¶ 16 (ECI 1/15)	¶ 10 (ECI 1/15)	¶ 16 (ECI 1/15)	¶ 16 (ECI 1/15)



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CRISTO REY”
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

Componente: DEPARTAMENTO DE NEGOCIOS

Proceso: Concesión de créditos

ECI 5/15

ANALÍTICA DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

MUESTRA	Revisión y verificación de requisitos para la concesión de crédito	Verificación de solvencia del socio en la central de riesgos	Elaboración de informe de crédito	Revisión del informe de crédito por parte del gerente general	Análisis, aprobación o rechazo del crédito solicitado por parte de la comisión de crédito	Elaboración de pagarés a créditos aprobados	Acreditación en cuenta del socio del crédito aprobado
Crédito 5420	X		X	X	X	X	X
Crédito 5403	X	X	X	X	X	X	X
Crédito 5421	X	X		X	X	X	X
Crédito 5422	X	X		X	X	X	X
Crédito 5423	X	X		X	X	X	X
Crédito 5424	X	X		X	X	X	X
Crédito 5426	X	X		X	X	X	X
Crédito 5428	X	X		X	X	X	X
Crédito 5430	X	X		X	X	X	X
Crédito 5431	X	X	X	X		X	X
Crédito 5432	X	X	X	X	X	X	X
Crédito 5434	X	X		X	X	X	X
Crédito 5436	X	X	X	X	X	X	X
Crédito 5437	X	X		X		X	X
Crédito 5438	X	X		X	X	X	X
Crédito 5441	X	X		X	X	X	X
SUBTOTAL	¶ 16 (ECI 1/15)	¶ 15 (ECI 1/15)	¶ 5 (ECI 1/15)	¶ 16 (ECI 1/15)	¶ 14 (ECI 1/15)	¶ 16 (ECI 1/15)	¶ 16 (ECI 1/15)



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CRISTO REY”
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

Componente: DEPARTAMENTO DE NEGOCIOS

Proceso: Concesión de créditos

ECI 6/15

ANÁLITICA DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

MUESTRA	Revisión y verificación de requisitos para la concesión de crédito	Verificación de solvencia del socio en la central de riesgos	Elaboración de informe de crédito	Revisión del informe de crédito por parte del gerente general	Análisis, aprobación o rechazo del crédito solicitado por parte de la comisión de crédito	Elaboración de pagarés a créditos aprobados	Acreditación en cuenta del socio del crédito aprobado
Crédito 5442	X	X		X	X	X	X
Crédito 5445	X	X		X	X	X	X
Crédito 5445	X	X		X		X	X
Crédito 5446	X		X	X		X	X
Crédito 5448	X			X	X	X	X
Crédito 5450	X	X	X	X	X	X	X
Crédito 5451	X			X		X	X
Crédito 5455	X	X	X	X	X	X	X
Crédito 5458	X	X		X		X	X
Crédito 5461	X			X		X	X
Crédito 5464	X	X	X	X	X	X	X
Crédito 5466	X	X		X		X	X
Crédito 5469	X	X		X	X	X	X
Crédito 5471	X	X		X	X	X	X
Crédito 5472	X	X		X	X	X	X
Crédito 5473	X	X		X	X	X	X
SUBTOTAL	¶ 16 (ECI 1/15)	¶ 12 (ECI 1/15)	¶ 4 (ECI 1/15)	¶ 16 (ECI 1/15)	¶ 10 (ECI 1/15)	¶ 16 (ECI 1/15)	¶ 16 (ECI 1/15)



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CRISTO REY”
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

Componente: DEPARTAMENTO DE NEGOCIOS

Proceso: Concesión de créditos

ECI 7/15

ANÁLITICA DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

MUESTRA	Revisión y verificación de requisitos para la concesión de crédito	Verificación de solvencia del socio en la central de riesgos	Elaboración de informe de crédito	Revisión del informe de crédito por parte del gerente general	Análisis, aprobación o rechazo del crédito solicitado por parte de la comisión de crédito	Elaboración de pagarés a créditos aprobados	Acreditación en cuenta del socio del crédito aprobado
Crédito 5474	X	X		X	X	X	X
Crédito 5475	X	X		X	X	X	X
Crédito 5478	X	X		X	X	X	X
Crédito 5482	X	X		X	X	X	X
Crédito 5484	X	X		X	X	X	X
Crédito 5485	X	X	X	X	X	X	X
Crédito 5486	X	X	X	X	X	X	X
Crédito 5487	X	X		X	X	X	X
Crédito 5488	X	X	X	X	X	X	X
Crédito 5489	X	X		X	X	X	X
Crédito 5490	X	X		X	X	X	X
Crédito 5491	X	X		X	X	X	X
Crédito 5492	X	X		X	X	X	X
Crédito 5493	X	X		X	X	X	X
Crédito 5494	X	X	X	X	X	X	X
Crédito 5497	X	X		X	X	X	X
SUBTOTAL	¶ 16 (ECI 1/15)	¶ 16 (ECI 1/15)	¶ 4 (ECI 1/15)	¶ 16 (ECI 1/15)	¶ 16 (ECI 1/15)	¶ 16 (ECI 1/15)	¶ 16 (ECI 1/15)



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CRISTO REY”
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

Componente: DEPARTAMENTO DE NEGOCIOS

Proceso: Concesión de créditos

ECI 8/15

ANALÍTICA DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

MUESTRA	Revisión y verificación de requisitos para la concesión de crédito	Verificación de solvencia del socio en la central de riesgos	Elaboración de informe de crédito	Revisión del informe de crédito por parte del gerente general	Análisis, aprobación o rechazo del crédito solicitado por parte de la comisión de crédito	Elaboración de pagarés a créditos aprobados	Acreditación en cuenta del socio del crédito aprobado
Crédito 5499	X	X	X	X	X	X	X
Crédito 5501	X	X		X	X	X	X
Crédito 5502	X	X		X	X	X	X
Crédito 5506	X	X	X	X	X	X	X
Crédito 5509	X	X	X	X		X	X
Crédito 5510	X	X	X	X	X	X	X
Crédito 5512	X	X		X	X	X	X
Crédito 5513	X	X	X	X	X	X	X
Crédito 5514	X	X		X	X	X	X
Crédito 5516	X		X	X	X	X	X
Crédito 5518	X	X		X	X	X	X
Crédito 5519	X	X		X	X	X	X
Crédito 5520	X	X	X	X	X	X	X
Crédito 5521	X	X		X	X	X	X
Crédito 5523	X	X		X		X	X
Crédito 5525	X	X		X		X	X
SUBTOTAL	¶ 16 (ECI 1/15)	¶ 15 (ECI 1/15)	¶ 7 (ECI 1/15)	¶ 16 (ECI 1/15)	¶ 13 (ECI 1/15)	¶ 16 (ECI 1/15)	¶ 16 (ECI 1/15)



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CRISTO REY”
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

Componente: DEPARTAMENTO DE NEGOCIOS

Proceso: Concesión de créditos

ECI 9/15

ANÁLITICA DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

MUESTRA	Revisión y verificación de requisitos para la concesión de crédito	Verificación de solvencia del socio en la central de riesgos	Elaboración de informe de crédito	Revisión del informe de crédito por parte del gerente general	Análisis, aprobación o rechazo del crédito solicitado por parte de la comisión de crédito	Elaboración de pagarés a créditos aprobados	Acreditación en cuenta del socio del crédito aprobado
Crédito 5526	X	X		X		X	X
Crédito 5528	X		X	X		X	X
Crédito 5533	X	X		X	X	X	X
Crédito 5535	X			X		X	X
Crédito 5537				X		X	X
Crédito 5543	X	X	X	X		X	X
Crédito 5548	X	X		X		X	X
Crédito 5563	X	X	X	X		X	X
Crédito 5575	X	X		X	X	X	X
Crédito 5584	X	X		X		X	X
Crédito 5592	X	X		X		X	X
Crédito 5595	X	X	X	X		X	X
Crédito 5646	X	X	X	X	X	X	X
Crédito 5665	X	X		X		X	X
Crédito 5668				X		X	X
Crédito 5681	X	X		X	X	X	X
SUBTOTAL	¶ 14 (ECI 1/15)	¶ 12 (ECI 1/15)	¶ 5 (ECI 1/15)	¶ 16 (ECI 1/15)	¶ 4 (ECI 1/15)	¶ 16 (ECI 1/15)	¶ 16 (ECI 1/15)



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CRISTO REY”
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

ECI 10/15

Componente: DEPARTAMENTO DE NEGOCIOS

Proceso: Concesión de créditos

ANALÍTICA DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

MUESTRA	Revisión y verificación de requisitos para la concesión de crédito	Verificación de solvencia del socio en la central de riesgos	Elaboración de informe de crédito	Revisión del informe de crédito por parte del gerente general	Análisis, aprobación o rechazo del crédito solicitado por parte de la comisión de crédito	Elaboración de pagarés a créditos aprobados	Acreditación en cuenta del socio del crédito aprobado
Crédito 5683	X	X		X	X	X	X
Crédito 5688	X	X		X	X	X	X
Crédito 5689	X	X		X	X	X	X
Crédito 5690	X	X		X	X	X	X
Crédito 5691	X	X		X		X	X
Crédito 5692	X	X		X	X	X	X
Crédito 5694	X	X	X	X	X	X	X
Crédito 5696	X	X	X	X		X	X
Crédito 5697	X	X		X	X	X	X
Crédito 5698	X	X	X	X	X	X	X
Crédito 5699				X	X	X	X
Crédito 5711	X	X	X	X	X	X	X
Crédito 5717	X	X	X	X	X	X	X
Crédito 5724	X	X		X	X	X	X
Crédito 5725	X	X		X	X	X	X
Crédito 5726	X	X		X	X	X	X
SUBTOTAL	¶ 15 (ECI 1/15)	¶ 15 (ECI 1/15)	¶ 5 (ECI 1/15)	¶ 16 (ECI 1/15)	¶ 14 (ECI 1/15)	¶ 16 (ECI 1/15)	¶ 16 (ECI 1/15)



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CRISTO REY”
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

Componente: DEPARTAMENTO DE NEGOCIOS

Proceso: Concesión de créditos

ECI 11/15

ANALÍTICA DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

MUESTRA	Revisión y verificación de requisitos para la concesión de crédito	Verificación de solvencia del socio en la central de riesgos	Elaboración de informe de crédito	Revisión del informe de crédito por parte del gerente general	Análisis, aprobación o rechazo del crédito solicitado por parte de la comisión de crédito	Elaboración de pagarés a créditos aprobados	Acreditación en cuenta del socio del crédito aprobado
Crédito 5743	X	X		X	X	X	X
Crédito 5746	X	X		X		X	X
Crédito 5747	X	X		X	X	X	X
Crédito 5748	X	X		X	X	X	X
Crédito 5749	X	X		X	X	X	X
Crédito 5750	X	X		X	X	X	X
Crédito 5751	X	X		X		X	X
Crédito 5755	X	X		X	X	X	X
Crédito 5759	X	X		X	X	X	X
Crédito 5760	X	X		X	X	X	X
Crédito 5762	X	X		X	X	X	X
Crédito 5763	X	X		X	X	X	X
Crédito 5764	X	X	X	X	X	X	X
Crédito 5766	X	X		X	X	X	X
Crédito 5769	X	X		X	X	X	X
Crédito 5768	X	X		X	X	X	X
SUBTOTAL	¶ 16 (ECI 1/15)	¶ 16 (ECI 1/15)	¶1 (ECI 1/15)	¶ 16 (ECI 1/15)	¶ 14 (ECI 1/15)	¶ 16 (ECI 1/15)	¶ 16 (ECI 1/15)



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CRISTO REY”
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

