

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría



“Fortalecimiento del Control Interno del Análisis, Aprobación y Legalización de las Solicitudes de Crédito en una Cooperativa de Ahorro y Crédito”

(Práctica Empresarial Dirigida -PED-)

Delia Emilza Quevedo López

Guatemala, Marzo de 2014

“Fortalecimiento del Control Interno del Análisis, Aprobación y Legalización de las Solicitudes de Crédito en una Cooperativa de Ahorro y Crédito”

(Práctica Empresarial Dirigida –PED–)

Delia Emilza Quevedo López

Lic. Luis Fernando Ajanel, Asesor

Licda. Dalila Rosas Morales, Revisora

Guatemala, Marzo de 2014

Autoridades de la Universidad Panamericana

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus
Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González
Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar
Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque
Secretario General

Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas

M. A. César Augusto Custodio Cobar
Decano

M.A. Ronaldo Antonio Girón
Vice Decano

Licda. Miriam Lucrecia Cardoza Bermúdez
Coordinadora

**Tribunal que practicó el examen general de la
Práctica Empresarial Dirigida - PED -**

Luis Alberto Gómez Ramírez

Examinador

Mariano David Escobar Chávez

Examinador

Myrna Lizzette Avalos Paiz

Examinador

Lic. Luis Fernando Ajanel

Asesor

Licda. Dalila Rosas Morales

Revisora

Teléfonos 2434-3219
Telefax 2436-0362
Campus Naranjo,
27 Av. 4-36 Z. 4 de Mixco
Guatemala, ciudad.
Correo electrónico:
cienciaseconomicasupana@yahoo.com

REF.:C.C.E.E.00018.2014-CPA

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.

GUATEMALA, 24 DE FEBRERO DEL 2014

De acuerdo al dictamen rendido por el Licenciado Luis Fernando Ajanel Coshaj tutor y la Licenciada Dalila Rosas Morales revisora de la Práctica Empresarial Dirigida, proyecto –PED- titulada: “FORTALECIMIENTO DEL CONTROL INTERNO DEL ANÁLISIS, APROBACIÓN Y LEGALIZACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE CRÉDITO EN UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO”, presentado por la estudiante Delia Emilza Quevedo López y la aprobación del Examen Técnico Profesional, según consta en el Acta No. 0729 de fecha 03 de Octubre del 2013; **AUTORIZA LA IMPRESIÓN**, previo a conferirle el título de Contadora Pública y Auditora, en el grado académico de Licenciada.



Lic. César Augusto Custodio Cobar
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas

Guatemala, 25 de mayo 2013

Señores


Licenciado César Augusto Custodio Cobar
Licenciada Lucrecia Cardoza Bermúdez
Facultad de Ciencias Económicas-Programa ACA
Universidad Panamericana
Ciudad.

Estimados señores:

En relación al trabajo de Práctica Empresarial Dirigida (PED), del tema **“Fortalecimiento del Control Interno del Análisis, Aprobación y Legalización de las Solicitudes de Crédito en una Cooperativa de Ahorro y Crédito”**, realizado por el practicante: **Delia Emilza Quevedo López, carné No. 201206341**, estudiante de la carrera de Contador Público y Auditor; he procedido a la tutoría de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que la misma cumple con los requisitos para ser sometida al Examen Privado Técnico Profesional (EPTP), por lo tanto doy el dictamen de aprobado al tema desarrollado en la Práctica Empresarial Dirigida con la nota de OCHENTA Y OCHO (88) puntos sobre 100.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.


f. Lic. Luis Fernando Ajanel Coshaj
Tutor
Lic. Luis Fernando Ajanel Coshaj
Contador Público y Auditor
Colegiado No. CPA-1082

Dalila Rosas Morales de Cuevas
Licda. en Pedagogía y Admón. Educativa
Col. 15874

Guatemala, 01 de julio de 2013

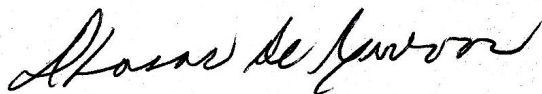
Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad

Estimados Señores:

En relación al trabajo de Práctica Empresarial Dirigida (PED) del tema: Fortalecimiento del Control Interno del Análisis, Aprobación y Legalización de las Solicitudes de Crédito en una Cooperativa de Ahorro y Crédito" realizado por: Delia Emilza Quevedo López Carné No. 201206341, estudiante de la carrera de Contador Público y Auditor, he procedido a la revisión de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que la misma cumple con los requisitos para ser sometida al Examen Privado Técnico Profesional (EPTP) por lo tanto doy el dictamen de aprobado al tema desarrollado en la Práctica Empresarial Dirigida.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes atentamente,



Licda. Dalila Rosas Morales de Cuevas



UNIVERSIDAD PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

REF.: UPANA: RYCA: 226.2014

El infrascrito Secretario General EMBA Adolfo Noguera Bosque y la Directora de Registro y Control Académico M.Sc. Vicky Sicajol, hacen constar que la estudiante QUEVEDO LÓPEZ, DELIA EMILZA con número de carné 201206341, aprobó con 86 puntos el Examen Técnico Profesional, del Programa de Actualización y Cierre Académico -ACA- de la Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, en la Facultad de Ciencias Económicas, a los tres días del mes de octubre del año dos mil trece.

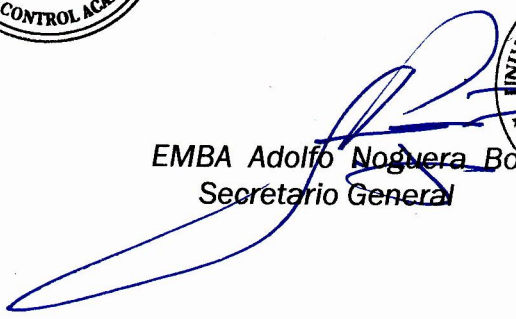
Para los usos que a la interesada convengan, se extiende la presente en hoja membretada a los veintiún días del mes de febrero del año dos mil catorce.

Atentamente,


M.Sc. Vicky Sicajol
Directora

Registro y Control Académico




EMBA Adolfo Noguera Bosque
Secretario General



Marina Fuentes
cc.Archivo.

Dedicatoria

A Dios

Le doy la gloria, la honra y el honor, por darme la sabiduría, las fuerzas y haberme permitido culminar esta etapa de mi vida profesional.

A mis padres

Anibal Quevedo, que del cielo guía mi camino, Gloria López mi respeto y admiración, ella es la fuerza que me impulsó para culminar mis estudios y por su apoyo incondicional.

A mis abuelos

Por su amor, sabios consejos y la enseñanza correcta hacia la vida.

A mis hermanos

Gilda, Basilia, Francisco, Berni por el apoyo que me han brindado durante todo este tiempo, especialmente a Francisco, su apoyo ha sido incondicional.

A mis amigos

Joel, José, Joaquín, Adriana, Luis, Nohemí, Andrés por todo su apoyo, cariño y amistad sincera.

A la empresa

Por abrirme las puertas y permitirme desarrollar el presente informe.

Universidad Panamericana Por darme la oportunidad de culminar con éxito una de las metas trazadas en mi vida.

Contenido

Resumen	i
Introducción	iii
Capítulo 1	
1 Aspectos Generales	1
1.1 Antecedentes	1
1.2 Planteamiento del Problema	10
1.3 Justificación	11
1.4 Pregunta de Investigación	12
1.5 Objetivos	12
1.5.1 Objetivos Generales de la Investigación	12
1.5.2 Objetivos Específicos	12
1.6 Alcances y límites	12
1.7 Marco Teórico	13
1.7.1 Nociones conceptuales sobre Cooperativas	13
1.7.1.1 Esquema de una Cooperativa	14
1.7.1.2 Funcionamiento básico de una Cooperativa de Ahorro y Crédito	15
1.7.1.3 Flujo Monetario de una Cooperativa	15
1.7.1.4 Caracterización Socioeconómica. de las Coop. de Ahorro y Crédito	16
1.7.1.5 Análisis del sistema Coop. de ahorro y crédito en Guatemala	17
1.7.2 Control Interno	17
1.7.3 Ambiente de Control	18

1.7.4	Proceso de evaluación de riesgo	18
1.7.5	Monitoreo de Controles	19
1.7.6	Prevención de fraude	20
1.7.7	Supervisión basada en riesgos	21
1.7.8	Como prevenir fraude	21
1.7.9	Acciones Preventivas de fraude	21
1.7.10	Administración de Riesgo de Créditos	21
1.7.10.1	Mapa de proceso de Crédito	25
1.8.1	Riesgo de Crédito	26
1.8.1.2	Etapas de la Administración del Riesgo	28
1.8.1.3	Proceso de la Administración de un Riesgo	29

Capítulo 2

2	Metodología aplicada en la investigación	31
2.1	Tipos de investigación	31
2.2	Sujetos de la investigación	31
2.3	Instrumentos	31
2.4	Procedimientos	32
2.5	Aporte esperado	33

Capítulo 3

3	Resultados y análisis de la investigación	34
3.1	Resultado de la investigación	34
3.1.1	Resultados de la investigación	34
3.1.2	Controles de procedimientos	34

3.1.3 Políticas de Crédito	35
3.1.4 Segregación de funciones	37
3.2.1 Análisis económico financiero	37
3.2.1.1 Activos Totales	37
3.2.1.2 Crecimiento de la cartera de créditos	38
3.2.1.3 Cartera en Morosidad	39
3.2.1.4 Captación de Ahorros	40
3.2.1.5 Capital Institucional	42
3.2.1.6 Tasa de interés activa	43
3.2.1.7 Tasa de interés pasiva	43
3.2.1.8 Riesgo de capital	44
3.2.1.9 Riesgo de crédito	45
3.2.1.10 Riesgo Operativo	46
3.2.2 Análisis del área de auditoría	52
3.2.2.1 Análisis de riesgo	52
3.2.3 Aspectos fiscales	62
Capítulo 4	
4 Propuesta de solución o mejora	63
4.1 Introducción	63
4.1.2 Objetivos	65
4.1.3 Antecedentes	65
4.1.4 Justificación	65
4.1.5 Beneficios de la propuesta	66
4.2 Avances de la propuesta	66

