



Ecuador – Julio 2017 - ISSN: 1696-8352

## **EXAMEN DE AUDITORIA INTEGRAL AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA., CORRESPONDIENTE AL PERIODO 2013**

**Karina Johanna Iza López**

Magister en auditoría Integral

Ingeniera en Empresas. Docente Universidad Estatal de Bolívar

kiza@ueb.edu.ec

**Carlos Ribadeneira Zapata**

PHD en Ciencias Pedagógicas

Ingeniero Comercial. Docente Titular Universidad Estatal de Bolívar

cribadeneira@ueb.edu.ec

**Jorge Estuardo Goyes Noboa**

Magister en Gerencia de Negocios

Ingeniero Comercial. Docente Titular Universidad Estatal de Bolívar

jgoyes@ueb.edu.ec

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Karina Johanna Iza López, Carlos Ribadeneira Zapata y Jorge Estuardo Goyes Noboa (2017): "Examen de auditoría integral al área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José LTDA., correspondiente al periodo 2013", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador, (julio 2017). En línea:

<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/cooperativa-san-jose.html>

### **RESUMEN**

El presente trabajo aborda el análisis del área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "San José" Ltda., por el periodo 2013, mediante la aplicación de una auditoría integral, desarrollando cada una de las fases del proceso de auditoría, para obtener un informe de aseguramiento, bajo los estándares definidos en la estructura desarrollada como producto final del trabajo de auditoría, en el que quede registrado una opinión referente a los siguientes aspectos: grado de razonabilidad de los Estados Financieros, de control interno, de cumplimiento y de gestión y aplicar las mejoras correctivas necesarias para optimizar el sistema de gestión y control de la entidad.

En este marco el propósito del presente trabajo fue realizar un examen holístico del área de crédito de la entidad objeto de análisis, para generar acciones que atenúen los hallazgos detectados, minimizando su impacto o mejor aun reduciendo la posibilidad de que

éstos ocurran, siendo que la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., es una Entidad de amplio prestigio que integra el Sector Financiero Popular y Solidario, ubicada su matriz en el cantón San José de Chimbo y sus agencias en algunos cantones de las Provincias de Bolívar y los Ríos.

Para el desarrollo del presente trabajo se aplicó una metodología de investigación de tipo documental, de campo y experimental. La indagación se hizo considerando la naturaleza de la información, para tal efecto se aplicó cuestionarios de control interno e ir así midiendo o evaluando el grado de riesgos por cada una de las temáticas analizadas. Posteriormente se resaltó los resultados y el aporte de la indagación para mejorar el accionar institucional mediante la aplicación de una matriz de implementación de recomendaciones. Finalmente se exteriorizó las conclusiones de la investigación y la bibliografía en la cual se soportó el presente trabajo.

**PALABRAS CLAVES:** contabilidad – planificación - control interno – Coop. San José

**REVIEW OF INTEGRAL AUDIT TO THE CREDIT AREA OF THE SAVINGS AND CREDIT  
COOPERATIVE SAN JOSÉ LTDA., CORRESPONDING TO THE PERIOD 2013.**

**SUMMARY**

The present paper addresses the analysis of the credit area of the "San José" Savings and Credit Cooperative, for the period 2013, through the application of a comprehensive audit, developing each of the phases of the audit process, to obtain A report of assurance, under the standards defined in the structure developed as final product of the audit work, in which an opinion is registered referring to the following aspects: degree of reasonability of the Financial Statements, internal control, compliance and Management and apply the corrective improvements necessary to optimize the management and control system of the entity.

In this context, the purpose of the present study was to conduct a holistic examination of the credit area of the Entity under analysis, to generate actions that attenuate the detected findings, minimizing their impact or better, even reducing the possibility that these occur, Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., Is an entity of wide prestige that integrates the Popular and Solidary Financial Sector, located its headquarters in the San José de Chimbo and its agencies in some cantons of the Provinces of Bolivar and the Rivers. For the development of the present work a research methodology of documentary, field and experimental type was applied. The inquiry was made considering the nature of the information, for that purpose, internal control questionnaires were applied and thus measure or evaluate the degree of risks for each of the analyzed topics. Subsequently highlighted the results and contribution of the inquiry to improve institutional action through the application of a matrix of recommendations implementation. Finally the conclusions of the research and the bibliography in which the present work was supported were externalized.