Componente: DEPARTAMENTO DE NEGOCIOS

Proceso: Concesión de créditos

ECI 12/15

ANALÍTICA DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

MUESTRA	Revisión y verificación de requisitos para la concesión de crédito	Verificación de solvencia del socio en la central de riesgos	Elaboración de informe de crédito	Revisión del informe de crédito por parte del gerente general	Análisis, aprobación o rechazo del crédito solicitado por parte de la comisión de crédito	Elaboración de pagarés a créditos aprobados	Acreditación en cuenta del socio del crédito aprobado
Crédito 5770	X	X	X	X	X	X	X
Crédito 5773	X	X		X	X	X	X
Crédito 5775	X	X		X	X	X	X
Crédito 5776	X	X		X	X	X	X
Crédito 5777	X	X		X	X	X	X
Crédito 5779	X	X	X	X	X	X	X
Crédito 5781	X	X		X		X	X
Crédito 5784	X	X		X	X	X	X
Crédito 5785	X	X		X	X	X	X
Crédito 5786	X	X		X	X	X	X
Crédito 5787	X			X		X	X
Crédito 5789	X	X		X	X	X	X
Crédito 5790	X			X		X	X
Crédito 5794	X	X	X	X	X	X	X
Crédito 5795	X	X		X		X	X
Crédito 5797	X	X		X	X	X	X
SUBTOTAL	¶ 16 (ECI 1/15)	¶ 14 (ECI 1/15)	¶ 3 (ECI 1/15)	¶ 16 (ECI 1/15)	¶ 13 (ECI 1/15)	¶ 16 (ECI 1/15)	¶ 16 (ECI 1/15)



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CRISTO REY”
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

Componente: DEPARTAMENTO DE NEGOCIOS

Proceso: Concesión de créditos

ECI 13/15

ANÁLITICA DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

MUESTRA	Revisión y verificación de requisitos para la concesión de crédito	Verificación de solvencia del socio en la central de riesgos	Elaboración de informe de crédito	Revisión del informe de crédito por parte del gerente general	Análisis, aprobación o rechazo del crédito solicitado por parte de la comisión de crédito	Elaboración de pagarés a créditos aprobados	Acreditación en cuenta del socio del crédito aprobado
Crédito 5800	X	X		X		X	X
Crédito 5801	X	X		X		X	X
Crédito 5802	X	X		X		X	X
Crédito 5803	X	X		X	X	X	X
Crédito 5805				X		X	X
Crédito 5808	X	X		X		X	X
Crédito 5810	X	X		X	X	X	X
Crédito 5811	X	X		X		X	X
Crédito 5812	X	X	X	X	X	X	X
Crédito 5813	X	X		X	X	X	X
Crédito 5814	X	X		X	X	X	X
Crédito 5815	X	X		X	X	X	X
Crédito 5816	X	X		X	X	X	X
Crédito 5817	X	X		X	X	X	X
Crédito 5818	X	X	X	X	X	X	X
Crédito 5819	X	X		X	X	X	X
SUBTOTAL	¶ 15 (ECI 1/15)	¶ 15 (ECI 1/15)	¶2 (ECI 1/15)	¶ 16 (ECI 1/15)	¶ 10 (ECI 1/15)	¶ 16 (ECI 1/15)	¶ 16 (ECI 1/15)



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CRISTO REY”
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

Componente: DEPARTAMENTO DE NEGOCIOS

Proceso: Concesión de créditos

ECI 14/15

ANÁLITICA DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

MUESTRA	Revisión y verificación de requisitos para la concesión de crédito	Verificación de solvencia del socio en la central de riesgos	Elaboración de informe de crédito	Revisión del informe de crédito por parte del gerente general	Análisis, aprobación o rechazo del crédito solicitado por parte de la comisión de crédito	Elaboración de pagarés a créditos aprobados	Acreditación en cuenta del socio del crédito aprobado
Crédito 5821	X	X	X	X	X	X	X
Crédito 5822	X	X		X	X	X	X
Crédito 5823	X	X		X	X	X	X
Crédito 5824	X	X	X	X	X	X	X
Crédito 5826	X	X	X	X	X	X	X
Crédito 5827	X	X		X		X	X
Crédito 5828	X	X	X	X	X	X	X
Crédito 5829	X	X		X	X	X	X
SUBTOTAL	¶ 8 (ECI 1/15)	¶ 8 (ECI 1/15)	¶4 ECI 1/15)	¶ 8 (ECI 1/15)	¶ 7 (ECI 1/15)	¶ 8 (ECI 1/15)	¶ 8 (ECI 1/15)
TOTAL	Σ 194	Σ 179	Σ 60	Σ 199	Σ 150	Σ 200	Σ 200



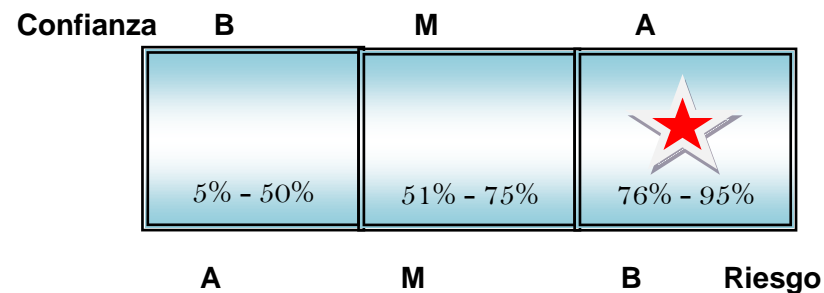
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CRISTO REY”
AUDITORIA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

ECI 15/15

Componente: DEPARTAMENTO DE NEGOCIOS

Proceso: Concesión de créditos

$$\begin{aligned} \text{Nivel de Confianza} &= (\text{Calificación Total} / \text{Ponderación Total}) * 100 \\ &= (1182/1400) * 100 \\ &= 0.84429 * 100 \\ &= 84.43\% \end{aligned}$$



CONCLUSIÓN: El proceso de concesión de créditos en la Cooperativa Cristo Rey, presenta un riesgo de control alto por lo que se debe diseñar en el programa de trabajo únicamente pruebas de cumplimiento para verificar que el proceso está avanzando y está yendo por el camino correcto.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CRISTO REY”
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

MATRIZ DE INDICADORES

FACTORES DE RIESGO	CONTROL	INDICADOR DE CONTROL
Satisfacción de los clientes	Mínimo 65%	Encuesta a los socios de la cooperativa
Recuperación de cartera	Mínimo 90%	$\frac{\text{carterarecuperada}}{\text{carteratotal}}$
Recuperación de cartera vencida	Mínimo 95%	$\frac{\text{carteravencida}}{\text{carteratotal}}$
Cartera vencida tramitada por el departamento legal	Máximo 10%	$\frac{\text{carteravencidatramitadaporeldepartamentolegal}}{\text{carteravencidasinrecuperar}}$
Riesgo jurídico	Máximo 5%	$\frac{\text{carterarecuperadaporeldepartamentolegal}}{\text{carteratotal}}$
Revisión de los antecedentes crediticios de los socios	Máximo 3%	Análítica de la evaluación del control interno
Otorgación de crédito sin garantía	Máximo 3%	Análítica de la evaluación del control interno
Tasas de interés	Máximo 2 puntos	De acuerdo a las tasas del mercado



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CRISTO REY”
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

MATRIZ DE INDICADORES

FACTORES DE RIESGO	CONTROL	INDICADOR DE CONTROL
Capacitaciones al personal del departamento de crédito	Máximo 1 capacitación	Entrevista al personal
Eficiencia en el servicio	Máximo 8 días	Encuesta a los socios de la cooperativa
Cumplimiento del presupuesto	Mínimo 95%	$\frac{\text{pre supuesto utilizado}}{\text{pre supuesto asignado}}$



**UNIVERSIDAD TÉCNICA
PARTICULAR DE LOJA**

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

AGDCCxFTI

1-11

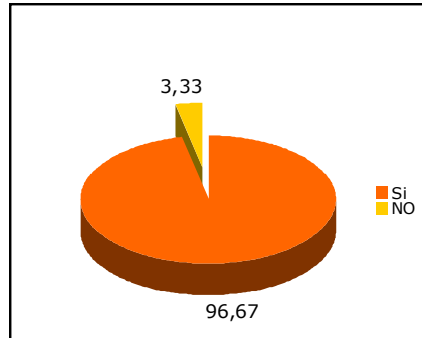
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO			
PROCESO	Crédito y Cobranzas		
RESPONSABLE	Director del Departamento de Jefatura de Negociación de la Cooperativa Cristo Rey.		
DEFINICIÓN			
Porcentaje de socios satisfechos por el servicio prestado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Cristo Rey" en el año 2008			
UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	TENDENCIA	TIPO
Porcentaje	Encuestas a los clientes	Descendente	Calidad
NIVEL DE REFERENCIA	CRITERIO	FRECUENCIA	
		RECOLECCIÓN	REVISIÓN
Mínimo 65%	Indicadores de Gestión Contraloría General del Estado	Anual	Anual
FÓRMULA DE CÁLCULO			
Se la realizará mediante encuestas a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Cristo Rey"			
Tamaño de la muestra para aplicar las encuestas			
$n = \frac{Z^2 pqN}{NE^2 + Z^2 pq}$ $n = \frac{(1.96^2)(0.5)(0.5)(1214)}{(1214)(0.05^2) + (1.96^2)(0.5)(0.5)}$ $n = \frac{1165.93}{3.04 + 0.96}$ $n = \frac{1165.93}{4} = 291$			
USUARIOS			
Gerente General de la empresa, Director Departamento de Jefatura de Negociación y oficiales de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Cristo Rey"			
OBSERVACIONES			
Los resultados de la encuesta se encuentran en los anexos.			

ELABORADO POR:	APROBADO POR:
Nombre: Yessenia Quezada López	Nombre: Rocío Piedra Sánchez
Firma:	Firma:

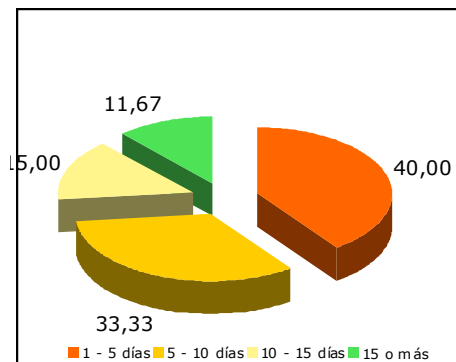


RESULTADOS DE LAS ENCUESTA APLICADAS A LOS CLIENTES PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO

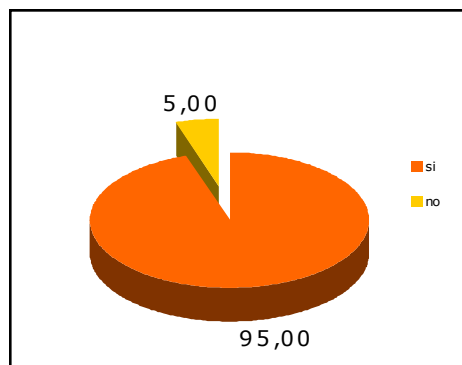
1. ¿Su requerimiento de Crédito es oportuno?



2. ¿En qué tiempo usted recibe la respuesta sobre el crédito pedido?

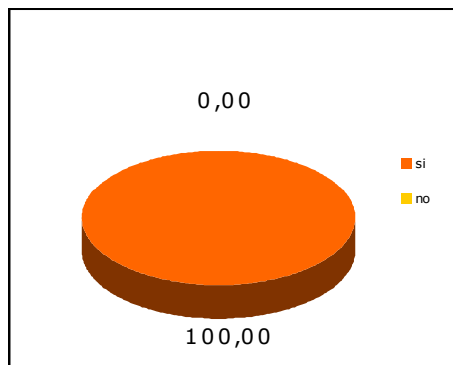


3. ¿Recibe asesoría sobre los créditos por parte de los oficiales de crédito?