4.2.1 Efectos en la administración	68
4.2.2 Efectos en el personal	68
4.2.3 Recursos necesarios	68
4.2.4 Recursos humanos	68
4.2.5 Costos financieros de la Implementación de la propuesta	70
Cronograma	71
Conclusiones	72
Recomendaciones	73
Referencias	74
Anexos	

Índice de Figuras y Cuadros

Figura No. 1 Organigrama	4
No.2 Esquema de una Cooperativa	14
No.3 Flujo Monetario de una Cooperativa	15
No.4 Mapa del Proceso de Crédito	26
No.5 Riesgo de Crédito	27
No.6 Procedimiento de la Administración de un riesgo	29
No.7 Etapas de la Administración del Riesgo	31
No.8 Flujograma	64
No.9 Funciones de trabajo de implementación de Asesor Jurídico	67
Cuadro No. 01 Indicadores de morosidad de julio a diciembre	37
No. 02 Crecimiento de cartera de créditos	39
No. 03 Indicadores de Morosidad	41
No. 04 Estructura Cartera de Ahorro	42
No. 05 Crecimiento de cartera de Ahorros	42
No. 06 Capital Institucional	43
No. 07 Cartera de Certificados de Depósitos de Ahorro Plazo Fijo	45
No. 08 Niveles de Estimación	46
No. 09 Muestra de Créditos Hipotecarios	54

No. 10 Muestra de Créditos Fiduciarios	55
No. 11 Muestra de Créditos Hipotecarios Verificar Avaluó	57
No. 12 Costo Financieros de Implementación de la Propuesta	70

Índice de Anexos

Anexo 01 Cuestionario de base legal	78
Anexo 02 Cuestionario dirigido a los objetivos de la Cooperativa	79
Anexo 03 Cuestionario dirigido a la planeación de la Cooperativa	80
Anexo 04 Cuestionario dirigido a la organización de la Cooperativa	81
Anexo 05 Cuestionario dirigido a la dirección de la Cooperativa	82
Anexo 06 Cuestionario dirigido al Control de la Cooperativa	83
Anexo 07 Cuestionario dirigido a sistemas y procedimiento de la Cooperativa	84
Anexo 08 Cuestionario dirigido al personal de la Cooperativa	85
Anexo 09 Cuestionario dirigido desarrollo Organizacional de la Cooperativa	86
Anexo 10 Cuestionario dirigido Recursos Físicos de la Cooperativa	87
Anexo 11 Cuestionario dirigido Recursos Financieros	88
Anexo 12 Entrevista en el área de créditos de la Cooperativa	89

Resumen

Como resultado del análisis realizado en la Cooperativa Renacer R.L., y habiendo desarrollado el estudio para efectos del análisis, se determinó el tema **Fortalecimiento del control interno del análisis, aprobación y legalización de las solicitudes de crédito en una Cooperativa de ahorro y crédito**. Derivado de dicho análisis, se obtuvo como resultado la implementación de las áreas jurídicas y de supervisión con el fin de mejorar el control interno que la empresa tiene adoptado, con el objetivo de mejorar los procesos que garanticen el retorno del dinero a través de una buena concesión de crédito.

En la etapa inicial de la investigación se efectuó un diagnóstico general de la empresa, donde se determinó la importancia del tema a tratar. Se encontraron otras áreas motivo de análisis, considerando necesario realizar el estudio en el área de créditos, debido a que esta cartera es el activo principal de la Cooperativa que representa el retorno del dinero para responder a las necesidades de ahorro de los asociados de la misma.

La institución cuenta con controles, pero los mismos son deficientes por que no están asignados de manera correcta; existen procesos que se realizan fuera de la empresa, lo cual implica que los expedientes de crédito tengan que salir de las oficinas de la Cooperativa al despacho del asesor jurídico externo para su legalización llevando implícito un riesgo de pérdida o extravío de los expedientes, perdiendo consigo la garantía del financiamiento que haya sido otorgado. Por tal motivo se propuso a la empresa la creación de un área jurídica interna y de supervisión para garantizar que los procesos se realicen adecuadamente.

La falta de un control adecuado o la carencia de un departamento jurídico interno para el seguimiento y legalización de los expedientes de solicitudes de crédito, ha dado como resultado que no se realicen en tiempo oportuno como: auténticas de contratos fiduciarios y registro de propiedad a favor de la Cooperativa en el Registro General de la Propiedad, lo cual implica un

riesgo para la misma al ser utilizada la garantía por otra vía y perderla a falta de control o procedimiento que agilicen dichos procesos. Por lo que hace necesario la creación del área jurídica.

El estudio que se determinó para la entidad fue de mucho beneficio. Se inició con la implementación del área jurídica interna para dar seguimiento a la legalización de los expedientes y el seguimiento respectivo de los créditos demandados por la cooperativa; es un avance que se logró durante el desarrollo de la práctica. Las demás áreas propuestas están sujetas a estudio para su implementación, asimismo la Cooperativa puede tomar de base este estudio y hacer un análisis exhaustivo en todo su entorno para llevar a cabo todos los procesos de una forma correcta y de esta forma evitar riesgos a los que se pueda exponer.

Introducción

El Cooperativismo a todas luces es un fenómeno concreto de la modernidad. Nació en la edad media en época de la revolución industrial como una alternativa para la clase trabajadora y donde se sentó la base del cooperativismo actual, tomando en cuenta la distribución equitativa de beneficios, el acceso a la educación, igualdad de derechos y a la no discriminación por edad sexo y profesión. El sector se inspira en los valores básicos de ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad. También defiende los valores éticos de honestidad, transparencia, responsabilidad social y preocupación por los demás; bases sobre las cuales la Cooperativa de Ahorro y Crédito Renacer R.L., ha orientado sus valores y apoyado la clase trabajadora por medio del Crédito.

En el presente estudio se busca reducir los riesgos a los que está expuesta la Cooperativa y la debilidad de controles internos en la concesión de Créditos.-

El objetivo de este informe es aportar a la institución medida de control preventivo que mitiguen los riesgos en los procesos que se realizan y lograr así la fidelización de los colaboradores y de los asociados en función de prevención que pueda traer como consecuencia el fraude.

El informe fue desarrollado en cuatro capítulos principales, de la manera siguiente

Capítulo 1 trata de los antecedentes de la empresa, su organización, se enfoca el problema y su justificación. Se citan los objetivos, alcances y límites de la investigación y el marco teórico.

El capítulo 2 detalla los instrumentos que fueron sujetos en el estudio que se realizó, asimismo se exponen los aportes.

En el capítulo 3 se dan a conocer los resultados de la investigación, en sus aspectos financieros, de auditoría y de tributario fiscal...

Capítulo 4 describe en qué consiste la propuesta de mejora presentada a la empresa contribuyendo así a la implementación de controles adecuados para el análisis, legalización y aprobación de una solicitud de crédito, incluyendo el cronograma, las conclusiones y recomendaciones que se consideran necesarias.

Como parte final en el informe se presentan las referencias bibliográficas consultadas y anexos respectivos que fueron utilizados para brindar la información que se presenta.

Capítulo 1

1 Aspectos Generales

1.1 Antecedentes

La Cooperativa de Ahorro y Crédito y Servicios Varios Renacer R.L., tiene como objetivo principal fomentar el ahorro entre sus asociados para que éstos sean colocados en créditos ofreciendo servicios de excelente calidad con tasas de interés razonable. La misma se encuentra afiliada al sistema MICOOPE y cuenta con oficinas Centrales, 07 agencias y 25 agentes móviles de servicios distribuidos en los departamentos de Santa Rosa, Jutiapa, Jalapa y Guatemala.

Denominación, domicilio y objeto

Con fecha 16 de agosto de 1975, mediante acta constitutiva se organizó la Cooperativa de Ahorro y Crédito y Servicios Varios Renacer Responsabilidad Limitada, bajo el amparo de las leyes que son aplicables.

El domicilio de la Cooperativa se fija en el Departamento de Santa Rosa, tiene su sede en Nueva Santa Rosa, previa resolución del Consejo de Administración podrá establecer agencias dentro del territorio de la República de Guatemala.

La Cooperativa desarrolla sus actividades, en ocho sucursales. Su sede central se encuentra ubicada en el municipio de Nueva Santa Rosa y las agencias ubicadas en Barberena, Mataquesuintla, San José Pínula, Chiquimulilla, Jutiapa, Santa Catarina Mita Jutiapa y Ciudad Capital.

La entidad tiene como objetivo fundamental procurar el mejoramiento social y económico de sus asociados, a través de la realización de proyectos y servicios financieros.

Para lograr el objetivo fundamental la Cooperativa realiza las siguientes actividades

- a) Fomentar el hábito del ahorro entre sus asociados

- b) Crear programas y servicios de Crédito
- c) Crear programas y otros servicios financieros que le sean permitidos por las leyes tanto para sus asociados como para otras instituciones
- d) Fomentar la Educación Cooperativa

Visión

“Proveer, mediante cobertura apropiada, una amplia oferta de productos y servicios financieros competitivos que satisfagan las necesidades de los asociados del sistema Cooperativo”

Misión

“Ser el sistema financiero solidario, especializado y sostenible de cooperativas de ahorro y crédito que impulsa el desarrollo socioeconómico de la población guatemalteca a través de productos accesibles y de alta calidad”

Duración y Responsabilidad

La duración de la Cooperativa es indefinida y solo podrá disolverse cuando concurran las circunstancias a que se refiere la ley de la materia.

La responsabilidad de la Cooperativa es limitada y los asociados responden únicamente con el total de sus aportaciones.

Régimen Económico

Los medios económicos que la Cooperativa administra están constituidos por

1. Los depósitos de los asociados y otras instituciones
2. Las aportaciones pagadas por los asociados
3. Las reservas de Capital
4. Los préstamos que se contraten
5. Fomentar la Educación Cooperativa
6. Crear programas de Servicio de Crédito

El capital Social es variable y está integrado por aportaciones de valor nominal y devengarán la tasa de interés que acuerde el Consejo de Administración.