**KEY WORDS:** accounting – planning - internal control – San José Coop

## INTRODUCCIÓN

Al comienzo del siglo XX la auditoria estaba concebida principalmente por una actividad protectora, siendo su fin primordial descubrir y evitar fraudes. En los últimos decenios, la auditoria ha evolucionado hacia un asesoramiento de la dirección general de las empresas presentando servicios fiscales, asesoría en sistemas de contabilidad, estudios de investigación administrativos e industriales y organización de sociedades. (Madariaga, 2004)

La experiencia ha demostrado que las acciones de control tradicional, bajo enfoques financieros, de gestión o de cumplimiento, asumidas en forma individual no garantizan acciones de mejoramiento eficaces y más aún un análisis completo de las operaciones administrativas y financiera de las empresas públicas y privadas en el país. La sinergia que se genera al reunir los propósitos de cada una de las auditorías: financiera, de gestión, cumplimiento legal y de control interno, nos permitirá obtener resultados favorables a la gestión privada y pública.

El nuevo ordenamiento del Estado, bajo una concepción de responsabilidad integral de los servicios públicos y de regulación de la actividad privada, hacia un enfoque social y de resultados, brindan el impulso al presente trabajo de investigación y hacen evidente la necesidad de disponer de informes de aseguramiento, en aras a cumplir uno de los principales y esenciales propósitos de la auditoría, el mejoramiento organizacional. Sin embargo, esta necesidad de control, debe ser satisfecha bajo un enfoque global de análisis, evaluación y mejoramiento de la gestión empresarial privada y organizacional en su sector. Disponer de una herramienta de soporte gerencial y operativo que cubra todos los frentes de la administración constituye la aspiración técnica de la presente investigación y responde a una inquietud cada vez más evidente de transformar las acciones de control en verdaderos instrumentos de apoyo. Es por tal razón que en la actualidad la auditoría integral es el proceso de obtener y evaluar objetivamente, en un periodo determinado, evidencia relativa a la siguiente temática: la información financiera, la estructura de control interno financiero, el cumplimiento de las leyes y regulaciones pertinentes y la conducción ordenada en el logro de las metas y objetivos propuestos; con el propósito de informar sobre el grado correspondencia entre estos temas y los criterios o indicadores establecidos para su evaluación. (Blanco, 2012)

La Auditoría Integral implica la ejecución de un trabajo con el trabajo o enfoque, por analogía de las revisiones financieras, de cumplimiento, control interno y de gestión, sistema y medio ambiente. (Bautista, 2009)

Por otro lado, según Benjamín (2007) la auditoría integral es el examen y evaluación de la planeación, organización, control interno operativo, control interno contable y mejoramiento administrativo, así como el cumplimiento de las disposiciones legales y administrativas aplicables a un área o programa.

Pero para un mejor entendimiento es necesario precisar las conceptualizaciones de los distintos tipos de auditoría:

#### Auditoría de Control Interno

Control interno es un proceso efectuado por la junta de directores, la administración principal y todos los niveles del personal”. (Mantilla, 2005, p 17). El control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí. Se derivan de la manera en que la dirección dirija la empresa y están integrados en el proceso de dirección. Aunque los componentes son aplicables a todas las empresas, las pequeñas y medianas pueden implantarlos de forma distinta que las grandes. Aunque sus sistemas de control pueden ser menos formales y estructurados, una pequeña empresa también puede tener un control interno eficaz. (Coopers & Lybrand, 1997, p. 5)

#### Auditoría Financiera

El proceso sistemático de obtener y evaluar objetivamente la evidencia acerca de las afirmaciones relacionadas con actos y acontecimientos económicos, a fin de evaluar tales declaraciones a la luz de los criterios establecidos y comunicar el resultado a las partes interesadas (Orta, 2012)