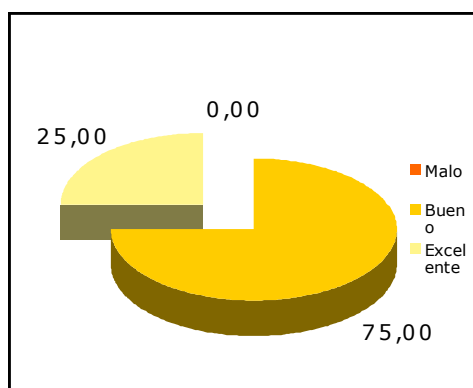




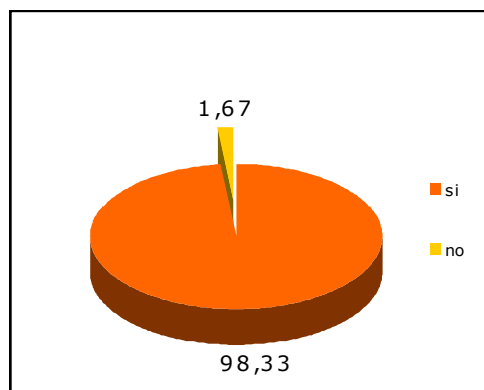
4. ¿Se le especifica en el contrato de crédito el movimiento de las tasas de interés?



5. El servicio que presta el departamento de crédito lo considera:

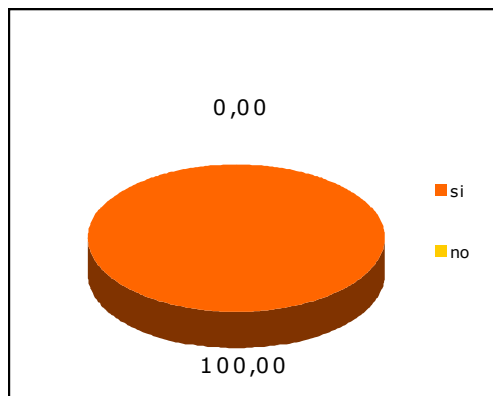


6. ¿Los reclamos con respecto al servicio son atendidos oportunamente?





7. ¿Está satisfecho con el servicio de crédito ofrecido en la cooperativa?





 UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA	<h2>FICHA TÉCNICA DE INDICADORES</h2>	AGDCCxFTI
		2-11

ÍNDICE DE EFICACIA EN LA RECUPERACIÓN DE CARTERA			
PROCESO	Crédito y Cobranzas		
RESPONSABLE	Director del Departamento de Jefatura de Negociación de la Cooperativa Cristo Rey.		
DEFINICIÓN			
Porcentaje de cartera recuperada a tiempo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Cristo Rey" en el año 2008			
UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	TENDENCIA	TIPO
Porcentaje	Base de datos de los créditos otorgados	Ascendente	Eficacia
NIVEL DE REFERENCIA	CRITERIO	FRECUENCIA	
		RECOLECCIÓN	REVISIÓN
Mínimo 90%	Indicadores de Gestión Contraloría General del Estado	Trimestral	Trimestral
FÓRMULA DE CÁLCULO			
Cartera Recuperada / Cartera Total			
$2.738.821,51 / 3.523.028,88 = 77.74\%$			
USUARIOS			
Gerente General de la empresa, Director Departamento de Jefatura de Negociación y oficiales de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Cristo Rey"			
OBSERVACIONES			
La cooperativa está recuperando tan solo un 77.74% de su cartera total, lo que nos manifiesta que no está siendo eficiente en el cobro de los créditos.			

ELABORADO POR:	APROBADO POR:
Nombre: Yessenia Quezada López	Nombre: Rocío Piedra Sánchez
Firma:	Firma:



 UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA	<h2>FICHA TÉCNICA DE INDICADORES</h2>	AGDCCxFTI 3-11
--	---------------------------------------	---------------------------------

ÍNDICE DE EFICACIA EN LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA			
PROCESO	Crédito y Cobranzas		
RESPONSABLE	Director del Departamento de Jefatura de Negociación de la Cooperativa Cristo Rey.		
DEFINICIÓN			
Porcentaje de recuperación de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Cristo Rey" en el año 2008			
UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	TENDENCIA	TIPO
Porcentaje	Base de datos de los créditos otorgados	Ascendente	Eficacia
NIVEL DE REFERENCIA	CRITERIO	FRECUENCIA	
		RECOLECCIÓN	REVISIÓN
Mínimo 95%	Indicadores de Gestión Contraloría General del Estado	Mensual	Mensual
FORMULA DE CÁLCULO			
Cartera Vencida Recuperada / Cartera Vencida Total			
$43.148,10 / 359.000 = 12.02$			
USUARIOS			
Gerente General de la empresa, Director Departamento de Jefatura de Negociación y oficiales de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Cristo Rey"			
OBSERVACIONES			
De la cartera vencida total que tiene la empresa se recupera tan solo el 12.02% sin necesidad de trámites legales.			

ELABORADO POR:	APROBADO POR:
Nombre: Yessenia Quezada López	Nombre: Rocío Piedra Sánchez
Firma:	Firma:



 UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA	<h2>FICHA TÉCNICA DE INDICADORES</h2>
	AGDCCxFTI
	4-11

ÍNDICE DE EFICACIA EN LA RECUPERACIÓN DE CARTERA			
PROCESO	Crédito y Cobranzas		
RESPONSABLE	Director del Departamento de Jefatura de Negociación de la Cooperativa Cristo Rey.		
DEFINICIÓN			
Porcentaje de cartera vencida en el año 2008 que pasa al departamento legal de la Cooperativa Cristo Rey			
UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	TENDENCIA	TIPO
Porcentaje	Base de datos de los créditos otorgados	Descendente	Eficacia
NIVEL DE REFERENCIA	CRITERIO	FRECUENCIA	
		RECOLECCIÓN	REVISIÓN
Máximo 10%	Indicadores de Gestión Contraloría General del Estado	Semestral	Semestral
FORMULA DE CÁLCULO			
Cartera Tramitada por el Departamento Legal / Cartera Vencida sin Recuperar			
$74.324,10 / 315.851,90 = 23.53\%$			
USUARIOS			
Gerente General de la empresa, Director Departamento de Jefatura de Negociación y oficiales de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Cristo Rey"			
OBSERVACIONES			
De la cartera vencida sin recuperar el 23.53% es tramitado por el departamento legal.			

ELABORADO POR:	APROBADO POR:
Nombre: Yessenia Quezada López	Nombre: Rocío Piedra Sánchez
Firma:	Firma:



 UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA	<h2>FICHA TÉCNICA DE INDICADORES</h2> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="color: red; text-align: center;">AGDCCxFTI</td> </tr> <tr> <td style="color: red; text-align: center;">5-11</td> </tr> </table>	AGDCCxFTI	5-11
AGDCCxFTI			
5-11			

ÍNDICE DE EFICACIA DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA POR EL DEPARTAMENTO LEGAL			
PROCESO	Crédito y Cobranzas		
RESPONSABLE	Director del Departamento de Jefatura de Negociación de la Cooperativa Cristo Rey.		
DEFINICIÓN			
Porcentaje de cartera recuperada en el año 2008 por el departamento legal de la Cooperativa Cristo Rey			
UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	TENDENCIA	TIPO
Porcentaje	Base de datos de los créditos otorgados	Descendente	Eficacia
NIVEL DE REFERENCIA	CRITERIO	FRECUENCIA	
Máximo 5%	Indicadores de Gestión Contraloría General del Estado	RECOLECCIÓN	REVISIÓN
		Semestral	Semestral
FORMULA DE CÁLCULO			
Cartera Recuperada por el Departamento Legal / Cartera Vencida Total			
$21.500 / 359.000 = 5,99$			
USUARIOS			
Gerente General de la empresa, Director Departamento de Jefatura de Negociación y oficiales de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Cristo Rey"			
OBSERVACIONES			
El departamento legal a recuperado 5.99% de la cartera vencida total.			

ELABORADO POR:	APROBADO POR:
Nombre: Yessenia Quezada López	Nombre: Rocío Piedra Sánchez
Firma:	Firma:



 UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA	<h2>FICHA TÉCNICA DE INDICADORES</h2>	AGDCCxFTI 6-11
--	---------------------------------------	---------------------------------

ÍNDICE DE EFICIENCIA DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO			
PROCESO	Crédito y Cobranzas		
RESPONSABLE	Director del Departamento de Jefatura de Negociación de la Cooperativa Cristo Rey.		
DEFINICIÓN			
Cantidad de créditos concedidos sin una revisión previa de la reputación crediticia en el año 2008 por el departamento de Crédito de la Cooperativa Cristo Rey			
UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	TENDENCIA	TIPO
Unidad	Base de datos de los créditos otorgados	Descendente	Eficiencia
NIVEL DE REFERENCIA	CRITERIO	FRECUENCIA	
Máximo 3%	Reglamento Interno de Crédito	RECOLECCIÓN	REVISIÓN
		Trimestral	Trimestral
FORMULA DE CÁLCULO			
Revisar la base de datos de los créditos otorgados y fijarse en los créditos concedidos sin una revisión previa de la reputación crediticia.			
USUARIOS			
Gerente General de la empresa, Director Departamento de Jefatura de Negociación y oficiales de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Cristo Rey"			
OBSERVACIONES			
El 100% de los créditos otorgados han tenido una revisión de la reputación crediticia de los socios.			

ELABORADO POR:	APROBADO POR:
Nombre: Yessenia Quezada López	Nombre: Rocío Piedra Sánchez
Firma:	Firma:



 UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA	<h2>FICHA TÉCNICA DE INDICADORES</h2>	AGDCCxFTI 7-11
--	---------------------------------------	---------------------------------

ÍNDICE DE EFICIENCIA DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO			
PROCESO	Crédito y Cobranzas		
RESPONSABLE	Director del Departamento de Jefatura de Negociación de la Cooperativa Cristo Rey.		
DEFINICIÓN			
Cantidad de créditos concedidos sin garantía en el año 2008 por el departamento de Crédito de la Cooperativa Cristo Rey”			
UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	TENDENCIA	TIPO
Unidad	Base de datos de los créditos otorgados	Descendente	Eficiencia
NIVEL DE REFERENCIA	CRITERIO	FRECUENCIA	
		RECOLECCIÓN	REVISIÓN
Máximo 3%	Indicadores de Gestión Contraloría General del Estado	Trimestral	Trimestral
FORMULA DE CÁLCULO			
Revisar la base de datos de los créditos otorgados y fijarse en los créditos concedidos sin garantía.			
USUARIOS			
Gerente General de la empresa, Director Departamento de Jefatura de Negociación y oficiales de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Cristo Rey”			
OBSERVACIONES			
El 100% de los créditos otorgados poseen garantía que respalda la deuda.			

ELABORADO POR:	APROBADO POR:
Nombre: Yessenia Quezada López	Nombre: Rocío Piedra Sánchez
Firma:	Firma:



 UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA	<h2>FICHA TÉCNICA DE INDICADORES</h2> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="text-align: center;">AGDCCxFTI</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">8-11</td> </tr> </table>	AGDCCxFTI	8-11
AGDCCxFTI			
8-11			

ÍNDICE DE EFICIENCIA			
PROCESO	Crédito y Cobranzas		
RESPONSABLE	Director del Departamento de Jefatura de Negociación de la Cooperativa Cristo Rey.		
DEFINICIÓN			
Relación de las tasas de interés de la cooperativa con las del mercado en el año 2008			
UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	TENDENCIA	TIPO
Porcentaje	Base de datos de los créditos otorgados	Descendente	Eficiencia
NIVEL DE REFERENCIA	CRITERIO	FRECUENCIA	
		RECOLECCIÓN	REVISIÓN
Máximo 2 puntos	Indicadores de Gestión Contraloría General del Estado	Mensual	Mensual
FORMULA DE CÁLCULO			
Comparar con las tasas de interés en el mercado = 5.09%			
USUARIOS			
Gerente General de la empresa, Director Departamento de Jefatura de Negociación y oficiales de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Cristo Rey"			
OBSERVACIONES			
Las tasas de interés en la cooperativa durante el año 2008 fluctuaron de acuerdo a las del mercado.			