La constitución de la Cooperativa fue decidida por Asamblea General de Asociados, en la que se aprobaron sus Estatutos, se suscribieron las aportaciones y se eligieron los miembros de los órganos de dirección y control de las mismas.

Los asociados, deben tener pagado al menos un 25% del capital suscrito en el caso de las cooperativas tradicionales, el acta de la Asamblea de Constitución contiene el Estatuto, está firmado por los asociados fundadores, anotando sus generales de ley y el valor respectivo de las aportaciones.

El Número de Asociados

El mínimo de asociados en la Cooperativa es de veinte y actualmente cuenta con una membresía de sesenta mil asociados activos.

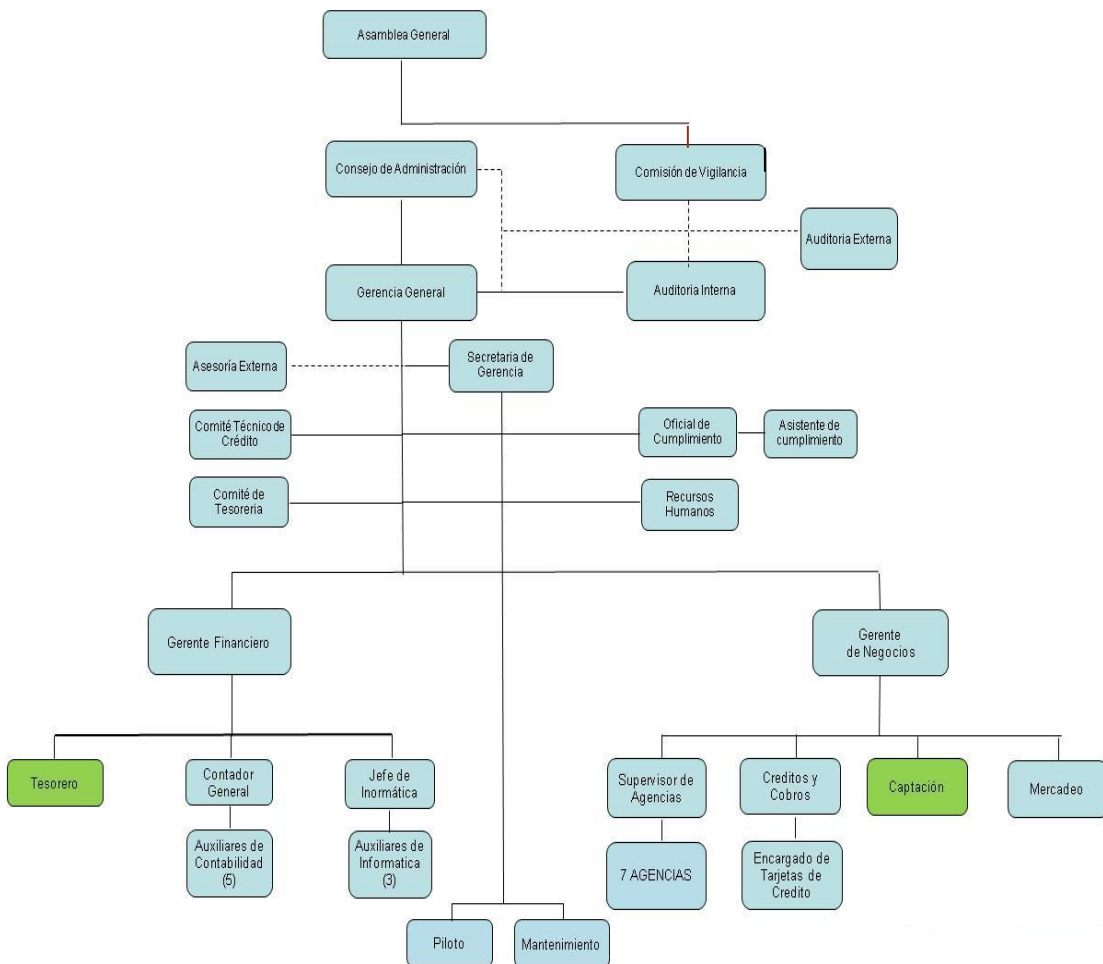
Órganos de la Cooperativa

La estructura de la Cooperativa está a cargo de

- a) La Asamblea General de Asociados
- b) El Consejo de Administración
- c) Comisión de Vigilancia

Organigrama

Figura No. 1



Fuente: Manual de Descripción de Puestos de la Cooperativa año 2012

Las instituciones que respaldan a MICOOPE Renacer están

Ámbito Legal. La federación y sus Cooperativas afiliadas existen y funcionan al amparo del Decreto No.82-78 Ley General de Cooperativas y su Reglamento.

Del análisis realizado, se establece que la cooperativa se encuentra exenta del impuesto al valor agregado según resolución de la Superintendencia de Administración Tributaria SAT No. R-2006-03-01-000264 en base al artículo 7, numeral 1, literal a del decreto No. 27-92 y para efectos de cumplimiento de esta resolución la cooperativa al momento de registrar sus compras y gastos no registra débito fiscal quedando en la posición de consumidor final

La cooperativa, efectúa el pago del Impuesto Sobre la Renta sobre el régimen optativo descrito en el artículo 72 de la ley del impuesto sobre la renta, aplica el 31% sobre la renta imponible determinada, se determina y paga por trimestres vencidos, sin perjuicio de la liquidación definitiva del período anual.

➤ Ley del Impuesto de Solidaridad (ISO) (Decreto del Congreso de la República No. 73-2008)

Este impuesto tiene como finalidad gravar a las personas individuales y jurídicas, que dispongan de patrimonio propio y realicen actividades mercantiles o agropecuarias en el territorio nacional y obtengan un margen bruto superior al 4% de sus ingresos brutos. El tipo impositivo es del uno por ciento 1%, sobre la cuarta parte del activo neto o la cuarta parte de los ingresos brutos, la mayor de estas,

➤ Ley del Impuesto de Timbres fiscales y de Papel Sellado Especial para Protocolos(Decreto del Congreso de la República No. 37-92 acuerdo gubernativo 737-92 y su reforma 15-2009)

Este impuesto tiene como finalidad gravar a los actos y contratos civiles y mercantiles, documentos públicos y privados, comprobantes de pago emitidos por las aseguradoras y afianzadoras de las personas individuales y jurídicas y realicen actividades mercantiles o agropecuarias en el territorio nacional. El tipo impositivo es del uno por ciento 3%, sobre los actos y contratos afectos, debe ser presentado y pagado dentro de los primeros 15 días del mes de enero de cada año.

La supervisión de la Cooperativa está a cargo de un órgano Gubernamental llamado la inspección General de Cooperativas INGECOP, creado por la misma ley.

Supervisados por la Superintendencia de Bancos a través de (Intendencia de Verificación Especial en todo lo concerniente al Cumplimiento de la Ley de Lavado de dinero y otros activos) y de la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo.

Respaldo Nacional. El sistema federado de Cooperativas de Ahorro y Crédito cuenta con Esquema de Autorregulación, que incluye la adopción de las mejoras prácticas a nivel internacional de Prudencia financiera

- Sistema de Monitoreo y Riesgo
- Mecanismo de Banca de segundo piso
- Respaldo Tecnológico (hardware y Software)

INACOP. Es una unidad estatal descentralizada y autónoma que se rige por la ley general de Cooperativas, Decreto Legislativo No. 82-78 así como por el Reglamento de ley General de Cooperativas Acuerdo Gubernativo No. Mide E. 7-79.

También cuenta con el respaldo del Fondo de Garantía MICOOPE que garantiza la devolución de los ahorros y de aportaciones de los asociados a las Cooperativas de ahorro y crédito MICOOPE afiliadas al fondo de Garantía.

Los servicios que la Cooperativa presta a sus asociados, buscan mejorar las condiciones socio-económicas de sus asociados y de las comunidades, por lo tanto los créditos que otorga están orientados preferentemente, para fortalecimiento y creación de actividades productivas, comercio, vivienda y consumo.

El portafolio de productos y servicios que ofrece

- Cuentas de Ahorro Corriente
- Cuenta de Aportaciones
- Cuenta Exclusiva
- Cuenta de Ahorro a Plazo Fijo
- Cuenta de Ahorro Infanto Juvenil Cuenta de Ahorro Familiar
- Cuenta de Ahorro Mi Promesa
- Préstamos en agricultura, vivienda, comercio, consumo entre otros
- Tarjetas de Crédito y Débito
- Cuenta Monetaria
- Pago de Remesas Familiares
- Transacciones en Moneda Extranjera
- Pago de Cuenta Planilla
- Pago de colegiaturas, agua luz y teléfono
- Servicio de Cajero Automático
- Agentes MICOOPE

Protocolo de productos y servicios de la cooperativa

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Pertenecer a la Marca Líder en el mercado 2. Experiencia en el mercado por más de 37 años 3. Beneficios sin costo para el asociado 4. Credibilidad de los asociados en la Cooperativa 5. Imagen institucional aceptable 6. Herramientas de medición financiera 7. Amplio portafolio de servicios 8. Tasas de interés justas 9. Confidencialidad de la información 10. Estructura organizacional adecuada 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Amplio mercado de acción (Agencias y Agentes) 2. Penetración de mercados potenciales (con Agentes Móviles) 3. Aprovechamiento de las alianzas estratégicas 4. Aprovechamiento de la tecnología existente en el Mercado (Comercio electrónico, 5. Venta cruzada (Programa de fidelización) 6. Incremento de cartera en Micro finanzas (créditos pequeños) 7. Financiamiento a créditos productivos (Encadenamiento productivo)

DEBILIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Margen financiero bajo 2. Personal no comprometido con la institución 3. Carencia de un programa de capacitación 4. Cumplimiento de normas y políticas aplicadas al R.H. (Código de ética; Servicio al Asociado, Seguridad informática, Conoce a tu Agente) 5. Administración de los riesgos potenciales (Riesgo de Créditos, Operativo y de capital) 6. Falta de seguimiento a planes existentes 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desastres naturales 2. Incremento del precio en la canasta básica 3. Incertidumbre en cambios políticos 4. Pánico financiero (Desprestigio por parte de Redes sociales) 5. Competencia desleal en precios de productos financieros 6. Programas publicitarios y promocionales agresivos por parte de la competencia 7. Crisis financiera internacional (Relaciones comerciales) 8. Índices de violencia 9. Ser utilizada en cuestión de Fraude

1.2 Planteamiento del Problema

En la Cooperativa Renacer se realizó un diagnóstico integral que a través de entrevistas permitió evaluar sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, que dio como resultado que existe debilidad en el control interno en el área de créditos, desde el inicio del análisis de la solicitud, capacidad de pago, referencias crediticias internas y externas lo cual representa un alto riesgo, en cuanto legalización de las garantías y donde se encontraron debilidades en los siguientes aspectos

- Al evaluar el control interno se detectó que existen deficiencias en el área de créditos en relación al otorgamiento de créditos, existen políticas de créditos establecidas pero muchas de éstas en ocasiones no se cumplen por asuntos de gobernabilidad
- Se detectó que existen atrasos en auténticas de contratos de los créditos fiduciarios
- Existe demora para escriturar las hipotecas a favor de la Cooperativa en concesión de créditos hipotecarios y el riesgo de no efectuar la inscripción en el Registro General de la Propiedad, lo cual podría prestarse a fraude por medio de asociados externos
- No hay un seguimiento adecuado en la concesión de créditos para verificar si el destino para el que fueron otorgados los créditos han sido utilizados específicamente
- Los avalúos a las propiedades a hipotecar no son supervisados directamente por un ente específico, se delega la confianza solo en el oficial valuador asignado a cada punto de servicio
- Hay debilidad en la Concesión de créditos lo que provoca que al corto tiempo los mismos se encuentren en estado de morosidad
- No hay un seguimiento adecuado a las solicitudes de Crédito en estado de Demanda Judicial
- Existe un porcentaje del 2.90% de cuentas incobrables con debilidad de seguimiento y de recuperación

Por las debilidades de control interno mencionadas anteriormente existe riesgo de no poder demandar a los deudores y hasta de perder las garantías ofrecidas; en el caso de garantías hipotecarias si no se sigue el procedimiento de inscribir las garantías a nombre de la Cooperativa existe el riesgo de ser defraudados y perder las garantías.

Se procedió a realizar el análisis con base a cuestionarios y/observación, donde se detectó que el departamento de créditos es el área más vulnerable de la Cooperativa y es necesario fortalecer procedimientos utilizados para la concesión y legalización de créditos para que todos los procesos ejecutados sean de forma eficiente y razonable.

1.3Justificación

A raíz de las deficiencias encontradas en el control interno del departamento de créditos de la Cooperativa Renacer R.L., se determinó que una de las problemáticas reside en el inapropiado control sobre las solicitudes de crédito y que la importancia radica en que la misma deberá, asignar una persona específica para dar seguimiento a que las solicitudes de crédito cumplan con todo los requerimientos y que todo lo concerniente a legalización sea llevado a cabo en un tiempo oportuno.

Los beneficios para la Cooperativa son

- Prevención de fraudes interno y externo
- Obtener la legalización oportuna de las solicitudes de crédito
- Reducir los índices de morosidad a través de un buen análisis de solicitudes de Crédito

Se pretende fortalecer el control interno de la Cooperativa Renacer R.L., en el análisis, aprobación y legalización de las solicitudes de crédito, para evitar riesgos que pueda enfrentar la misma por la utilización de procesos inadecuados.

El departamento de Créditos debe reorganizar las atribuciones de sus colaboradores, asignar atribuciones específicas que les permitan llevar control desde la creación de una solicitud, análisis y aprobación y legalización del crédito y de esta forma mitigar el riesgo que pueda darse durante el tiempo de duración del proceso.

1.4 Pregunta de Investigación

¿Qué riesgo puede enfrentar la Cooperativa, ante la debilidad en el control interno del análisis, aprobación y legalización del crédito?

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

- Fortalecimiento de Control Interno en el análisis, aprobación y legalización de las solicitudes de crédito en una Cooperativa de Ahorro y Crédito.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Conocer y evaluar el proceso vigente de análisis, aprobación y legalización de las solicitudes de créditos que otorga la Cooperativa
- Identificar deficiencias en el control interno sobre el análisis, aprobación y legalización de las solicitudes de crédito, por falta de un departamento Jurídico Interno, y área de supervisión de la Cooperativa en el área de créditos
- obtener respuestas inmediatas de legalización de contratos como de seguimiento de la inversión que hará el solicitante, para que el asociado pueda identificar la formalidad del trámite de solicitud de crédito.
- Presentar la propuesta de mejora del control interno en todo el proceso del análisis, aprobación y legalización de los créditos otorgados por la Cooperativa con implementación de un departamento Jurídico Interno y de legalización.

1.6 Alcances y límites

Alcances

- Dentro del proceso de aplicación se basó en procedimientos que permitieron medir el riesgo de una forma oportuna para la concesión de créditos y elaboración de expedientes con documentos que llenen la formalización y legalización.

- El tiempo programado estuvo acorde a la duración de la ejecución de la PED, comprendido en los meses de enero a mayo de 2013. La misma se llevó a cabo dentro del entorno de la Cooperativa en el área de Créditos.
- Se evaluó el control interno para determinar el punto de mayor debilidad en la concesión de créditos que pueda llevar al riesgo de fraude.
- Las pruebas se realizaron de acuerdo con planificación del trabajo de acuerdo a los requerimientos necesarios dentro de la fase de estudio para sugerir la mejor recomendación.

Límites

- A solicitud de la administración de la Cooperativa se utilizó un nombre diferente para resguardar la confidencialidad de la institución.
- La información financiera que se utilizó se trabajó con datos inferidos, por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del año 2012.

1.7 Marco Teórico

Cooperativa de Ahorro y Crédito y Servicios Varios Renacer R.L

Tiene como función principal fomentar el ahorro para adquirir una verdadera fortaleza financiera y así poder mantener la lealtad de los asociados incluyendo a sí la existencia de reservas adecuadas y de controles internos que aseguren un servicio continuado de los miembros.

1.7.1 Nociones conceptuales sobre Cooperativas

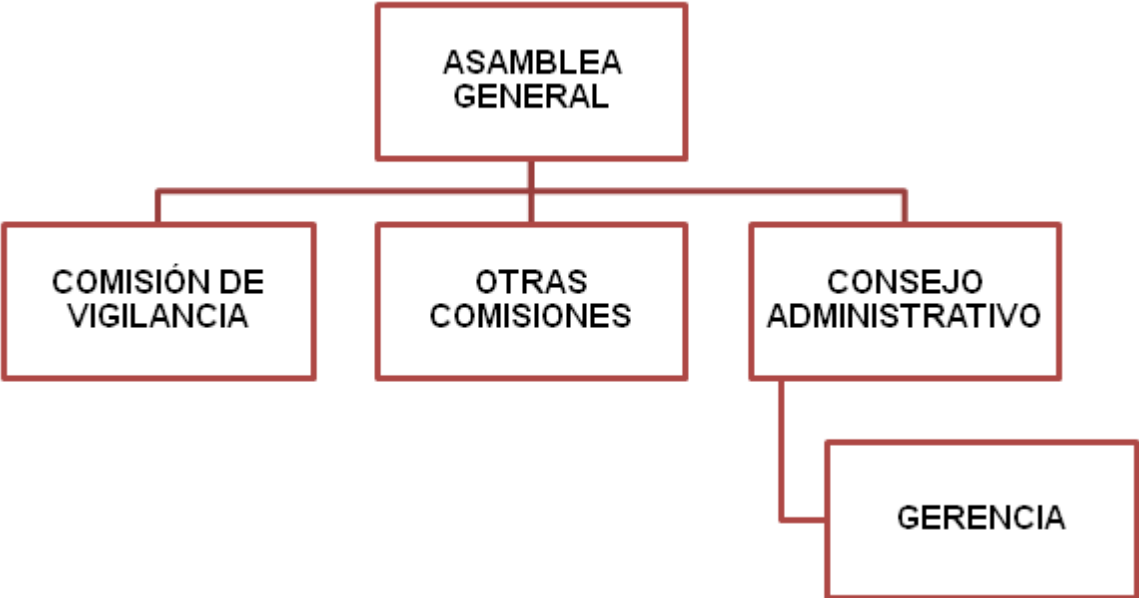
Una cooperativa es la asociación voluntaria de personas que se unen para trabajar, con el fin de lograr beneficios para todos sus integrantes y para la comunidad en la que residen. Su principal objetivo no es el lucro, sino brindar un servicio y su Ley fundamental es la igualdad entre sus miembros, pues todos tienen los mismos derechos y obligaciones. Pretenden alcanzar una sociedad en la que el ser humano sea el eje fundamental de todo tipo de relaciones.

Este fue el espíritu que por el año de 1844 dio origen al cooperativismo, cuando un grupo de obreros ingleses crearon “la ciudad de rochdale”, una organización que legalmente establecida operaba como un almacén cooperativo y fue posible fundarla con los aportes de sus integrantes, por lo que hoy son conocidos como “los pioneros de rochdale”. Es así como este mecanismo de Organización social dio vida a las cooperativas de ahorro y crédito, que es la unidad de análisis principal de la presente investigación.

El cooperativismo de ahorro y crédito en Guatemala ha sido un mecanismo a través del cual, una franja poblacional de menores recursos principalmente ha tenido acceso a servicios financieros, que van desde préstamos, servicio de remesas familiares, cuentas de ahorro, seguros, tarjetas de crédito y débito. (Holyoake, George Jacob, 1989. “Historia de los pioneros de Rochdale”.)