#### **Auditoria de Cumplimiento**

Es la comprobación o examen de las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole de una entidad, para establecer que dichas operaciones se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos que le son aplicables. (Blanco, 2012, p. 362)

#### Auditoria de Gestión

Es un proceso para examinar y evaluar las actividades realizadas, en una entidad, programa, proyecto u operación, con el fin de determinar su grado de eficiencia, eficacia y economía, i y por medio de las recomendaciones que al efecto se formulen, promover privado. Ed la correcta administración del patrimonio público o privado. (García et al, p. 7)

Con estos antecedentes, enfocar un examen de auditoría integral al área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., cuya misión es: Contribuir al progreso y bienestar de la familia ecuatoriana con productos y servicios financieros de calidad, basado en principios de solidaridad, equidad y sostenibilidad; son los aspectos que constituyen la

esencia de ésta investigación, la cual se relaciona con un Examen de auditoría integral al Área de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José LTDA., correspondiente al período 2013.

El presente trabajo es de suma importancia para la entidad y la sociedad en general pues a partir de los resultados que se obtendrán al aplicar un modelo de cobertura global, respecto a la razonabilidad de la información financiera, la eficiencia, eficacia y economía en el manejo de los recursos y el apego de las operaciones económicas a las normas contables, administrativas y legales, se podrá delinear a través de sus aportes el mejoramiento de la gestión empresarial; además, el modelo constituirá una herramienta de trabajo para futuras auditorías que realicen los órganos de control de la entidad. Dentro de este contexto se llevará a cabo el proceso de auditoría integral, que considera las siguientes fases esenciales: la planificación, ejecución, comunicación de resultados y planes de seguimiento; las cuales, metodológicamente garantiza la procedencia técnica del modelo de auditoría integral como una alternativa innovadora de las acciones de control que deben realizar las empresa públicas y privadas, garantizando la emisión de un informe de aseguramiento, bajo los estándares definidos en la estructura desarrollada como producto final del trabajo de auditoría. El diseño metodológico empleado en el desarrollo de la presente investigación fue documental, de campo y experimental, esto con el propósito de la culminación de la auditoría integral siendo éste un informe final con su dictamen u opinión y conclusiones sobre; los estados financieros básicos, lo adecuado del control interno; el cumplimiento de las normas legales, reglamentarias y estatutarias; la gestión de los administradores; y la concordancia entre la información adicional presentada por los administradores; y la concordancia entre la información adicional presentado por los administradores, si la hubiere. (Blanco, 2012)

Un profesional dedicado a la actividad de auditoria, está obligado a asumir compromisos y retos. Han surgido nuevos enfoques para la realización del trabajo del auditor, los cuales se basan en la necesidad de ampliar la información presentada a la empresa. Uno de ellos se ha conocido como auditoría integral. (Norka, 2005)

En el presente trabajo se desarrolla un caso completo de auditoría integral que considera las siguientes fases esenciales: la planificación, ejecución, comunicación de resultados y planes de seguimiento.

## MATERIAL Y MÉTODOS

Los tipos de investigación que se consideró en el presente trabajo, entre otros: **Documental**, se basó en la definición de aspectos conceptuales y metodológicos de cada tipo de auditoría, para el efecto se sustentó en la bibliografía pertinente tales como: libros de distintos autores, manuales, reglamentos y políticas de la Entidad objeto de análisis, entre otros; **De campo**, se aplicó procedimientos de auditoría, para el efecto se diseñaron en los programas de trabajo, en las diferentes unidades o departamentos relacionados con el alcance y que pertenecen a la empresa bajo control; **Experimental**, puesto que la auditoría integral es un proyecto pionero en Ecuador, no hay referencia formal de su realización a nivel privado ni público enfocado en un análisis bajo diferentes enfoques con los cuales se logró resultados que generaron recomendaciones que brindaron mayor valor a la acción de control y que brindaron soluciones más claras de los problemas continuamente encontrados en la gestión de la Entidad, lo cual se relacionó incluso con la investigación exploratoria o cualitativa.