ELABORADO POR:	APROBADO POR:
Nombre: Yessenia Quezada López	Nombre: Rocío Piedra Sánchez
Firma:	Firma:



 UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA	<h2>FICHA TÉCNICA DE INDICADORES</h2>
	AGDCCxFTI
	9-11

ÍNDICE DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIO			
PROCESO	Crédito y Cobranzas		
RESPONSABLE	Director del Departamento de Jefatura de Negociación de la Cooperativa Cristo Rey.		
DEFINICIÓN			
Número de capacitaciones realizadas al personal del departamento de crédito de la cooperativa en el año 2008			
UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	TENDENCIA	TIPO
Unidad	Entrevista al personal de crédito	Ascendente	Calidad
NIVEL DE REFERENCIA	CRITERIO	FRECUENCIA	
		RECOLECCIÓN	REVISIÓN
Máximo 1 capacitación	Políticas de la Cooperativa	Anual	Anual
FÓRMULA DE CÁLCULO			
Entrevista al personal			
USUARIOS			
Gerente General de la empresa, Director Departamento de Jefatura de Negociación y oficiales de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Cristo Rey"			
OBSERVACIONES			
En el año 2008 el personal del departamento de crédito de la cooperativa no ha tenido ninguna capacitación.			

ELABORADO POR:	APROBADO POR:
Nombre: Yessenia Quezada López	Nombre: Rocío Piedra Sánchez
Firma:	Firma:



 UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA	<h2>FICHA TÉCNICA DE INDICADORES</h2>
	AGDCCxFTI 10-11

ÍNDICE DE EFICIENCIA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO			
PROCESO	Crédito y Cobranzas		
RESPONSABLE	Director del Departamento de Jefatura de Negociación de la Cooperativa Cristo Rey.		
DEFINICIÓN			
Tiempo transcurrido en el trámite para la aprobación de créditos otorgados por la Cooperativa en el año 2008			
UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	TENDENCIA	TIPO
Tiempo	Encuestas aplicadas a clientes	Descendente	Eficiencia
NIVEL DE REFERENCIA	CRITERIO	FRECUENCIA	
		RECOLECCIÓN	REVISIÓN
Máximo 8 días	Manual de procedimientos de otorgación de créditos	Trimestral	Trimestral
FÓRMULA DE CÁLCULO			
Encuesta a socios de la cooperativa			
USUARIOS			
Gerente General de la empresa, Director Departamento de Jefatura de Negociación y oficiales de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Cristo Rey"			
OBSERVACIONES			
El tiempo fluctúa entre 1 y 5 días para créditos menores a 2000 dólares, y hasta 15 días para montos mayores.			

ELABORADO POR:	APROBADO POR:
Nombre: Yessenia Quezada López	Nombre: Rocío Piedra Sánchez
Firma:	Firma:



 UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA	<h2>FICHA TÉCNICA DE INDICADORES</h2>	AGDCCxFTI 11-11
--	---------------------------------------	----------------------------------

ÍNDICE DE EFICIENCIA EN LA UTILIZACIÓN DEL PRESUPUESTO			
PROCESO	Crédito y Cobranzas		
RESPONSABLE	Director del Departamento de Jefatura de Negociación de la Cooperativa Cristo Rey.		
DEFINICIÓN			
Porcentaje de cumplimiento del presupuesto designado a la otorgación de créditos de la Cooperativa Cristo Rey en el año 2008			
UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	TENDENCIA	TIPO
Porcentaje	Presupuesto general de la cooperativa	Ascendente	Eficiencia
NIVEL DE REFERENCIA	CRITERIO	FRECUENCIA	
		RECOLECCIÓN	REVISIÓN
Mínimo 95%	Manual de procedimientos de otorgación de créditos	Anual	Anual
FÓRMULA DE CÁLCULO			
Presupuesto utilizado / Presupuesto asignado			
$3'523.028,88 / 3'000.000 = 117\%$			
USUARIOS			
Gerente General de la empresa, Director Departamento de Jefatura de Negociación y oficiales de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Cristo Rey"			
OBSERVACIONES			
La cooperativa sobrepasó el presupuesto designado en 17 puntos.			

ELABORADO POR:	APROBADO POR:
Nombre: Yessenia Quezada López	Nombre: Rocío Piedra Sánchez
Firma:	Firma:





COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "CRISTO REY"
AUDITORIA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

PERIODO: 1 de enero al 31 de diciembre de 2008

Fecha de inicio: 6 de abril de 2009

Fecha de término: 29 de mayo de 2009

AGDCCxCN

1-4

CÉDULA NARRATIVA

COMENTARIO:

CUMPLIMIENTO DE PARÁMETROS DE EFICIENCIA EN EL SERVICIO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "CRISTO REY"

La eficiencia en el servicio se la midió con los siguientes indicadores:

- Cantidad de créditos concedidos sin una revisión previa de la reputación crediticia en el año 2008 por el departamento de Crédito de la Cooperativa Cristo Rey: El 100% de créditos concedidos son evaluados por la comisión de crédito cumpliendo así el objetivo de tener un mínimo de 3% de créditos concedidos y no evaluados.
- Cantidad de créditos concedidos sin garantía en el año 2008 por el departamento de Crédito de la Cooperativa Cristo Rey": el 100% de los créditos concedidos tienen un respaldo crediticio.
- Relación de las tasas de interés de la cooperativa con las del mercado en el año 2008: Las tasas de interés en la cooperativa durante el año 2008 fluctuaron de acuerdo a las del mercado.
- Porcentaje de cumplimiento del presupuesto designado a la otorgación de créditos de la Cooperativa Cristo Rey en el año 2008: el presupuesto ocupado sobrepasó en 17 puntos al planificado.
- Tiempo transcurrido en el trámite para la aprobación de créditos otorgados por la Cooperativa en el año 2008: este indicador se lo evaluó mediante encuestas aplicada a los clientes arrojando el siguiente resultado los préstamos menores a \$2000,00 se aprueban de 1 a 5 días y los mayores a esta base hasta los 15 días.

RESPONSABLES:

- Director del Departamento de Jefatura de Negociación de la Cooperativa Cristo Rey.

CONCLUSIONES:

Al momento de emitir los créditos la cooperativa utiliza el 100% de sus recursos humanos, tecnológicos, de tiempo y económicos ya que todos cuentan con una revisión de la reputación crediticia de los socios y además con garantías de respaldo otorgando los créditos en un tiempo relativamente corto.

Se ha utilizado más del presupuesto designado.

Los intereses de la cooperativa permiten competir en el mercado ya que están a la par o por debajo de este, específicamente en los créditos de consumo.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "CRISTO REY"
AUDITORIA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

PERIODO: 1 de enero al 31 de diciembre de 2008

Fecha de inicio: 6 de abril de 2009

Fecha de término: 29 de mayo de 2009

AGDCCxCN

2-4

CÉDULA NARRATIVA

COMENTARIO:

CUMPLIMIENTO DE PARÁMETROS DE EFICIENCIA EN EL SERVICIO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "CRISTO REY"

RECOMENDACIONES:

El haber utilizado más del presupuesto en la concesión de créditos puede ser positiva si se recuperará la cartera vencida pero no es el caso de la cooperativa peligrando de esta manera su liquidez; por lo que debería aplicar un mayor control en el cumplimiento del presupuesto. Establecer funciones específicas en el personal para agilizar el proceso, optimizando de esta manera los recursos humanos y de tiempo.

Elaborado por: YBQL

Fecha: 01/07/09

Revisado por: REPS

Fecha: 02/07/09



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CRISTO REY”
AUDITORIA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

PERIODO: 1 de enero al 31 de diciembre de 2008

Fecha de inicio: 6 de abril de 2009

Fecha de término: 29 de mayo de 2009

AGDCCxGN

3-3

CÉDULA NARRATIVA

COMENTARIO:

**CUMPLIMIENTO DE PARÁMETROS DE EFICACIA EN EL DEPARTAMENTO CRÉDITO
DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “CRISTO REY”**

Para poder observar la eficacia en el servicio se evaluó los siguientes indicadores:

- Porcentaje de cartera recuperada a tiempo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Cristo Rey” en el año 2008: el 77.74% es cartera recuperada cuando la meta propuesta es de 90%.
- Porcentaje de recuperación de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Cristo Rey” en el año 2008: el 12.02% fue recuperado de la cartera vencida y se planteó como meta un 95%.
- Porcentaje de cartera vencida en el año 2008 que pasa al departamento legal de la Cooperativa Cristo Rey: el 23.53% de la cartera vencida pasa al departamento legal cuando la meta planteada es un máximo del 10%.
- Porcentaje de cartera recuperada en el año 2008 por el departamento legal de la Cooperativa Cristo Rey: el departamento legal recuperó un total de 5.99% del total de cartera vencida pasando en 0.99 puntos a la meta trazada de 5%

RESPONSABLES:

- Director del Departamento de Jefatura de Negociación de la Cooperativa Cristo Rey.

CONCLUSIÓN:

La cooperativa no está siendo eficaz al momento de la recuperación de los créditos ya que no está cumpliendo con los objetivos planteados.

RECOMENDACIONES:

Establecer políticas de recuperación de crédito y sanciones más severas.
Implementar incentivos frecuentes para la puntualidad en el pago de dividendos.

Elaborado por: YBQL
Fecha: 01/07/09

Revisado por: REPS
Fecha: 02/07/09



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "CRISTO REY"
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

PERIODO: 1 de enero al 31 de diciembre de 2008

Fecha de inicio: 6 de abril de 2009

Fecha de término: 29 de mayo de 2009

AGDCCxCN

4-4

CÉDULA NARRATIVA

COMENTARIO:

CUMPLIMIENTO DE PARÁMETROS DE CALIDAD EN EL SERVICIO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "CRISTO REY"

Para medir el grado de cumplimiento en la calidad del servicio de crédito se ha considerado evaluar con los siguientes indicadores:

- Porcentaje de socios satisfechos por el servicio prestado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Cristo Rey" en el año 2008: para medir este indicador utilizamos una encuesta dirigida a los socios la misma que nos dio como resultado:
 - ✓ El 96.67% de los encuestados opinan que el requerimiento del crédito es oportuno.
 - ✓ Los clientes reciben asesoría por parte de los jefes de crédito sobre sus créditos en un 95%.
 - ✓ En el contrato de préstamo se especifica el trato con las tasas de interés.
 - ✓ El 75% de los encuestados consideran que el servicio es bueno y el 25% considera que le servicio es excelente.
 - ✓ Los reclamos en el servicio son atendidos oportunamente.
 - ✓ El 100% de los encuestados están satisfechos con el servicio de crédito que presta la cooperativa.
- Número de capacitaciones realizadas al personal del departamento de crédito de la cooperativa en el año 2008: este indicador fue medido con entrevistas al personal del departamento de crédito de la cooperativa dando como resultado ninguna capacitación durante el año analizado.

RESPONSABLES:

- Director del Departamento de Jefatura de Negociación de la Cooperativa Cristo Rey.

CONCLUSIONES:

La calidad del servicio se encuentra en una calificación de sobresaliente ya que los resultados de la encuesta han demostrado que los clientes se encuentran satisfechos con este.

El personal del departamento no ha tenido capacitaciones en el año 2008.

RECOMENDACIÓN:

Para obtener un nivel óptimo de calidad en el servicio se debe incluir capacitaciones periódicas al personal, por lo menos 1 al año.

Elaborado por: YBQL

Fecha: 01/07/09

Revisado por: REPS

Fecha: 02/07/09



INFORME

**AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CRISTO REY**

ALCANCE

01 DE ENERO DE 2008 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2008

Srta. Rocío Piedra Sánchez
JEFE DE AUDITORÍA

Dra. Graciela Castro Iñiguez
GERENTE DE LA FIRMA PRIVADA



ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. CAPITULO I : INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

- 1.1 Motivo de la auditoría
- 1.2 Alcance
- 1.3 Objetivos
- 1.4 Base legal
 - 1.4.1 *Misión*
 - 1.4.2 *Visión*
- 1.5 Estructura orgánica
- 1.6 Funcionarios principales
- 1.7 Monto de recursos

2. CAPÍTULO II : RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

2.1 Comentario:

Cumplimiento de parámetros de eficiencia en el departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cristo Rey

- 2.1.1 *Conclusión*
- 2.1.2 *Recomendación*

2.2 Comentario:

Cumplimiento de parámetros de eficacia en el departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cristo Rey

- 2.1.1 *Conclusión*
- 2.1.2 *Recomendación*

4.3 Comentario:

Cumplimiento de parámetros de calidad en el departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cristo Rey

3. GUÍAS DE DISTRIBUCIÓN DEL INFORME

- 4.1 Original Junta Directiva
- 4.2 Copia Departamento de Crédito
- 4.3 Tesistas



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CRISTO REY”
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2008

Fecha de inicio: 06 de abril de 2009 **Fecha de terminación:** 29 de mayo de 2009

Loja, 10 de junio de 2009

Sr.
Alcívar Espinosa
GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CRISTO REY
Ciudad.-

De mi consideración:

Hemos realizado la auditoría de gestión al departamento de crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cristo Rey, al periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2008, en cumplimiento a la orden de trabajo con fecha 06 de abril de 2009, el auditoría se ejecutó en observancia a las normas de auditoría generalmente aceptadas, normas de contabilidad, principios y políticas establecidas por el equipo de trabajo, por lo que nos ha permitido efectuar un trabajo profesional, sistemático, basado en la información proporcionada por la empresa y los procedimientos establecidos en la auditoría, lo que ha permitido obtener el informe que contiene comentario, conclusiones y recomendaciones.