1.7.1.1 Esquema de una Cooperativa

Figura No. 2



Fuente: Perfiles de puestos de la Cooperativa año 2012

1.7.1.2 Funcionamiento básico de una Cooperativa de Ahorro y Crédito

Los servicios de una cooperativa de ahorro y crédito están encaminados a mejorar el bienestar económico y social de todos los miembros; es por ello que requieren para su buen funcionamiento de recursos financieros, los cuales son aportados por sus miembros. Por lo que el dinero fluye de los cooperativistas hacia la cooperativa y de ésta al cooperativista en una variedad de formas. Las personas se afilian a la cooperativa pagando su cuota de ingreso, de aportaciones y depositando sus ahorros, a través de varios instrumentos, como los ahorros retirables, depósitos a plazo fijo, entre otros. Por otra parte los miembros devuelven el dinero a la cooperativa, al pagar cuotas de sus préstamos y el interés correspondiente.

Para poder conceder préstamos, distribuir atractivas utilidades y brindar otros servicios a los cooperativistas, los ahorros devengan una tasa equitativa de interés, de acuerdo con la capacidad de la cooperativa. Los excedentes derivados de las operaciones crediticias, una vez asegurados los niveles de reservas apropiados y creados otros fondos, serán distribuidos entre los cooperativistas en proporción a sus transacciones. (Rodríguez Pórtela, Javier Isaías. 1994:26“Cooperativas de Ahorro y Crédito”.)

1.7.1.3 Flujo Monetario de una Cooperativa

Figura No. 3



Fuente: elaboración propia

Para que la cooperativa de ahorro y crédito funcione eficientemente, es esencial que cada persona y cada organismo directivo entiendan el papel que desempeña en la organización y conozca las funciones que corresponden a los otros cuerpos directivos. La cooperativa opera con un Consejo de Administración y comités auxiliares, los cuales son electos en Asamblea General ordinaria, siendo todos estos cargos de carácter voluntario.

1.7.1.4 Caracterización socioeconómica de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Dentro las actividades económicas y financieras que se generan con el funcionamiento de las cooperativas, básicamente destaca la creación de empleo, el intercambio de bienes y servicios, acceso a servicios de salud, transporte y financiamiento entre otras. Es por ello que la importancia socioeconómica que representan las cooperativas de ahorro y crédito se asocia con la participación en algunas de las actividades que se mencionaron anteriormente.

El establecimiento de cooperativas de ahorro y crédito en América Latina estuvo a cargo de activistas sociales, como sacerdotes católicos y voluntarios del cuerpo de paz, impulsados por el deseo de ayudar a grupos de escasos recursos. Por lo general, las cooperativas de ahorro y crédito carecían de una administración profesional, la recuperación de sus préstamos era insuficiente, y no generaban ni retenían ganancias para su expansión futura.

También acostumbraban mantener muy bajas las tasas de interés a fin de beneficiar a sus miembros prestatarios.

El hecho de que fueran bajas las tasas de interés aplicadas a los préstamos significaba que las tasas de interés para depósitos también se mantenían bajas. No obstante, con la contribución considerable de fondos en forma de donaciones y préstamos blandos, muchas cooperativas de ahorro y crédito lograron su expansión a pesar de las deficiencias descritas anteriormente.

Durante muchos años estas entidades han canalizado créditos hacia el sector de la pequeña y mediana empresa, como también hacia aquellas familias que necesitaban potenciar su desarrollo económico

1.7.1.5 Análisis del sistema cooperativo de ahorro y crédito en Guatemala

El movimiento cooperativo guatemalteco se sitúa actualmente como un elemento relevante en la consecución del desarrollo económico y social del país, tanto por el crecimiento sostenido que han tenido en los últimos años, como por la presencia en las principales actividades productivas de Guatemala, es así como surge la necesidad de contar con información que permita darle seguimiento a estas entidades.

Las cooperativas de ahorro y crédito federadas de Guatemala poseen la capacidad potencial de expandir sus depósitos en mayor proporción al del sistema bancario, ya que el encaje requerido a las cooperativas es del 10.0%, mientras que para los bancos es del 14.6%. En otras palabras los bancos del sistema en teoría pueden multiplicar sus depósitos 6.8 veces, mientras que las cooperativas lo pueden hacer 10 veces.

1.7.2 Control Interno

Definición

Son las políticas, procedimientos, prácticas y estructuras organizacionales diseñadas para proporcionar razonable confianza en que los objetivos de los negocios serán alcanzados y que los eventos indeseados serán prevenidos o detectados y corregidos.(Estupiñan Gaitán, Rodrigo. 2011: 56)

El control interno es un proceso diseñado por el gobierno corporativo del resto del personal de la cooperativa, con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías

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

(gub.uy/sector público/normas_ctrl_interno.)

Características de control interno

- Ambiente de Control
- Procesos de evaluación del riesgo
- Actividades de Control
- Monitoreo de los controles

1.7.3 Ambiente de Control

Crea el tono de la administración al influir en la conciencia de control. Entre sus factores figuran

- Integridad y valores éticos
- Compromiso con la Competencia
- Estructura organizacional
- Asignación de las autoridades y responsabilidades

(Wittington, 2005:214)

1.7.4 Proceso de Evaluación de Riesgo

Sirve para describir el proceso con que los ejecutivos identifican y responden a los riesgos de negocios que encara la organización y el resultado de ello. Los principales factores que podrían indicar mayor riesgo se encuentran

- Cambio de personal
- Crecimiento rápido de la organización
- Nuevos modelos de negocios
- Cambios de tecnología
- Procesos de Inducción inadecuados

(Wittington, 2005:218)

Actividades de Control

Son políticas y procedimientos que sirven para cerciorarse de que cumplan las directivas de los ejecutivos. Favorecen las acciones que acometen los riesgos de la organización, en ellas se llevan a cabo muchas actividades de control, como

- Evaluaciones del desempeño
- Controles de Procesamiento de la información
- División de Obligaciones

(Wittington, 2005:219)

1.7.5 Monitoreo de Controles

Es un proceso consistente en evaluar su calidad con tiempo, haya que observarlo para ver si funciona como se preveía o si se requieren modificaciones. Para monitorear pueden realizarse actividades permanentes o evaluaciones individuales.(Wittington, 2005:221)

Control Interno

Según Normas Internacionales de Auditoría NIA 315

El auditor debe obtener una comprensión de la entidad y de su ambiente incluido el control interno, que sea suficiente para identificar y evaluar los riesgos de errores significativos en los estados contables, debido a fraudes o simplemente errores y que sea suficiente para diseñar y ejecutar los procedimientos de auditoría apropiados.

Entre los procedimientos que el auditor debería ejecutar para obtener el conocimiento, se encuentran la indagación oral a la dirección y otros funcionarios del ente, la revisión analítica preliminar y la observación e inspección. Todos estos aspectos deben ser discutidos por el auditor con su equipo de trabajo.

Esta norma es muy detallada y se refiere muy explícitamente a todos los pasos que debe dar el auditor para cumplir con este importante cometido. En particular, la graduación de los riesgos observados, los controles de la entidad para mitigar esos riesgos y los procedimientos de auditoría

que diseñará para obtener suficiente seguridad en su opinión sobre los estados contables objeto del examen.(Emrивera16 el 30/09/2008 **NIA 315**)

1.7.6 Prevención de Fraude

La logística para el manejo del riesgo en el personal, es una técnica de aplicación, no se trata simplemente del manejo del Recurso Humano se trata de la administración del riesgo en el talento humano. Conociendo estas diferencias, se desarrolla un plan estratégico por áreas de riesgo; manejo financiero, ventas, producción, almacenamiento, contabilidad, auditoría fiscal jefaturas de departamento, gerencias y otros.

La creación de comités de control y el diseño de un plan de control interno aplicable a cada una las áreas de riesgo, es una medida preventiva; sin embargo, esto causa malestar entre los empleados que se sienten vulnerados, vigilados y controlados. He aquí la importancia de crear un plan estratégico y logístico a la medida de las necesidades y una concientización de la necesidad de cursos periódicos de actualización en la prevención.(Monografias.com/trabajos11)

El fraude es el delito más creativo: requiere de las mentes más agudas y se puede decir que es prácticamente imposible de evitar. En el momento en que se descubre el remedio, alguien inventa algo nuevo.

Esta NIA define el fraude y el error e indica que la responsabilidad de la prevención de los mismos radica en la administración. El auditor deberá planear la auditoría de modo que exista una expectativa razonable de detectar anomalías importantes resultantes del fraude y el error. Se sugieren procedimientos que deben considerarse cuando el auditor tiene motivos para creer que existe fraude o error.

Responsabilidad de la Gerencia

La responsabilidad por la prevención y detección de fraude y error descansa en la gerencia que debe implementar y mantener sistemas de contabilidad adecuados.

1.7.7 Supervisión Basada en Riesgos

Consiste en la información de apoyo de requerimientos, inteligencia de mercado, información por ramos, información interna y estructura de la compañía.

1.7.8 Como Prevenir el Fraude

El fraude en las empresas puede prevenirse y disminuirse significativamente cuando existe, tomando algunas medidas sencillas, tales como

1. Revisar periódicamente los antecedentes del personal.
2. Mantener institucionalmente un código de ética para prevenir fraudes.
3. Mejorar día a día el ambiente laboral positivo que evite el delito como forma de compensación de injusticias laborales
4. Predicar con el ejemplo en los más altos estamentos de la organización.

1.7.9 Acciones Preventivas del Fraude

Si bien el fraude no se puede eliminar estructuralmente, se pueden minimizar sus efectos, para lo cual son necesarias acciones preventivas. Hoy las empresas deben ser rentables. No hay Lugar para el fracaso y si no cumplen los objetivos, los conductores deben apartarse de su puesto. Este tipo de necesidad genera la reacción de empleados infieles que cambian las condiciones del entorno de una institución.