Para la realización de la investigación se seleccionó una muestra de 100 expedientes de crédito del total de los créditos concedidos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2013 en las líneas de consumo, microcrédito, vivienda, que integra 14.003 operaciones de crédito activas que ascienden a USD\$61, 746,681.34. La selección de la muestra se sustentó en la aleatoriedad basada en la materialidad monetaria.

Para esta investigación resultó necesario diseñar y ejecutar el procedimiento de auditoría integral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., que permitió recomendar acciones que ayudaron a minimizar los distintos riesgos a los cuales estuvo expuesta, desde el enfoque holístico y así se demostró la validez y la pertinencia del modelo de auditoría integral, en calidad de una herramienta gerencial para una adecuada toma de decisiones en pos de soportar en el cumplimiento de los propósitos de la entidad.

Fue menester validar la hipótesis utilizada, en la cual se planteó que la aplicación de una auditoría integral podrá obtener una evaluación completa de los aspectos financieros, de control interno, de cumplimiento y de gestión, lo que permitió emitir un informe de aseguramiento que soportó de manera adecuada las decisiones de la Alta Gerencia y ayudó a tomar las acciones correctivas necesarias sobre los puntos débiles de la entidad.

## **RESULTADOS**

Con base a los procedimientos de trabajo y con la evidencia obtenida se expone los resultados de la valoración holística realizada al área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda.

El área de crédito no presentó un adecuado control interno, puesto que en el manual de perfiles y competencias no están claramente definidas las principales tareas de los asesores de crédito y peor aún no constan tareas enmarcadas en el tema de “gestión de cobranza”, aspectos que limitan la adecuada conducción ordenada de sus operaciones. También se constató incumplimiento de las leyes y regulaciones, tal es el caso del Manual y Reglamento de Crédito en lo que se relaciona a “Política de uso Score Creditreport”, “Niveles de Aprobación de Créditos”, así como también la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria en alusión a “Operaciones de Crédito Restringidas”, “Criterios de calificación de las solicitudes de Créditos de Consumo”. Por otro lado, la información sobre los indicadores esenciales que evalúan el desempeño de la administración con relación al cumplimiento de los objetivos generales, metas y actividades de la Cooperativa muestran resultados poco eficaces sobre la gestión desarrollada en el alcance de los objetivos y metas, deficiencia evidenciada específicamente en las metas presupuestarias de las cuentas 14 “cartera” y 21 “obligaciones con el público”.

Para que la Alta Gerencia haga frente a estos hallazgos se puso en su consideración una Matriz de Implementación de Recomendaciones para que se soporte en esta y se produzca una adecuada toma de decisiones a través de las acciones de mejora registradas en la misma.



## CONCLUSIONES

- La realización del examen de auditoría integral representa una respuesta institucional a la creciente necesidad de conocer el grado de seguridad razonable de la situación financiera de la entidad, el grado de cumplimiento de la normativa aplicable, y cuál es el grado de eficiencia en el uso de los recursos para cumplir los objetivos planteados, considerando que la auditoría integral amplía los juicios sobre la actuación de la entidad, puesto que se enmarca en una evaluación multidisciplinaria, independiente y con enfoque de sistemas, del grado y forma de cumplimiento de los objetivos de una organización, de la relación con su entorno, así como de sus operaciones, con el objeto de proponer alternativas para el logro más adecuado de sus fines y/o el mejor aprovechamiento de sus recursos.
- El examen de auditoría integral permitió medir el grado de validez del sistema de control interno, el rendimiento real de la entidad auditada con relación a lo esperado, evaluó la condición actual con base en las normas existentes en pos de obtener como beneficio el conocimiento integral de la organización considerando los enfoques de las distintas auditorías que la conforman, determinando así que el sistema global de control interno de la Entidad no marcha efectivamente, existe incumplimiento de la normativa legal vigente y se denotó también que el cumplimiento de los objetivos y metas planteadas son pocos eficaces, esto en alusión al área valorada.
- El aporte de la Matriz de Implementación de Recomendaciones se constituyó en una herramienta de soporte para una adecuada toma de decisiones Gerenciales, a través de las acciones de mejora registradas en la misma, puesto que gracias a éstas acciones los sistemas de gestión de la entidad se ajustaron cada vez más a las necesidades de los socios logrando mayor competitividad y superando en muchos de los casos las expectativas de los asociados.