Las recomendaciones emitidas en el informe permitirán a la empresa mejorar y superar las deficiencias detectadas.

Atentamente:

Rocío Piedra Sánchez
JEFE DE EQUIPO



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CRISTO REY”
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2008

Fecha de inicio: 06 de abril de 2009 **Fecha de terminación:** 29 de mayo de 2009

**CAPÍTULO I
INFORMACIÓN INTRODUCTORIA**

MOTIVO DE LA AUDITORÍA:

La auditoría de gestión al departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cristo Rey se realizó en cumplimiento a la orden de trabajo de fecha 06 de abril de 2009, suscrita por el Gerente General de la firma privada.

ALCANCE:

La auditoría de gestión cubrió el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2008.

OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA:

1. Determinar la eficiencia en el manejo de crédito de la Cooperativa Cristo Rey.
2. Verificar la existencia de planes, objetivos y metas del departamento.
3. Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.
4. Verificar la existencia de políticas, métodos o procedimientos adecuados de operación de crédito su grado de cumplimiento y la eficiencia de los mismos.
5. Comprobar la utilización adecuada de los recursos.

BASE LEGAL:

La Cooperativa inició sus actividades el 7 de diciembre de 1997 según Acuerdo Ministerial N° 0084 del MINISTERIO DE BIENESTAR SOCIAL, esto después de cumplir con los requisitos de carácter legal. La aprobación de sus estatutos por parte del Ministerio de Bienestar Social fue el 17 de marzo del mismo año, la creación se da por el impulso de un grupo de transportistas del sector, con el fin de satisfacer sus necesidades de crédito.



Misión:

Brindar productos y servicios financieros a nuestros socios con agilidad y bajos costos, satisfaciendo eficientemente sus necesidades.

Visión:

Ser una institución con un gran nivel competitivo, fundamentado en un alto grado de seguridad, solvencia y transparencia, contribuyendo activamente en el bienestar de sus socios.

**CAPÍTULO II
RESULTADOS DE LA AUDITORÍA**

EL CUMPLIMIENTO DE PARÁMETROS DE EFICIENCIA EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CRISTO REY PERMITE PRODUCIR MEJORES RESULTADOS CON EL MENOR COSTO O LA UTILIZACIÓN PROVECHOSA DE LOS RECURSOS

El grado de eficiencia viene dado de la relación entre los servicios prestados con el manejo de los recursos humanos, económicos y tecnológicos, al aplicar los indicadores de eficiencia al departamento de crédito de la cooperativa se establece que: los créditos están correctamente evaluados por el personal del departamento, lo que significa que su trabajo es correcto y se está utilizando al máximo los recursos poseídos, garantizando la calidad en el servicio al tener presente la cultura de perfeccionamiento; el periodo de trámite es relativamente corto, ya que su requerimiento es atendido en máximo 5 días cuando son montos menores a \$2000.00 y de máximo 15 días para montos superiores a éste. Así mismo, las tasas de interés son competitivas dentro del mercado garantizando una permanencia de la cooperativa en el mercado. En cuanto al presupuesto designado para el 2008 se utilizó más de lo presupuestado, lo que significa que se otorgó más créditos de los previstos.



CONCLUSIONES:

- Al momento de emitir los créditos la cooperativa utiliza el 100% de sus recursos humanos, tecnológicos, de tiempo y económicos ya que todos cuentan con una revisión de la reputación crediticia de los socios y además con garantías de respaldo otorgando los créditos en un tiempo relativamente corto.
- Se ha utilizado más del presupuesto designado.
- Los intereses de la cooperativa permiten competir en el mercado ya que están a la par o por debajo de este, específicamente en los créditos de consumo.

RECOMENDACIÓN:

- El haber utilizado más del presupuesto en la concesión de créditos puede ser positiva si se recuperará la cartera vencida pero no es el caso de la cooperativa peligrando de esta manera su liquidez; por lo que debería aplicar un mayor control en el cumplimiento del presupuesto.

EL CUMPLIMIENTO DE PARÁMETROS DE EFICACIA EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CRISTO REY PERMITE CUMPLIR CON LOS OBJETIVOS PLANTEADOS, ES DECIR, LOGRAR LOS RESULTADOS ESPERADOS

La eficacia se determina comparando lo realizado con los objetivos previamente establecidos, es por ello que al aplicar los indicadores de eficacia al departamento de crédito de la cooperativa se establece que: la cartera recuperada a tiempo no cumple con las expectativas planteadas, ya que difiere en un 12.26%. Así mismo, la recuperación de cartera vencida se aleja de las metas establecidas ya que únicamente se recupera el 12.02% del 95% que fue lo que se programó, pasando por ello al departamento legal consumiendo de esta manera recursos económicos, humanos y de tiempo, lo que indica que no se está teniendo una permanente relación con los clientes para informarles de los plazos de vencimiento de sus respectivos créditos.

El departamento legal está realizando satisfactoriamente su trabajo porque supera las expectativas al recuperar los créditos en un porcentaje mayor al planteado al inicio.



CONCLUSIÓN:

- La cooperativa no está siendo eficaz al momento de la recuperación de los créditos ya que no está cumpliendo con los objetivos planteados.

RECOMENDACIONES:

- Establecer políticas de recuperación de crédito y sanciones más severas.
- Implementar incentivos frecuentes para la puntualidad del pago de dividendos.

EL CUMPLIMIENTO DE PARÁMETROS DE CALIDAD EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CRISTO REY DA CONFIABILIDAD EN EL PROCESO DE CRÉDITO

De las 291 encuestas realizadas a los socios de la cooperativa se establece que: el requerimiento del crédito es oportuno, se recibe asesoría por parte de los jefes de crédito, el trato de las tasas de interés se encuentra especificado en el contrato, por lo tanto, el servicio prestado por el departamento se considera bueno ya que los reclamos son atendidos oportunamente, logrando una satisfacción del servicio en un 100%.

El personal del departamento de crédito de la cooperativa no ha recibido ninguna capacitación en el año 2008, por lo que el jefe del departamento de crédito debe poner énfasis en este punto para lograr eficiencia y eficacia en su recurso humano.

CONCLUSIÓN:

- La calidad del servicio se encuentra en una calificación de sobresaliente, ya que los resultados de la encuesta ha demostrado que los clientes se encuentran satisfechos con éste.
- El personal del departamento no ha tenido capacitaciones durante el año 2008.

RECOMENDACIÓN:

- Para obtener un nivel óptimo de calidad en el servicio se debe incluir capacitaciones periódicas al personal, por lo menos una vez al año.

Atentamente,

Rocío Piedra Sánchez
JEFE DE EQUIPO



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CRISTO REY”

AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2008

Fecha de inicio: 06 de abril de 2009 **Fecha de terminación:** 29 de mayo de 2009

AGDCCxPIR

1-1

PLAN DE IMPLANTACIÓN DE RECOMENDACIONES

PROPÓSITO	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	PLAZOS	FIRMAS
Alcanzar un nivel óptimo en la prestación del servicio del departamento de crédito	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación anual al personal del departamento de crédito de la cooperativa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe del departamento de crédito 	<ul style="list-style-type: none"> • Tres meses 	
Cumplir al 100% con los objetivos planteados por el departamento	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer un manual de políticas de crédito. • Establecer un reglamento de sanciones e incentivos en el cumplimiento del pago de los créditos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe y oficiales de crédito 	<ul style="list-style-type: none"> • Seis meses 	
Optimizar el usos de los recursos humanos, económicos, tecnológicos y de tiempo en la prestación del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer un manual de funciones para el personal del departamento de crédito. • Actualizaciones de programas tecnológicos. • Establecer un programa de incentivos al personal 	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe y oficiales de crédito • Gerente General, Informático, Jefe de crédito • Gerente General, Jefe de crédito 	<ul style="list-style-type: none"> • Seis meses • Seis meses • Un mes 	



CAPÍTULO IV



CONCLUSIONES

- La auditoría de gestión se ha convertido en una herramienta esencial dentro las empresas para controlar sus actividades y funciones, ayudando a optimizar sus recursos y cumplir sus objetivos y metas.
- La auditoría de gestión permite mediante el uso de técnicas identificar las debilidades que afectan la eficiencia, eficacia y calidad del servicio del departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cristo Rey.
- La adecuada planificación de la auditoría de gestión facilita la determinación de la eficiencia, eficacia y calidad del departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cristo Rey.
- La preparación de programas de auditoría, la aplicación de técnicas, pruebas y obtención de evidencia de auditoría permiten la elaboración de hallazgos de auditoría, observaciones, conclusiones y recomendaciones del departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cristo Rey.
- Las medidas correctivas para optimizar la gestión del departamento de crédito sólo se puede llevar a cabo mediante el cumplimiento de las recomendaciones plasmadas en el informe de auditoría.
- El éxito de la auditoría de gestión es cumplir con el plan de recomendaciones donde constan las actividades a realizar por el departamento para alcanzar la eficiencia, eficacia y calidad en el servicio.

RECOMENDACIONES

- Siendo la auditoría de gestión la mejor herramienta de control de una empresa, se recomienda realizarla periódicamente con la finalidad de optimizar el servicio del departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cristo Rey.
- Se recomienda la planificación y cumplimiento total del programa de auditoría para lograr la confiabilidad en los resultados de la auditoría.
- Se recomienda cumplir el plan de seguimiento de las recomendaciones para que la auditoría de gestión cumpla su objetivo en la correcta utilización de sus recursos, logrando la eficiencia, eficacia y calidad en la prestación de sus servicios.
- Capacitar a los auditores internos y profesionales en formación en la rama de la auditoría de gestión para enfrentar las nuevas exigencias del mercado.



BIBLIOGRAFÍA



Literaria:

- Contraloría General del Estado, Manual de Auditoría de Gestión, Quito Abril 2002.
- Enrique Benjamín Franklin. Auditoría Administrativa - Gestión Estratégica del Cambio. Edición en español. Pearson Diciembre 2006

Documentos Electrónicos:

- Código de ética y normas de auditoría interna [en línea]. The Institute of Internal Auditors <<http://www.iaia.org.ar/normas.html#etica>>[Consultado: 29 diciembre del 2008].
- COMITÉ DE NORMAS DE AUDITORÍA INGA-BRITT AHLENIUS, PRESIDENTA. Código de ética y Normas de Auditoría [en línea]. Suecia: Comité de Normas de Auditoría, 1998 <<http://intosai.connexcc-hosting.net/blueline/upload/1codethaudstands.pdf>>[Consultado: 29 diciembre del 2008]
- Indicadores de Gestión [en línea]. <http://web.jet.es/amozarrain/gestion_integrada.htm> [Consultado: 29 diciembre del 2008].
- Indicadores de Gestión [en línea]. Fernando Rojas; Erol Isaac Zabiski Duardo, <http://www.degerencia.com/tema/indicadores_de_gestion#temas> [Consultado: 29 diciembre del 2008].