1.7.10 Administración de un Riesgo

Es un proceso de pasos bien definidos que, cuando se realiza secuencialmente, apoya una mejor toma de decisiones al contribuir a un mayor conocimiento de los riesgos y sus impactos. Al adoptar técnicas de gestión de riesgos podemos mejorar la seguridad, calidad y cumplimiento de los objetivos de nuestra empresa. (pc-news.com/detalle)

Qué es un crédito

Es una operación financiera donde una persona física o jurídica (acreedor) presta una cantidad determinada de dinero a otra persona física y jurídica (deudor) en la cual el último se compromete a devolver la cantidad de dinero solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo más los intereses devengados.

Análisis de crédito

Los créditos que conceda la Cooperativa deberán estar completamente documentados; se deberá tener la documentación legal, financiera y complementaria de los deudores, así como de los garantes y garantías inmuebles respectivas, que permita realizar un buen análisis de la solicitud y posteriormente legalizar adecuadamente el préstamo.

En el aspecto financiero debe obtenerse la información que permita evaluar con objetividad la solicitud, lo cual en el caso de los empresarios incluiría entre otros los estados financieros básicos. Para el caso de personas que trabajan en relación de dependencia, se deberá contar con constancia de trabajo, estados patrimoniales y relación de ingresos y egresos, que permitan determinar su capacidad de pago.

El criterio para el análisis, evaluación y calificación de riesgo crediticio, será en base a las cinco Cas del crédito

- **Carácter.** Se refiere a las condiciones o características del sujeto de crédito, estudiando sus condiciones de honestidad, moral, ética e integridad
- **Capacidad.** Se mide al sujeto sobre su capacidad de pago como la primera fuente de repago del crédito
- **Capital.** Es la solvencia económica y financiera del solicitante o deudor
- **Condiciones.** Es la situación económica macro y micro, la situación del mercado, la situación política del país y el sector en el que se desenvuelve el solicitante o deudor
- **Colateral.** Garantías adecuadas y suficientes que respalden la recuperación cuando se deteriore la capacidad de pago

(Manual de políticas y procedimientos de la Gestión de Créditos de MICOOPE Renacer R.L. 2012:19)

Aspectos del análisis de crédito

- a) Conocer al asociado, sus actividades y necesidades de crédito
- b) Comprender y definir adecuadamente el nivel de riesgo del solicitante
- c) Tener claros todos los detalles cualitativos y cuantitativos de cada solicitud
- d) Respalda cada solicitud de crédito con toda la documentación y detalles de información necesarios
- e) Analizar el entorno futuro y prevenir adecuadamente el impacto de éste en las actividades económicas de los usuarios de crédito
- f) Asegurar que todas las operaciones de crédito que se realicen, se enmarquen dentro de las regulaciones vigentes y del presente Manual
- g) Verificar que el riesgo que asuma la Cooperativa con un deudor o grupo de deudores, se encuentre dentro de los límites dispuestos por la Cooperativa
- h) Evitar pérdidas por créditos mal analizados, mal garantizados o mal administrados
- i) Controlar permanentemente la calidad del riesgo inherente a la cartera de créditos asignada y a la labor de cobranza de la misma

Políticas de Crédito

De acuerdo con la experiencia nacional e internacional, actualmente las mejores prácticas en materia de gestión de riesgos, las políticas de crédito son aquellas que están enfocadas a la evaluación de los riesgos financieros; principalmente, el riesgo crediticio, de liquidez y riesgo operativo. Este enfoque requiere que las instituciones que se dedican a colocación de recursos, se satisfagan y se aseguren de identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos a que están expuestos.

Objetivos de la Política de Créditos

- a) Establecer las políticas y procedimientos generales que deben cumplir todos los niveles de la administración de la Cooperativa que intervienen en la evaluación, estructuración, aprobación, formalización, desembolso, seguimiento y recuperación de los distintos activos crediticios
- b) Normar las actividades inherentes a la gestión del riesgo crediticio de la Cooperativa, para lograr una cartera de colocaciones sana y rentable
(Manual de políticas y procedimientos de la Gestión de Créditos de MICOOPE Renacer R.L. 2012:1)

Qué es legalización de crédito

Los órganos facultados para aprobar préstamos revisarán y analizarán los documentos que contengan la evaluación y dictamen de las solicitudes de préstamos, en base a lo cual tomará la decisión de autorizar, denegar o posponer las mismas.

- Los instrumentos legales a utilizarse en la formalización de préstamos serán los siguientes: documento privado con firmas legalizadas para los préstamos fiduciarios, con derechos de posesión y otras modalidades y escritura pública para préstamos hipotecarios
- En todos los contratos de préstamos que otorgue la Cooperativa, con excepción de los préstamos garantizados con aportaciones, se deberá expresar en una cláusula específica que el asociado deudor acepta que el préstamo está respaldado adicionalmente con sus aportaciones y depósitos de ahorro y que si fuera necesario, serán aplicados al pago parcial o cancelación de dicho préstamo
- La firma de los documentos utilizados para formalizar los préstamos se realizará exclusivamente en las instalaciones de la Cooperativa a excepción de los créditos tramitados en el campo por los asesores de negocios
- Cuando se otorgue un préstamo con garantía mixta, deberá especificarse en el contrato respectivo, el valor que cubre cada garantía (Manual de políticas y procedimientos de la Gestión de Créditos de MICOOPE Renacer R.L. 2012:21)

Quiénes están facultados para la aprobación de un crédito

Comité de Crédito de Agencia

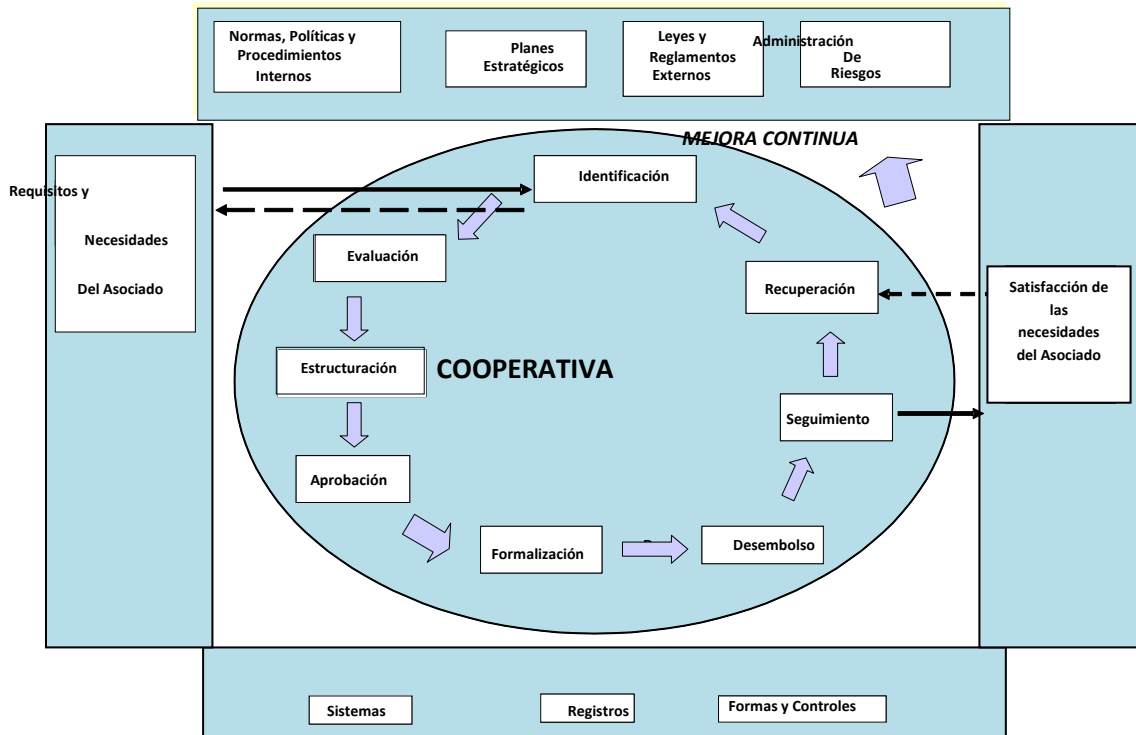
Evalúa y resuelve las solicitudes de créditos que le corresponden, según la Matriz de Límites de Autorización de Créditos. Está conformado por los siguientes integrantes

- Jefe de Agencia o Jefe de créditos y cobros
- Oficial de Crédito de Agencia
- Asesor de créditos y cobros

Si la agencia no contara con Oficial de Crédito, se designará a otra persona que dentro de la agencia tenga los suficientes conocimientos sobre créditos. (Manual de políticas y procedimientos de la Gestión de Créditos de MICOOPE Renacer R.L. 2012:7)

7.10.1 Mapa del Proceso de Crédito

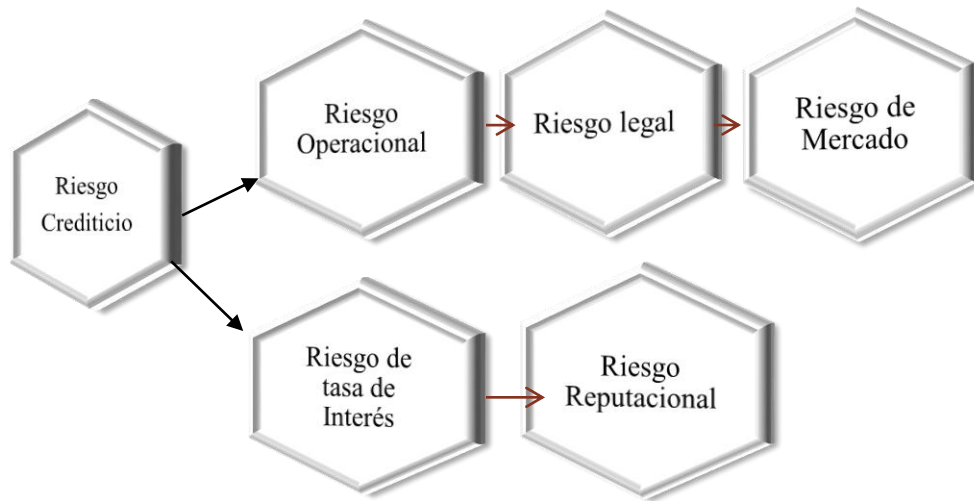
Figura No. 4



Fuente: Manual de Políticas y procedimientos de la Gestión de Créditos de MICOOPE Renacer R.L.