## BIBLIOGRAFÍA

- García, A. Raúl de, and Malagón, C. M. (2005) *Auditoría de gestión: conceptos y métodos*. La Habana, CU: Editorial Félix Varela.
- Bautista, E. (2009). *La auditoría integral*. Córdoba, AR: el Cid Editor.
- Blanco, Y. (2012) *Auditoría integral: normas y procedimientos (2a. ed.)*. Bogotá, CO: Ecoe Ediciones.
- Benjamín F.E; (2007). *Auditoría Administrativa, Gestión Estratégica del Cambio*, México, Prentice Hall.842 p.
- Coopers & Lybrand. (1997) *Los nuevos conceptos del control interno (Informe COSO)*. Madrid, ES: Ediciones Díaz de Santos.
- Madariaga, J. (2004). *Manual Práctico de Auditoría*, Deusto Ediciones.
- Pérez, O. M. (2012). *Fundamentos teóricos de auditoría financiera*. Madrid, ES: Difusora Larousse - Ediciones Pirámide.

## ANEXOS.

### ANEXO 1.

| AUDITORIA DE CONTROL INTERNO   |  |  |  |   |
|--|--|--|--|---|
| CONDICIÓN  | CRITERIO   | CAUSA  | EFEECTO  | CONCLUSIÓN  |
| De la evaluación realizada al Manual de Perfiles y Competencias, se pudo constatar que las tareas que no constan en el señalado manual no se disponen por escrito y peor aún no están claramente definidas, tal es el caso de los asesores de negocios que realizan las funciones de crédito y cobranza. <i>“El seguimiento y recuperación de los créditos es de responsabilidad exclusiva del asesor de negocios, o funcionario responsable quién debe estar pendiente de los vencimientos”</i> | Incumplimiento del Manual de Riesgo Operativo, mismo que está a justado al LIBRO I.- NORMAS GENERALES PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO TITULO X.- DE LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS CAPÍTULO V.- DE LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO (incluido con resolución No JB-2005-834 de 20 de octubre del 2005   | Ocasionado por el desinterés de la Coordinadora de Talento Humano en la definición de funciones y responsabilidades del personal de crédito.   | Origina que los procesos, políticas, metas y actividades no se cumplan de acuerdo a lo preestablecido, generando el mínimo de rendimiento en cumplimiento de su misión, esto por el incremento en el número de fallas o insuficiencias asociados al factor personas. | No se encuentran claramente definidas por escrito algunas de las funciones y responsabilidades del personal de crédito como aquellas las asociadas a la “cobranza”.   |
| AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO  |  |  |  |   |
| Al evaluar los expedientes de las operaciones de crédito concedidas, se pudo constatar que contienen reportes de CREDIT REPORT que reflejan puntuaciones bajas, y que a éstos se adjuntan informes de responsabilidad extendidos por los asesores de negocios, en el caso de que los créditos presenten cuotas vencidas, créditos que han sido concedidos sin contar previamente con un análisis conjunto con el Jefe Operativo,   | Incumplimiento de: Política de crédito denominada: “POLÍTICA DE USO SCORE CREDITREPORT” que señala que para conceder un crédito a un socio que tenga una puntuación menor a 500 puntos, el asesor de negocios debe analizar conjuntamente, con el Jefe Operativo antes de continuar con el proceso de crédito, y el asesor de negocios elaborará un informe favorable dando a conocer el | Desinterés de los asesores de negocios y los miembros del Comité de Crédito o nivel de aprobación y falta de gestión de su parte para cumplir eficazmente la política de crédito señalada, sin considerar el riesgo que representa conceder un crédito | Problemas de recuperación de cartera e incremento del costo de éste proceso, disminuyendo la rentabilidad de la entidad.   | Existen expedientes de crédito concedidos con reportes de credit report con calificaciones bajas e informes de responsabilidad extendidos por los asesores de negocios en el caso de que los créditos presenten cuotas vencidas, sin que el crédito haya sido |