ANEXOS



ANEXO 1: ÍNDICE DE MARCAS DE AUDITORÍA

MARCA	DESCRIPCIÓN
§	Cotejado con documento
¢	Confirmaciones+ respuesta afirmativa
¶	Sumado verticalmente
∅	Inspeccionado
Σ	Totalizado

ANEXO 2: ENCUESTA PARA SOCIOS DE LA COOPERATIVA



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CRISTO REY”
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

ENCUESTA PARA SOCIOS DE LA COOPERATIVA

Somos estudiantes del 10º ciclo de la Escuela de Ciencias Contables y Auditoría de la UTPL, nos encontramos realizando la tesis: “Auditoría de gestión al departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cristo Rey, por el periodo 1 de enero al 31 de diciembre del 2008”, por este motivo le solicitamos a usted estimado socio se digne llenar la siguiente encuesta que servirá como instrumento para medir la calidad del servicio de crédito que brinda la cooperativa que nos permitirá desarrollar la auditoría de gestión antes mencionada.

1. ¿Su requerimiento de crédito es oportuno?
SI () NO ()
2. ¿En qué tiempo usted recibe la respuesta sobre el crédito pedido?
1 – 5 días ()
5 – 10 días ()
10 – 15 días ()
15 ó más días ()
3. ¿Recibe asesoría sobre los créditos por parte de los oficiales de crédito?
SI () NO ()
4. ¿Se le especifica en el contrato de crédito el movimiento de las tasas de interés?
SI () NO ()
5. El servicio que presta el departamento de crédito lo considera:
Malo ()
Bueno ()
Excelente ()
6. ¿Los reclamos con respecto al servicio son atendidos oportunamente?
SI () NO ()
7. ¿Está satisfecho con el servicio de crédito ofrecido en la Cooperativa?
SI () NO ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



ACUERDO No 0084

Conrado Baquero Faret
 MINISTRO DE BIENESTAR SOCIAL
 CONSIDERANDO:

- Que, se ha enviado al Ministerio de Bienestar Social la documentación correspondiente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "CRISTO REY", domiciliada en la parroquia El Valle, cantón y provincia de Loja, para que se apruebe el Estatuto.
- Que, la Inspección de Cooperativas de Loja y Zamora Chunchipe de la Dirección Nacional de Cooperativas, con Oficio No. 278-INCOCU, de septiembre 19 de 1.996, informa favorablemente para la consecución de la personería jurídica.
- Que, el Departamento Jurídico de la Dirección Nacional de Cooperativas, mediante Memorando No. 367-DJ, de noviembre 29 de 1.996, emite informe favorable para la aprobación del Estatuto.
- Que, el señor Dr. Galo Vayas Salazar, Director Nacional de Cooperativas, con Memorando No. 50-INC, de marzo 7 de 1.997, solicita la aprobación del estatuto de la indicada entidad.
- En uso de las atribuciones que le confiere el Art. 7 de la Ley de Cooperativas.

ACUERDA:

Art. 1.- Aprobar el Estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "CRISTO REY", domiciliada en la parroquia El Valle, cantón y provincia de Loja, sin modificaciones.

Art. 2.- Registrar en calidad de socios fundadores de la citada Entidad a las siguientes personas:

- | | |
|---------------------------------------|------------|
| 1.- CABRERA ARTEAGA WILMAN ANTONIO | 1704010098 |
| 2.- CABRERA ARTEAGA AUGUSTO SEBASTIAN | 1900439185 |
| 3.- CABRERA CABRERA SEGUNDO ADOLFO | 1101440701 |
| 4.- CEVALLOS LABANDA ANGEL BOLIVAR | 1001910079 |
| 5.- CEVALLOS LAVANDA POLIBIO | 1102524756 |
| 6.- COBOS MALDONADO RAMIRO JOEL | 1900919756 |
| 7.- CABRERA ARTEAGA NECTOR FEOLIAN | 1100129019 |
| 8.- ESPINOZA ORDOÑEZ ALCIVAR | 1100137965 |
| 9.- CAFA LIMA ANGEL RAMIRO | 1100633989 |
| 10.- ESPINOZA URIGUEZ ALCIVAR EMILIO | 1103041938 |
| 11.- GOMEZ CORO NELSON ELIAS | 1705919760 |
| 12.- GUAMAN REYES ESTALINI SALVADOR | 1100161893 |
| 13.- NARAMILLO PATIÑO JOSGE ENRIQUE | 1102583505 |
| 14.- LEON GUERRON JUAN MANUEL | 1801179235 |
| 15.- LARA BRAVO WILFRIDO | 1100415791 |





MINISTERIO DE BIENESTAR SOCIAL - Dirección Nacional de Cooperativas
 Quito, a 28 de marzo de 1997. - Inscrita en el Registro General de
 Cooperativas con el Número de Orden 2002 de 27 de marzo de 1997. - LO

CERTIFICACION

16-LOPEZ QUINCHE VICTOR ANTONIO	1100089224
17-OLMEDO JOSE MIGUEL	1101446589
18-ORDONEZ MORENO ANGEL AUCLIDES	1100268653
19-FRITAS CRISTO LOPEZ TITO	1101840351
20-VALCARRERA JULIO MARCELO ALONSO	1102932603
21-FALTA VIVITA JOSE JUAN	1100103157
22-POMA GONZALEZ LUIS ALFREDO	1100319274
23-SARINAO GAONA JOSE RAHUNDO	1100204393
24-TIGRE JARAMILLO ALCIVAR MEDARDO	1102140201
25-TAMBO ESPINOZA JOSE MIGUEL	1706434774
26-TAGLE MENDOZA CRISTOBAL COLON	1201012810
27-EVALLDES LABANDA SEGUNDO MANUEL	1102742077

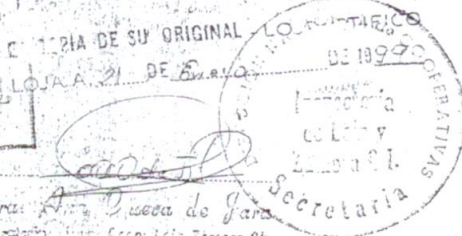
- Art. 3.- Disponer que la Cooperativa envíe a la Dirección Nacional de Cooperativas la certificación justificativa de ingresos de nuevos socios para que sea registrada. La omisión de esta obligación dará lugar a las responsabilidades pecuniarias establecidas en la respectiva Ley de Cooperativas, su Reglamento General y Reglamento Especial.
- Art. 4.- Los socios de la Cooperativa que ingresaran a formar parte de ella se obligan a cumplir el mandato del Art. 12 de la Ley de Cooperativas, de no pertenecer a otra de la misma clase o línea de aquella a que dichas personas o sus cónyuges ya pertenecen, salvo las excepciones contempladas en el Reglamento General de Cooperativas.
- Art. 5.- Conceder personería jurídica a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "CRISTO REY", domiciliada en la parroquia El Valle, cantón y provincia de Loja, la que no podrá apartarse de las finalidades específicas, para las cuales se constituyó, ni operar en otra clase de actividades que no sea de Ahorro y Crédito, bajo las prevenciones señaladas en la Ley y Reglamento General de Cooperativas inclusive su disolución.
- Art. 6.- La Cooperativa de Ahorro y Crédito "CRISTO REY", se obliga a presentar a la Dirección Nacional de Cooperativas, los balances semestrales de su movimiento financiero, caso contrario se procederá a la liquidación.

Dado, en el Despacho del señor Ministro de Bienestar Social, en la ciudad de Quito, el 26 MAR 1997

Dr. Gonzalo Esquero Paret
 MINISTRO DE BIENESTAR SOCIAL



SEM/trt
 3-97



Sra. Ana Luisa de Jara
 Secretaria, Coop. Loja-Zamora Ch.

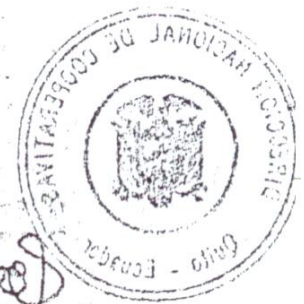


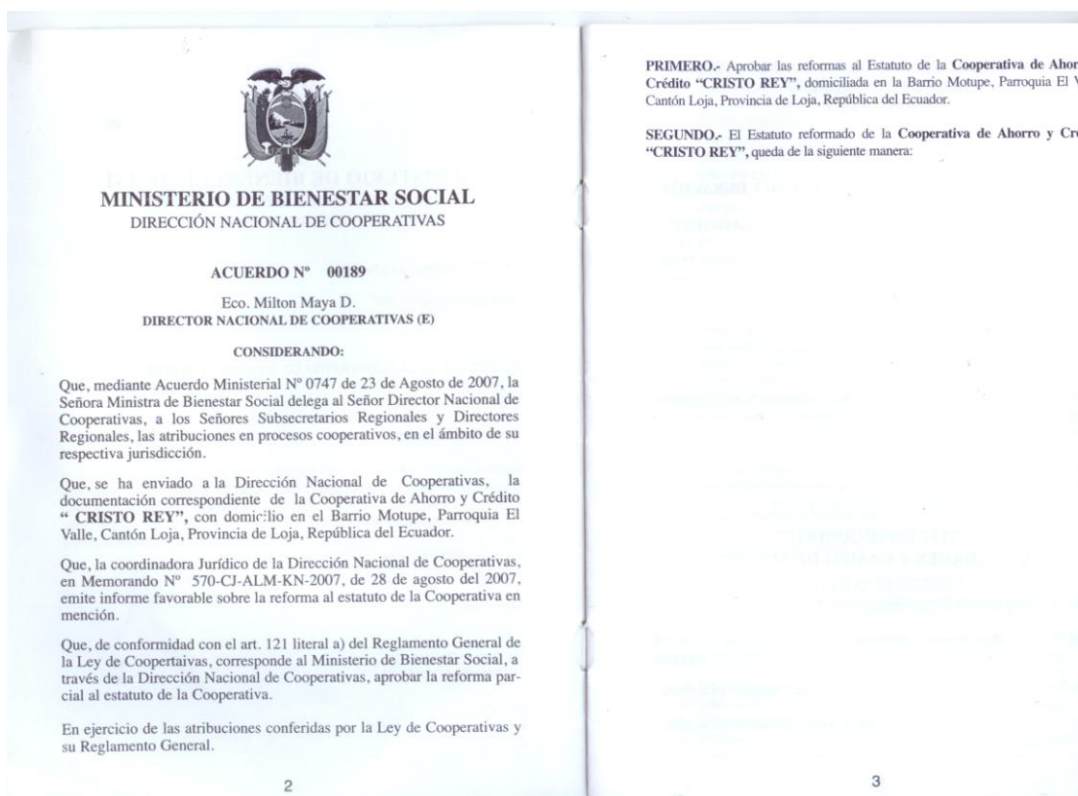
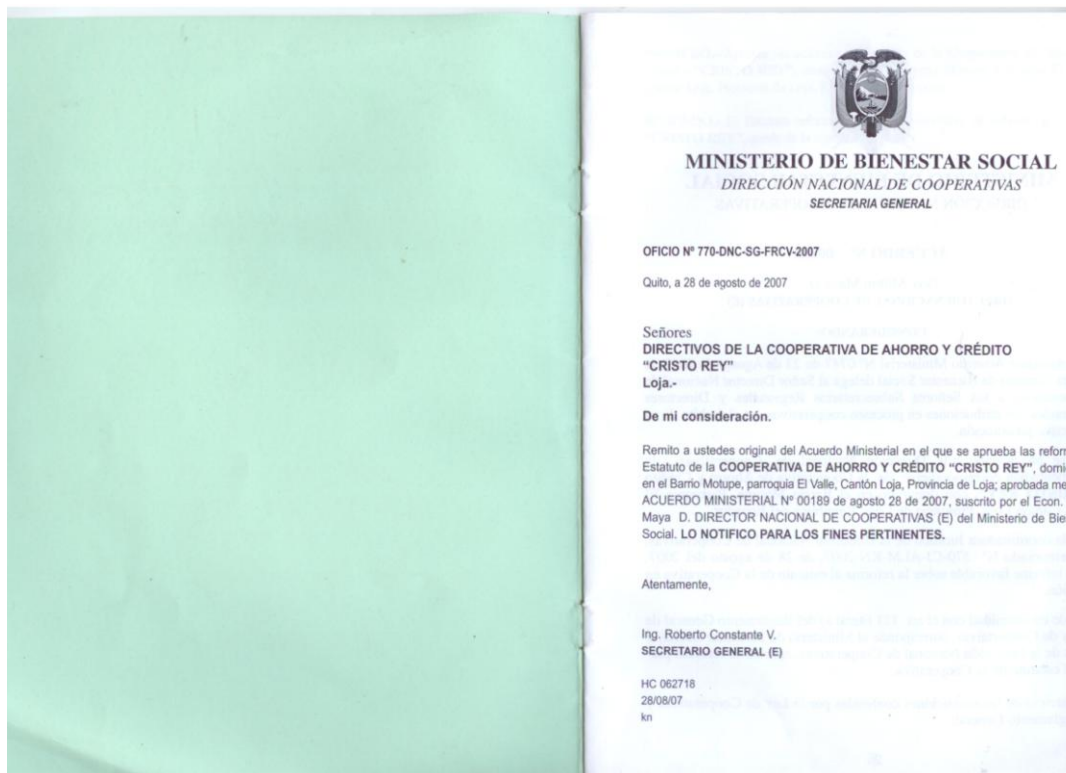
MINISTERIO DE BIENESTAR SOCIAL.- Dirección Nacional de Cooperativas.
Quito, a 28 de marzo de 1997.- Inscrita en el Registro General de
Cooperativas con el Número de Orden 5965 de 27 de marzo de 1997.- LO
CERTIFICO.