1.8.1 Riesgo de crédito

Figura No.5



Al hablar del tema de riesgo manera formal a nivel de cooperativas, se mencionan en el informe de propuesta los siguientes

- **Riesgo Crediticio**

Se considera la probabilidad de ocurrencia de un evento, situación que genera una pérdida en materia de colocaciones de dinero en carteras de crédito.

- **Riesgo Operacional**

Al hablarse de riesgo operacional, principalmente se refiere a la probabilidad de pérdida que se puede generar en una institución financiera por la mala implementación en el sistema de control interno.

- **Riesgo Legal**

Se entiende como **riesgo**, la pérdida de valor de un activo que puede surgir de los cambios en materia legal relativo al trámite, respaldo y documentación, valor de un pasivo que se incremente por procesos legales mal documentados o inadecuadamente normados.

- **Riesgo de Mercado**

Procura medir la incidencia que puede tener en términos financieros y económicos una institución financiera. El riesgo de mercado desde este punto de vista, puede darse con el endeudamiento de la población y que no puedan responder los asociados ante los financiamientos otorgados y así tener el retorno del dinero durante el tiempo pactado.

- **Riesgo de tasa de Interés**

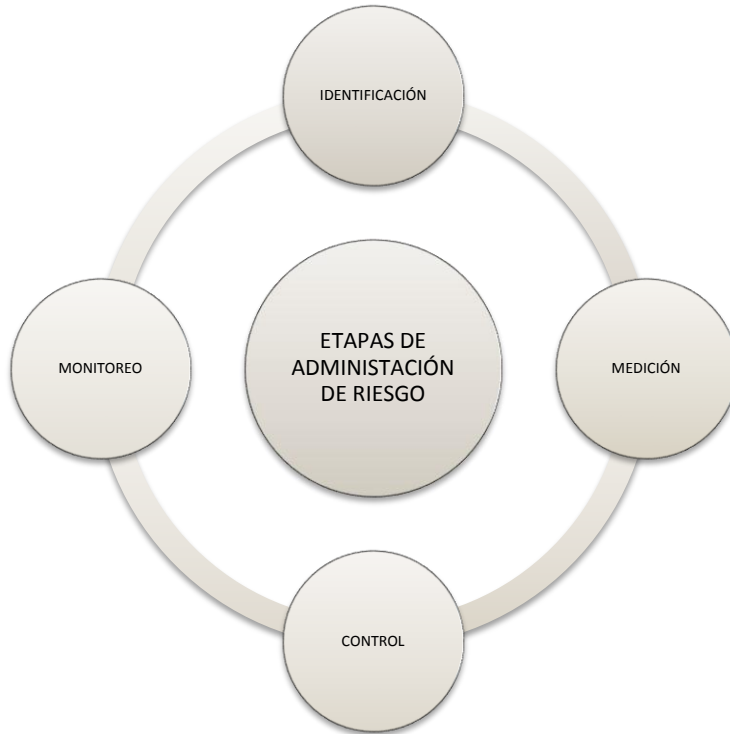
Este tipo de riesgo mide la probabilidad de pérdida que una institución financiera puede experimentar ante variaciones en la tasa de interés de sus carteras o valores, de acuerdo a las fluctuaciones del mercado en el sistema financiero.

- **Riesgo de Reputación**

El riesgo de reputación se relaciona directamente con la formalidad y legalidad operacional, así como el carácter de discrecionalidad del manejo de información de una Institución Financiera.

1.8.1.2 Etapas de Administración del riesgo

Figura No.6



Identificación

Al identificar el riesgo al que está expuesta la Cooperativa con el fortalecimiento en el análisis aprobación y legalización de una solicitud de crédito, es importante la creación del área tanto legal como de supervisión ya que los procedimientos que actualmente se realizan son deficientes debido a que la información sale de las oficinas y se traslada a una oficina externa.

Para su legalización, lo cual puede traer como consecuencia la posible pérdida de expedientes donde no se puedan reclamar las garantías en caso de caer en estado de morosidad.

Medición

Con la creación de estas áreas tanto jurídicas como de supervisión se está reduciendo el riesgo para la organización. Consiste básicamente en dar un valor porcentual o numérico a la probabilidad de ocurrencia de un evento en sus factores de riesgo y medir el impacto con base a la representatividad del factor de riesgo sobre la totalidad de los mismos.

Control

Esta etapa tiene como propósito tomar las medidas conducentes para controlar el riesgo inherente. Para mitigar el riesgo se deben adoptar, desarrollar y ejecutar programas, políticas, normas, procedimientos y los controles internos idóneos respectivos.

Monitoreo

También debe evaluarse constantemente la efectividad, en caso de que los mismos no sean efectivos y eficientes; se deben fortalecer o implementar nuevos, con el fin de reducir la probabilidad y el impacto que puedan generarse al materializarse el riesgo.

1.8.1.3 Procedimiento de administración de un riesgo



Figura No. 7

Es importante para poder administrar un riesgo contar con la creación de las áreas propuestas, debido a que esto ayudará a que la admisión del riesgo sea menor y que pueda dársele un seguimiento oportuno y su recuperación durante el tiempo pactado.

- En la admisión se asume el riesgo al momento de otorgar el crédito al asociado.
- Debe dársele el seguimiento correspondiente de inversión de acuerdo al destino solicitado, y monitorear la situación económica del asociado.
- Garantizar el retorno del dinero logrando con esto la recuperación del capital en el tiempo que para el que fue otorgado el crédito.

Capítulo 2

2 Metodología aplicada en la investigación

2.1 Tipo de Investigación

Para el desarrollo de la investigación se utilizó el tipo de investigación explicativa ya que se necesitó profundizar en el estudio realizado y conocer cada aspecto que se debe corregir, según las debilidades identificadas del control Interno, en el análisis, aprobación y legalización de una solicitud de crédito lo cual implican un alto riesgo y que por ende pueden causar fraude en la Cooperativa Renacer R.L.

2.2 Sujetos de la Investigación

La investigación se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito y Servicios Varios Renacer R.L., en el departamento de Créditos

Las personas con mayor participación en el proceso de recopilación de la información son: el Supervisor de Agencias, Jefe de Agencia, el comité de créditos, los oficiales y secretarias de créditos y el personal de Cuentas nuevas quienes son las primeras personas que indagan sobre la información del asociado.

2.3 Instrumentos

Los instrumentos describen los elementos que son sujetos a investigación durante el proceso de estudio y que ayudan a la organización a detectar el grado de deficiencia en sus controles internos. Los Instrumentos utilizados son

- Observación
- Confirmación de créditos vía telefónica tomando una muestra representativa del universo del total de la cartera de créditos de la Cooperativa
- Recopilar información a través de documentos tales como: reglamentos, escrituras, contratos, y leyes aplicables
- Visitas de campo a los asociados

- Consulta de saldos cotejando sistemas y libretas de los asociados
- Tipo de información que recopila el expediente
- Se tomó de base la cartera de créditos
- Revisión de los siguientes documentos
- Contratos
- Reglamentos
- Garantías
- Planes de inversión
- Si no hay sesgo en la inversión
- Resguardo y seguridad de la documentación
- Legalización de la Documentación

2.4 Procedimientos

Durante el desarrollo de la práctica se partió de todo aspecto general de la institución hasta recaer en los aspectos específicos que son sujetos a estudio y a mejora durante el proceso, asimismo a trabajar sobre el riesgo o la debilidad que pueda haber en el Área de Créditos, en el análisis, aprobación y legalización.

- Los métodos utilizados fueron específicos ya que todo está basado en las propias leyes y reglamentos que tiene la institución.
- Técnicas utilizadas durante el proceso
- Recopilación de la información
- Investigación de la documentación
- Análisis de la Información
- Recomendaciones

2.5 Aporte esperado

A la Institución

Contribuir con este informe a crear las recomendaciones necesarias y la implementación de las medidas que ayuden a prevenir y a detectar un control interno sano, libre de todo tipo de fraude y a fortalecer a la Institución en sus controles internos para que sean llevados de una manera más adecuada.

Al País

Aportar un material de apoyo con información profesional, que puede servir de base para la implementación de controles internos adecuados que ayuden a minimizar los riesgos en el departamento de Créditos en el análisis, aprobación y legalización de Solicitudes de Crédito, en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Guatemala.

A la Universidad

Que el presente trabajo sea fuente de consulta y apoyo para la implementación de controles internos en el área de créditos de diferentes instituciones relacionadas con este fin.

Al estudiante como futuro Profesional

Poner en práctica los conocimientos adquiridos en su carrera profesional de Contador Público y Auditor y en el área laboral, asimismo brindar información a través de un documento que sea útil y que pueda servir de base para mejorar procesos y mitigar riesgos constantes.

Capítulo 3

3 Resultados y análisis de la investigación

3.1 Resultados de la Investigación

3.1.1 Presentación de Resultados

A continuación se presentan los resultados del Control Interno del área de créditos de la Cooperativa Renacer R.L., en la implementación de políticas adecuadas de crédito en la cual se evidenció entre otros resultados, que no se aplican los controles adecuadamente establecidos para el otorgamiento y administración de los créditos, políticas y procedimientos para su autorización, los que elevan costos de labor de cobranza del incremento del porcentaje de morosidad, que podría impactar como un alto riesgo para la Cooperativa.