|   |   |  |   |   |
|---|---|--|---|---|
| <p>además se pudo constatar el cumplimiento parcial en la recepción de la documentación según lo estipulado en el Manual de Crédito y en el Reglamento General del Crédito, por lo que falta documentación relacionada con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Carta de servicios básicos. - Fotocopia de la cédula de ciudadanía</li> <li>✓ Fotocopia del certificado de votación actualizada (para el caso de personas obligadas a votar).</li> <li>✓ Tabla de amortización histórica.</li> </ul> | <p>motivo para viabilizar el crédito”</p> <p>“Requisitos y documentación a presentar para el trámite de Créditos de Consumo, Microcrédito y Vivienda”</p>   | <p>a un socio con un score bajo y por la falta de control de los expedientes por parte de los actores intervinientes en los procesos de crédito con respecto a la documentación que deben contener los expedientes de crédito.</p> |   | <p>analizado previamente con el Jefe Operativo como señala la política de crédito, lo que provoca problemas de recuperación de cartera.</p> <p>Existe incumplimiento del Manual y Reglamento de Crédito “Requisitos y documentación a presentar para el trámite de Créditos de Consumo, Microcrédito y Vivienda”, sin considerar que expedientes de crédito sin la documentación completa dificulta el proceso de recuperación.</p> |
| <p>De la evaluación efectuada a los expedientes de crédito en lo que respecta al análisis para poder calificar un crédito no se tomó en cuenta lo estipulado en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, Manual y el Reglamento General de Crédito, como se detalla:</p>   | <p>Incumplimiento del Manual y Reglamento de Crédito en lo concerniente a Criterios de calificación de las solicitudes de Créditos de Consumo y Niveles de aprobación</p> <p>De la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario:</p> | <p>Originado por el desinterés de los asesores de negocios porque no tomaron en cuenta al momento de realizar el análisis crediticio los parámetros que se establecen para calificar a un crédito, sino que</p>                    | <p>Ocasionando problemas de recuperación de cartera e incremento del costo de éste proceso, disminuyendo la rentabilidad de la entidad por aquellos créditos de difícil</p> | <p>Existe incumplimiento del Manual y Reglamento de Crédito en lo que respecta al proceso de análisis, aprobación y liquidación de créditos.</p>  |

|   |  |   |                     |  |
|---|--|---|---------------------|--|
| <p>✓ Se encontró un crédito que sobrepasa el 200% del Patrimonio del solicitante, al realizar la revisión de la documentación de crédito respectiva.</p> <p>✓ En la hoja de resolución del Comité de Crédito consta las firmas de: Jefe de Negocios, Ejecutivo de Crédito y Jefe Operativo de la Agencia Chimbo, siendo que en caso de ausencia del Ejecutivo de Crédito su reemplazo será un Asesor de Negocios designado por la Gerencia y no un Jefe Operativo, sin embargo participó en el proceso de aprobación un Jefe Operativo, siendo parte también el Ejecutivo de Crédito.</p> | <p>Título (IX) “De los Activos y de los Límites de Crédito “Límite del 200% del patrimonio del sujeto de crédito” se establece normas restrictivas y casos especiales para otorgar créditos a un sujeto de crédito.</p> <p>Manual y Reglamento de Crédito.</p> <p>3.6 <i>Operaciones de Crédito Restringidas.</i> Los préstamos cuyo monto supere el 200% del patrimonio del sujeto de crédito.</p> <p>6.1.4 <i>Criterios de calificación de las solicitudes de Créditos de Consumo.</i></p> <p>✓ Que el monto de la cuota para la amortización del crédito no supere el 50% de los ingresos netos declarados.</p> <p>✓ El nivel máximo de endeudamiento del solicitante será del 200% del patrimonio declarado.</p> <p>✓ En base al historial crediticio del solicitante.</p> <p>3.9 <i>Niveles de Aprobación de Créditos.</i></p> <p>3.9.1.2 Comité de Crédito.</p> <p>El Comité de Crédito estará integrado por: el Gerente</p> | <p>solo se basaron en su experiencia y la falta de control de los miembros del comité de crédito, falta de gestión en el desarrollo y cumplimiento eficaz de los contenidos del Manual y Reglamento de Crédito.</p> | <p>recaudación.</p> |  |
|---|--|---|---------------------|--|