Ligia Arellano Ramírez

Lcda. Ligia Arellano Ramírez
SECRETARIA GENERAL DE LA DIRECCION
NACIONAL DE COOPERATIVAS

LA.MM.







<p style="text-align: center;">ESTATUTO REFORMADO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "CRISTO REY"</p> <p style="text-align: center;">TITULO PRIMERO</p> <p style="text-align: center;">NOMBRE, DOMICILIO, RESPONSABILIDAD Y DURACIÓN</p> <p>Art. 1.- Constitúyese la Cooperativa de Ahorro y Crédito "CRISTO REY".</p> <p>Art. 2.- El Domicilio de la Cooperativa, será su sede en el Barrio Motupe, Parroquia El Valle, Cantón Loja, Provincia de Loja; pudiendo extender sus agencias en otras parroquias, cantones y provincias del país.</p> <p>Art. 3.- La responsabilidad de la Cooperativa ante terceros está limitada a su capital social y la de los socios personalmente, al capital que hubiere suscrito en la Entidad.</p> <p>Art. 4.- La duración de esta Cooperativa será indefinida. Sin embargo podrá disolverse o liquidarse por cualquiera de los causales previstas en la Ley de Cooperativas, su Reglamento General y el presente Estatuto.</p> <p>Art. 5.- El número de los socios de la Cooperativa es ilimitado. Las admisiones se producirán siempre que se reúna todos y cada uno de los requisitos aquí previstos y los que establezca el Reglamento Interno que se dictare.</p> <p style="text-align: center;">TITULO SEGUNDO</p> <p style="text-align: center;">FINALIDADES Y CAMPO DE ACCIÓN</p> <p>Art. 6.- Son objetivos de la Cooperativa:</p> <ol style="list-style-type: none"> Promover la cooperación económica y crediticia entre sus socios, para lo cual realizará todas las actividades necesarias permitidas por la Ley de Cooperativas y su Reglamento General, Recibir de los socios los aportes, cuotas sociales y depósitos en moneda nacional; Otorgar préstamos a sus socios, para lo cual podrá celebrar con aquellos, los respectivos contratos; <p style="text-align: center;">4</p>	<ol style="list-style-type: none"> Realizar cobros, pagos y demás operaciones financieras necesarias para el desarrollo de las actividades de la Cooperativa; Celebrar contratos con personas naturales y jurídicas de los sectores público y privado, que fuesen necesarios para el cumplimiento de sus fines; Fomentar la educación cooperativa de los socios y la acción solidaria entre los mismos y frente a la comunidad; Contratar préstamos con organismos financieros nacionales e internacionales para la consecución de sus objetivos, en condiciones que beneficien a los socios de la cooperativa; Propender a la permanente culturización de los cooperados y formar espíritu de unión, solidaridad y disciplina entre los socios; Promover y difundir los principios y doctrina en materia de Cooperativas disposiciones legales, así como las ventajas del sistema, fomentando su aplicación; Organizar cursos especiales de tecnificación en el ramo de sus actividades profesionales, así como también programas, actos culturales sociales y cívicos para promover la mejor vinculación entre los socios la comunidad en la que actúan; Realizar cualquier otra actividad tendiente al mejoramiento económico y social de sus miembros dentro de los principios universales del Cooperativismo, la Ley de Cooperativas, su Reglamento General y Reglamentos Especiales y el presente Estatuto; La Cooperativa podrá realizar operaciones de intermediación financiera; Integrarse al movimiento cooperativo. <p>Art. 7.- El cumplimiento de los fines anotados en el artículo anterior. Estarán sujetos a lo que dispone la ley, el Reglamento General de Cooperativas y otras leyes que fueren aplicables para estos casos.</p> <p style="text-align: center;">TITULO TERCERO</p> <p style="text-align: center;">PRINCIPIOS QUE REGIRÁ A LA COOPERATIVA</p> <p>Art. 8.- La Cooperativa regulará sus actividades de conformidad con los siguientes principios:</p> <ol style="list-style-type: none"> Igualdad de derecho de los socios; Libre acceso y retiro voluntario; Derecho de cada socio a votar, elegir y ser elegido Distribución de los excedentes en proporción al volumen de las operaciones o al trabajo realizado en la Cooperativa por cada socio; <p style="text-align: center;">5</p>
---	--

<ol style="list-style-type: none"> Interés limitado sobre los certificados de aportación que en ningún caso será mayor del 6% anual; Neutralidad e indiscriminación política religiosa y racial; Fomento a la educación cooperativa; y, Variabilidad del capital social. <p style="text-align: center;">TITULO CUARTO</p> <p style="text-align: center;">DE LOS SOCIOS</p> <p>Art. 9.- Son socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "CRISTO REY", las personas que hayan suscrito el acta constitutiva de la misma y aquellas que sean aceptadas posteriormente por el Consejo de Administración y registrados en la Dirección Nacional de Cooperativas.</p> <p>Art. 10.- Para ser socio de la Cooperativa se requiere:</p> <ol style="list-style-type: none"> Suscribir como mínimo el número de certificados de aportación pagados por los socios fundadores; pagar el 50% de su valor el momento de su suscripción y cancelar el saldo en el plazo que determine el Consejo de Administración; No pertenecer a otra Cooperativa de ahorro y crédito; Presentar una solicitud por escrito y dirigida al Presidente del Consejo de Administración expresando su deseo de pertenecer a la Cooperativa; Cubrir las cuotas de ingreso, que serán fijadas por el Consejo de Administración, la misma que será igual para todos los socios, sea cual fuere el momento que ingresen; y, Cumplir con los demás requisitos establecidos en el Reglamento Especial, para la Aceptación y Registro de Nuevos Socios publicado en el Registro Oficial N° 771, de septiembre 17 de 1991. <p>Art. 11.- La calidad de socio se pierde:</p> <ol style="list-style-type: none"> Por fallecimiento; Por retiro voluntario; Por pérdida de alguno o algunos de los requisitos indispensables para tener la calidad de socio; Por exclusión; y, Por expulsión. <p style="text-align: center;">6</p>	<p>Art. 12.- En caso de fallecimiento de un socio, los haberes que le correspondan serán entregados a los herederos de conformidad con lo dispuesto en el Código Civil, la Ley de Cooperativas y su Reglamento General.</p> <p>Art. 13.- El socio de la Cooperativa podrá retirarse voluntariamente en cualquier tiempo, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 20 de la Ley de Cooperativas para lo cual deberá presentar por escrito una solicitud al Consejo de Administración, mismo que podrá negar dicho pedido, cuando el retiro obedezca a confabulación cuando el socio haya sido previamente sancionado con las penas de exclusión o expulsión, en primera instancia, ya sea por el Consejo de Administración o Asamblea General.</p> <p>Art. 14.- La fecha en que el socio presente la solicitud de retiro voluntario ante el Consejo de Administración, es la que registrará para los fines legales correspondiente aún cuando dicha solicitud haya sido aceptada, en una fecha posterior o no se haya comunicado resolución alguna al interesado, en un plazo de 30 días contados desde la fecha de presentación de tal solicitud. En este caso se tomará como aceptación tácita.</p> <p>Art. 15.- La solicitud de retiro voluntario deberá presentarse por duplicado, copia se devolverá al peticionario con la fe de presentación suscrita por el Secretario del Consejo de Administración.</p> <p>Art. 16.- Aceptado que fuere el retiro voluntario de un socio, el Consejo de Administración ordenará la liquidación de sus haberes la misma que se efectuará previas las deducciones legales dentro de los 30 días siguientes a la realización del balance inmediato posterior a la fecha de separación del socio.</p> <p>Art. 17.- En caso de pérdida de alguno o algunos de los requisitos y obligaciones indispensables para tener la calidad de socio y conservarse como tal, el Consejo de Administración, notificará al afectado para que en el plazo de 30 días cumpla con el requisito u obligaciones que le faltare cumplir, y si no lo hubiere cumplido se procederá a la separación, ordenando la liquidación de sus haberes de acuerdo con lo dispuesto en el Art. 24 de la ley de Cooperativas. La Asamblea General podrá ampliar el plazo antedicho, en casos excepcionales.</p> <p>Art. 18.- En caso de retiro o transferencia de la totalidad de los certificados de Aportación, previo al trámite quedará el socio separado de la entidad y se ordenará la liquidación de los haberes que le corresponda de conformidad con la Ley de Cooperativas y su Reglamento General.</p> <p style="text-align: center;">7</p>
--	--



<p style="text-align: center;">TITULO QUINTO ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN DE LA COOPERATIVA</p> <p>Art. 29.- El Gobierno, Administración, Contraloría y Fiscalización de la Cooperativa, se hará a través de los Organismos siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) La Asamblea General; b) El Consejo de Administración; c) El Consejo de Vigilancia; d) Las Comisiones Especiales; y, e) La Gerencia. <p>Art. 30.- La Asamblea General de socios es la máxima autoridad de la Cooperativa y sus resoluciones son obligatorias tanto para los demás organismos directivos como para los socios de la entidad, las mismas que hayan sido tomadas conforme a la Ley de Cooperativas, Su Reglamento General, los principios universales de Cooperativismo, el presente Estatuto y los Reglamentos Internos que se dictaren.</p> <p>Art. 31.- La Asamblea General estará constituida por todos los Socios de la Cooperativa, quienes tendrán voz y voto en las deliberaciones y resoluciones que se tome.</p> <p>Art. 32.- Las Asambleas Generales podrán ser de dos clases: Ordinarias y Extraordinarias; y, serán convocadas por el Presidente de la Cooperativa, con ocho días de anticipación. La convocatoria se hará por la prensa o circulares.</p> <p>Art. 33.- Las ordinarias se reunirán por lo menos dos veces al año, en el mes posterior a la realización del balance semestral y las extraordinarias cuando se creyere conveniente, las mismas que serán convocadas por el Presidente de la Cooperativa por iniciativa propia o a pedido del Consejo de Administración, del Consejo de Vigilancia, del Gerente o a solicitud firmada por la tercera parte de los socios cuando menos.</p> <p>Art. 34.- Las citaciones para las Asambleas Generales Ordinarias o Extraordinarias se harán con ocho días de anticipación y serán suscritas por el Presidente de la Cooperativa. Estas convocatorias podrán hacerse por propia iniciativa del Presidente, o a solicitud de los Consejos de Administración o de Vigilancia, del Gerente o de por lo menos de la tercera parte de los socios, aplicando lo dispuesto en los Arts. 28,29,30 y 31 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas.</p>	<p>Art. 35.- Cuando el Presidente de la Cooperativa, se negare a firmar la convocatoria para la Asamblea General, sin causa justa, esta convocatoria podrá ser firmada por el Presidente de la Federación respectiva o, a falta de ella, el Director Nacional de Cooperativas.</p> <p>Art. 36.- El quórum para las Asambleas Generales se conformará con un número igual a la mitad más uno de los socios calificados o registrados en la Dirección Nacional de Cooperativas, tratándose de la primera convocatoria. El quórum cuando se trata de la segunda convocatoria, se conformará con los socios asistente siempre que se haga constar en la convocatoria.</p> <p>Art. 37.- Las resoluciones de Asamblea General se tomará por mayoría de voto debiendo la votación ser secreta o nominal, según se acuerde en el seno de Asamblea.</p> <p>Art. 38.- Ningún socio tendrá voto, cuando se trate, en cualquiera de los organismos, de algún asunto en el que haya intervenido en calidad de comisionado o empleado de la Cooperativa.</p> <p>Art. 39.- El voto de las Asambleas Generales podrá delegarse, con sujeción a lo dispuesto en el Art. 26 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas.</p> <p>Art. 40.- Son deberes y atribuciones de la Asamblea General a más de lo señalado en el Art. 24 del Reglamento General de Ley de Cooperativas:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Elejir y remover con causa justa a los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia de las Comisiones Especiales y cualquier otro delegado que deba designar la Cooperativa ante entidades de sistema cooperativo; b) Autorizar la adquisición de bienes o la enajenación o gravamen total o parcial de ellos; c) Reformar el presente estatuto, así como los Reglamentos Internos que dictaren; d) Conocer los balances semestrales y los informes relativos a la marcha de la Cooperativa y aprobarlos o rechazarlos; e) Relevar de sus funciones al Gerente con causa justa; f) Decretar la distribución de los excedentes de conformidad con la Ley de Cooperativas, su Reglamento General y el presente Estatuto; y, g) Ejercer las demás funciones que la Ley y Reglamento General de Cooperativas, el Estatuto y Reglamento Interno le faculten.
10	11

<p>Art. 53.- El Gerente si es socio de la Cooperativa tendrá voz y voto en la Asamblea General, a excepción de lo dispuesto en el Art. 19 de la Ley de Cooperativas.</p> <p>Art. 54.- El Gerente y los miembros de los consejos de Administración y Vigilancia, serán responsables solidarios en el campo civil, del manejo de los fondos de la Cooperativa.</p> <p>Art. 55.- El Gerente no podrá posesionarse del cargo sin antes rendir la caución que le haya sido fijada por el Consejo de Administración.</p> <p style="text-align: center;">DEL SECRETARIO</p> <p>Art. 56.- El secretario será nombrado por el Consejo de Administración, durará en sus funciones dos años, pudiendo participar en nuevas elecciones por un periodo igual.</p> <p>Art. 57.- Son funciones del Secretario:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Llevar los libros de actas de la Asamblea General y del Consejo de Administración; b) Llevar los libros de actas y legalizarlas conjuntamente con el presidente o con quien haga sus veces; c) Tener la correspondencia al día; d) Certificar con su firma los documentos de la Cooperativa; e) Conservar ordenadamente el archivo de la entidad; f) Desempeñar otros deberes que le asigne el Consejo de Administración, siempre que no viole disposiciones de la Ley de Cooperativas y su Reglamento General; y, g) Firmar con el Presidente de documentos y correspondencia que por su naturaleza requiera de la intervención del secretario. <p style="text-align: center;">TITULO SEXTO RÉGIMEN ECONÓMICO</p> <p>Art. 58.- El capital social de la Cooperativa es variable, ilimitado e indivisible y estará integrado de conformidad a lo dispuesto en el Art. 50 de la Ley de Cooperativas y se compondrá de:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) De las aportaciones de los socios; 	<ol style="list-style-type: none"> b) De las cuotas de ingreso y multas que se impusieren; c) Del fondo irreplicable de reserva y de los destinados a educación, previsión y asistencia social; d) De las subvenciones, donaciones, legados y herencias que ella reciba debiendo estas últimas aceptarse en beneficio de inventario; y, e) En general de todos los bienes muebles o inmuebles que por cualquier otro concepto, adquiera la Cooperativa. <p>Art. 59.- Cuando la Asamblea General decida aumentar su capital social, todos los socios quedarán obligados a suscribir y pagar el aumento en la forma y término que acuerde la Asamblea General que haya sido convocados para el efecto siempre que el Ministerio de Bienestar Social apruebe la reforma al Estatuto.</p> <p>Art. 60.- Las aportaciones de los socios estarán representadas por los certificados de aportación nominativos, indivisibles y de un valor de cien dólares cada uno (\$ 100,00) que equivale a 2.500 certificados de aportación de cuatro centavos cada dólar (\$ 0.04), que serán transferibles sólo entre los socios o a favor de la Cooperativa previa autorización del Consejo de Administración.</p> <p>Art. 61.- Los certificados de aportación devengarán un interés no mayor del 6% anual, que se pagará de los excedentes, si los hubiera.</p> <p>Art. 62.- El año económico de la Cooperativa, comenzará el primero de enero finalizará el treinta y uno de diciembre. Pero los balances y memorias se elaborarán semestralmente y serán sometidos a consideración de la Asamblea General, previo visto bueno de los consejos de Administración y Vigilancia. Estos documentos estarán a disposición de los socios en la oficina de la Cooperativa, por lo menos quince días de anterioridad a la fecha de realización de la Asamblea General respectiva.</p> <p>Art. 63.- Antes de repartir los excedentes, se deducirá del beneficio bruto los gastos de administración de la cooperativa, los de administración de la deuda maquinaria y muebles en general y los intereses de los certificados de aportación.</p> <p>Art. 64.- Hechas las deducciones indicadas en el artículo anterior, cuando menos el 20% de los excedentes netos de la Cooperativa se destinará a incrementar el fondo irreplicable de reserva, hasta igualar el monto del capital social y, una vez obtenida esta igualación, el incremento del fondo de reserva se hará indefinidamente por lo menos con el 10% de tales excedentes. Otros 5% de los mismos se destinará a fines de educación y un 5% más para previsión y asistencia social, cual ingresará también todos los valores pagados por los socios, que no tenga</p>
16	17



según el Estatuto, un destino específico. El saldo se repartirá entre los socios, como lo establece el Art. 61 de la Ley de Cooperativas.

Art. 65.- Las cuotas de ingreso y las multas pasarán a incrementar al capital social de la Cooperativa.

Art. 66.- El Consejo de Administración tiene derecho a exigir que los socios notifiquen con anticipación su intención de retirar la totalidad de sus aportaciones.

Art. 67.- Ningún socio podrá retirar sus aportes de la Entidad, sin antes deducirle el valor de sus deudas con la Cooperativa, ni podrá enajenar, ceder, hipotecar, gravar o explotar en provecho personal todo o parte del capital social.

DE LAS COMISIONES ESPECIALES

Art. 68.- La Cooperativa designará las siguientes Comisiones Especiales Permanentes:

- a) Comisión de Educación.
- b) Comisión de Asuntos Sociales; y,
- c) Comisión de Ahorro y Crédito.

Art. 69.- Sin perjuicio de lo expresado, el Consejo de Administración o la Asamblea General de la Cooperativa podrá designar otras comisiones para fines estadísticos diferentes a los anteriores.

Art. 70.- Estas comisiones estarán conformadas por tres miembros que designe la Asamblea General o el Consejo de Administración y sus atribuciones estarán establecidas en el Reglamento Interno.

Art. 71.- La Comisión de Ahorro y Crédito se unirá dentro de los ocho días subsiguientes al de la elección de sus miembros y de su seno se elegirán un Presidente y un Secretario.

Art. 72.- La Comisión de Ahorro y Crédito funcionará permanentemente, para lo cual se reunirá en un día determinado de la semana para aprobar o negar las solicitudes de préstamos, de conformidad con el Reglamento que para este efecto expida la Asamblea General.

Art. 73.- Dicha Comisión conocerá las solicitudes estrictamente al orden de su presentación y los aprobará por mayoría de votos, en caso de rechazo de la solicitud,

18

el socio afectado podrá apelar para ante el Consejo de Administración, organismo que, por mayoría de votos, podrá revocar la decisión adoptada por la Comisión de Ahorro y Crédito.

Art. 74.- La Comisión de Ahorro y Crédito informará mensualmente de sus actividades al Consejo de Vigilancia y semestralmente a la Asamblea General. En Informe podrá hacer las observaciones y sus sugerencias que considere adecuadas para mejorar el servicio de concesión de préstamos.

Art. 75.- La Comisión de Crédito, semestralmente rendirá un informe de sus actividades a los Consejos de Administración y de Vigilancia o cuando estos lo soliciten.

Art. 76.- La Comisión de Educación, se encargará de desarrollar Programas de instrucción y difusión cooperativista en beneficio de los socios de la Cooperativa y de la comunidad en general.

Art. 77.- La Comisión de Asuntos Sociales desarrollará actividades tendientes a fomentar la solidaridad, la fraternidad y la ayuda mutua entre los asociados.

TÍTULO SÉPTIMO

INTEGRACIÓN AL MOVIMIENTO COOPERATIVO

Art. 78.- La Cooperativa podrá, sin cambiar su nombre, y continuando con su personería jurídica, afiliarse a cualquiera de las Organizaciones de Integración Cooperativa, cuya afiliación no será obligatoria.

Art. 79.- La Cooperativa se disolverá por la voluntad de las dos terceras partes la totalidad de sus socios reunidos en Asamblea General convocadas para efecto; además la Cooperativa se disolverá por cualquiera de las causales previstas en el Art. 98 de la Ley de Cooperativas.

Art. 80.- La liquidación de la Cooperativa se hará de acuerdo con el procedimiento dispuesto en los títulos IX de la Ley de Cooperativas y su Reglamento General.

TÍTULO OCTAVO

REFORMA DEL ESTATUTO

Art. 81.- Para reformar el presente Estatuto, se requerirá que el Consejo de Administración elabore el proyecto de reformas y ponga a consideración de

19

Asamblea General. Para la aprobación de las reformas será necesario el voto favorable de las dos terceras partes de los socios presentes en la sesión y estas reformas sólo comenzarán a regir desde la fecha en que el Ministerio de Bienestar Social apruebe las reformas, mediante el correspondiente Acuerdo Ministerial.

TÍTULO NOVENO

DISPOSICIONES GENERALES

Art. 82.- Se entiende incorporadas a éste estatuto, todas las normas establecidas en la Ley y Reglamento General de Cooperativas.

Art. 83.- A más del beneficio social y económico de sus miembros, la Cooperativa se propone un verdadero servicio social para sus socios.

Art. 84.- Los Reglamentos Internos para que tengan vigencia y validez legal, deberán ser aprobados por la Dirección Nacional de Cooperativas.

Art. 85.- Para que la Dirección Nacional de Cooperativas ejerza el debido control de la Cooperativa, el Presidente y el Gerente estarán obligados a enviar copias de la memoria anual, balances, ingresos, salidas, exclusiones o expulsiones de los socios, cada vez que se produzca, indicando las causas y el procedimiento seguido.

TERCERO.- El Presente Acuerdo Ministerial, modifica al anterior Acuerdo Ministerial N° 0084, de 26 de marzo de 1997.

CUARTO.- La dirección Nacional de Cooperativas, Subsecretarios Regionales y las Direcciones Provinciales del Ministerio de Bienestar Social, actualizarán los libros correspondientes para fines de estadística y censos cooperativos con la documentación presentada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito "CRISTO REY", domiciliada en el Barrio Motupe, parroquia El Valle, cantón Loja, provincia de Loja, República del Ecuador.

QUINTO.- Todo artículo que se contraponga a la Ley de Cooperativas o su Reglamento General, prevalecerá el de mayor jerarquía.

Dado y firmado en el Despacho del señor Director Nacional de Cooperativas (E), en el Distrito Metropolitano de Quito, a los veintiocho días del mes de Agosto de dos mil siete.

Eco. Milton Maya D.

DIRECTOR NACIONAL DE COOPERATIVAS (E)

20