|  |   |  |   |   |
|--|---|--|---|---|
|  | <p>General, quien lo presidirá y en su reemplazo asumirá el Subgerente; el Jefe de Negocios y el Ejecutivo de Crédito. En caso de ausencia temporal de algún miembro lo reemplazará en su orden de jerarquía. En caso de ausencia del Ejecutivo de Crédito su reemplazo será un Asesor de Negocios designado por la Gerencia.</p> |  |   |   |
| <p>Al evaluarlos documentos legales que integran los expedientes de créditos, se constató que existen formatos que no están correctamente llenados por errores debidos a: datos incorrectos, diversidad de firmas y fechas de caducidad.</p> | <p>Se cumple parcialmente el manual de políticas, procesos y procedimientos de crédito, pues para que un crédito sea aprobado por el Comité de Crédito o el nivel de aprobación que corresponda, el expediente de crédito debe contar con todos los documentos exigidos como requisitos correctamente llenos y vigentes.</p>      | <p>El desinterés de los asesores de negocios en el correcto llenado de los documentos legales y por la falta de capacitación, por la falta de interés de los miembros del Comité de Crédito o nivel de aprobación en el garantizar que los documentos legales que integran los expedientes de crédito estén correctamente llenos y vigentes y principalmente por la falta de gestión por parte de éstos para cumplir eficazmente los procesos y la normativa</p> | <p>La falta de datos exactos podría ocasionar problemas para localizar a los deudores, o que exista dificultad en recuperación judicial de cartera por inconsistencia de datos producto de documentos mal llenados y expirados.</p> | <p>La falta de control sobre los asesores de negocios en el llenado de los documentos, sin que el Comité de Crédito exija que se llenen adecuadamente previo a su aprobación, son los factores que limitan el proceso de recuperación de la cartera, con el consecuente incremento de su morosidad.</p> |

|   |   |   |   |  |
|---|---|---|---|--|
|   |   | propuesta por la entidad.   |   |  |
| <b>AUDITORIA DE GESTIÓN</b>   |   |   |   |  |
| Al evaluar los indicadores de gestión que admiten medir el cumplimiento de las metas presupuestarias de la cuenta 14 “cartera”, se pudo constatar que se ha cumplido un 98.96% de la meta programada y de la cuenta 21 “obligaciones con el público” que se ha cumplido 96.93%. | Incumplimiento del Presupuesto General de la entidad en lo concerniente a las metas presupuestaria de la cuenta 14 perteneciente a cartera. | La falta de gestión de los Jefes Operativos de las agencias se refleja en una débil administración de la agencia en el tema de colocación de cartera de la línea vivienda, por falta de difusión de lo registrado en el Plan Estratégico y POA; y, por falta de control de los objetivos estratégicos y metas para cada año por parte de los Jefes Operativos, Jefe Administrativo Financiero, Jefe de Negocios y Ejecutivo de Crédito. | Disminución de la rentabilidad de la entidad por el incumplimiento de las metas y observaciones de auditoría interna. | Incumplimiento de las metas presupuestadas en cuanto a cartera de crédito. |

Elaboración: Los autores