3.1.2 Controles y Procedimientos

Pese a la existencia de los controles y procedimientos administrativos se estableció debilidad en el Control Interno del área de Créditos,

- Inventarios no Actualizados de expedientes de Créditos
- Emisión de Autenticas de Créditos después de otorgar el crédito
- Inscripciones al registro de la propiedad después de la fecha de desembolso
- Expedientes tienen que ser trasladados a oficinas externas para su legalización
- Avalúos de propiedades no son supervisados
- No hay seguimiento oportuno a los créditos otorgados

Lo cual tiene como consecuencia pérdida de capital por el tiempo que lleva complementar los procesos de legalización de créditos.-

3.1.3 Políticas de Crédito

Se determinó que si existen políticas de crédito establecidas y están plasmadas en un documento, según se pudo observar y confirmar de acuerdo a entrevista con el jefe de la cuenta por créditos y cobros, quien indicó que se tienen cinco días de gracia para empezar a cobrar mora por atraso y se tienen 30 días para ingresarlo al análisis de morosidad; y a partir de 30 días se crea una reserva del 35 % sobre el saldo del crédito y a 365 días se considera incobrable y se crea una reserva del 100%, de acuerdo a la normativa prudencial creada por el Fondo de Garantía de Cooperativas MICOOPE, por el método de línea recta lo indicado proporciona certeza de que se cumpla porque hay un documento que ampare y obligue a trabajar con estas disciplinas financieras.

La ejecución de cobro de los créditos en mora es deficiente, como lo demuestra el incremento del indicador que cada mes es más alto debido a lo siguiente

- Falta de estandarización de la aplicación del plan de incentivos por cobros y colocación de crédito (con base a su productividad)
- No hay supervisión del trabajo que ejecuta el cobrador en campo
- Inexistencia de documentación de acuerdo al reglamento de créditos en el expediente de las Solicitudes de crédito presentadas por los asociados
- Modelo de análisis de la capacidad de pago deficiente
- Falta de supervisión de la inversión de los fondos otorgados

De acuerdo al análisis de las carteras la morosidad y tomando en cuenta los enunciados anteriores se puede observar los siguientes resultados

Cuadro No. 01

Indicadores de Morosidad de los meses de Julio a Diciembre de 2012

Meses de Estudio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Cartera en Morosidad	Q5,900,000.00	Q6,750,000.00	Q6,900,000.00	Q7,442,000.00	Q7,600,000.00	Q8,100,000.00
Total Cartera de Créditos	Q302,564,102.56	Q366,847,826.09	Q368,983,957.22	Q354,380,952.38	Q353,488,372.09	Q371,559,633.03
Indicador de Morosidad	1.95%	1.84%	1.87%	2.10%	2.15%	2.18%

Fuente: Historial de análisis de morosidad de la Cooperativa últimos seis meses año 2012

De acuerdo a la morosidad reportada la Cooperativa conforme al reglamento otorgado por la normativa prudencial creada por el Fondo de Garantía de las cooperativas MICOOPE está obligada a crear el 35% de estimaciones sobre el monto de los créditos en estado de morosidad, lo cual impacta significativamente en los resultados de cada período de la Cooperativa entre lo que se puede mencionar los gastos de operación en los siguientes rubros

- Sueldos, salarios y Prestaciones laborales
- Gastos de papelería y teléfono
- Envío de estados de cuenta, notificaciones de cobro para requerir el pago del saldo adeudado
- En casos extremos la contratación de servicios profesionales y otros que fueren necesarios

Es importante que la administración cuente con políticas y procesos de autorización de créditos y que les dé seguimiento, si son ineficientes pueden ocasionar la falta de recuperación del capital concedido en crédito y la incobrabilidad de los saldos deudores, lo que causa excesivos gastos de operación en la gestión de cobranza.

Al realizar autorizaciones de crédito es conveniente que el analista de crédito tenga la responsabilidad necesaria, verificando el reglamento de crédito y autorizar en relación a la capacidad de pago de los asociados, la condición de vida, sus referencias crediticias internas y

externas, su nivel de endeudamiento y con esto poder prevenir a futuro el cobro del crédito otorgado, garantizando con esto el retorno del dinero en el tiempo pactado en el contrato de crédito.

3.1.4 Segregación de Funciones

Entendiendo que la segregación de funciones es un principio fundamental del control interno se determinó: que no están definidas las atribuciones de cada puesto y esto da como resultado que el personal del área de crédito realice actividades que no le corresponden, lo cual genera desorganización y no se puede demostrar a cabalidad quién realiza determinado trabajo..

Dentro de las actividades que no les corresponden están:

- Realizan actualizaciones de datos a asociados en cuenta
- Emiten notificaciones para autorización de retiro de aportaciones
- Participan en Comité de créditos
- Realizan la distribución de escrituración de las hipotecas para cada punto de servicio, lo cual debería de hacer llegar a cada punto de servicio el abogado de la Cooperativa, evitando con ello el extravío en la acumulación.-

3.2.1 Análisis Económico Financiero

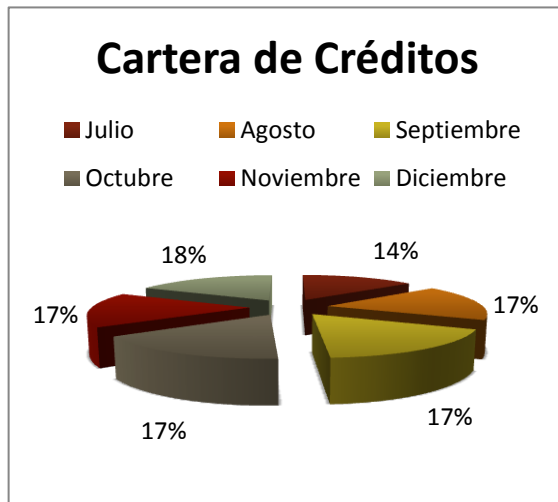
3.2.1.1 Activos Totales

La Cooperativa Renacer R.L., se caracteriza por la generación de niveles elevados de crecimiento de activos, ocasionado por los planes agresivos de crecimiento en colocación de créditos. Los niveles de crecimiento muestran una tendencia superior al de las Cooperativas asociadas; sin embargo, dicho crecimiento debe de ser semejante en el Capital Institucional para que éste se mantenga en niveles prudenciales y de excelencia.

Cuadro No.02

Crecimiento de la Cartera de Crédito de Julio a Diciembre

Meses	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Cartera de Crédito	Q.302,564,102.56	Q.366,847,826.09	Q.368,983,957.22	Q.354,380,952.38	Q.353,488,372.09	Q.371,559,633.03



Fuente: Historial de Integraciones cartera de créditos de la Cooperativa

3.2.1.2 Crecimiento de la Cartera de Créditos

La cartera de colocaciones crediticias presenta un crecimiento interanual a diciembre de 2011 de 35%, anual de colocaciones de créditos, lo cual se considera como un excelente indicador de crecimiento. Esto demuestra que el engranaje en el proceso crediticio está funcionando adecuadamente, lo cual es de aprobar, pues se encuentra dentro de los indicadores aceptables en cuanto a la colocación y captación de recursos de ahorros de sus asociados. Sin embargo, no hay

que descuidar que el ritmo de colocación de recursos versus la captación de ahorros, debe mantener una correspondencia en su

Flujo con el objetivo de mantener los indicadores de liquidez en niveles prudenciales. Los datos muestran que Renacer R.L., mantiene un ritmo de crecimiento superior a todas las instituciones; asimismo, en el último trimestre del año 2012 el ritmo de crecimiento se redujo en 10 puntos porcentuales, derivado a que el ritmo de crecimiento de los ahorros en el último semestre de 2011, fue mayor al ritmo de las demandas de crédito de sus asociados, lo cual confirma que el último semestre es donde mayor colocación se da en la Cooperativa. Lo anterior originó la reducción del nivel de liquidez.

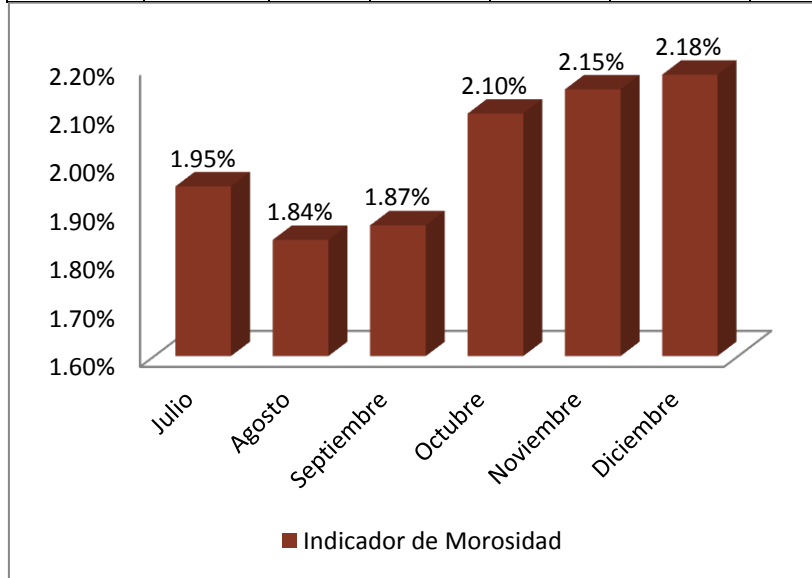
3.2.1.3 Cartera en Morosidad

Durante el período 2012 Cooperativa Renacer mantuvo un indicador de morosidad por debajo del 2% alcanzando a diciembre de 2012 un indicador de 2.18%. Dicho indicador es inferior al de la morosidad del Sistema. Esto es algo muy positivo para la Cooperativa y demuestra la eficiencia y efectividad en los planes y estrategias de cobranza, así como un empoderamiento de su equipo de colaboradores en el cumplimiento de su función. Por su parte, también es necesario mantener afinado el mecanismo de cobranza y vinculado fuertemente con el análisis de los créditos que están siendo otorgados, para evitar un incremento en el nivel de morosidad, lo que a su vez, provocaría que la institución necesite la creación de mayores estimaciones para la cartera morosa con el fin de dar cumplimiento a la normativa y por ende, ello reduciría el excedente acumulado y en caso este fuese insuficiente afectaría el proceso de incrementar su nivel de capital institucional en relación a sus activos totales.

Cuadro 3

Indicadores de Morosidad

Meses de Estudio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Indicador de Morosidad	1.95%	1.84%	1.87%	2.10%	2.15%	2.18%

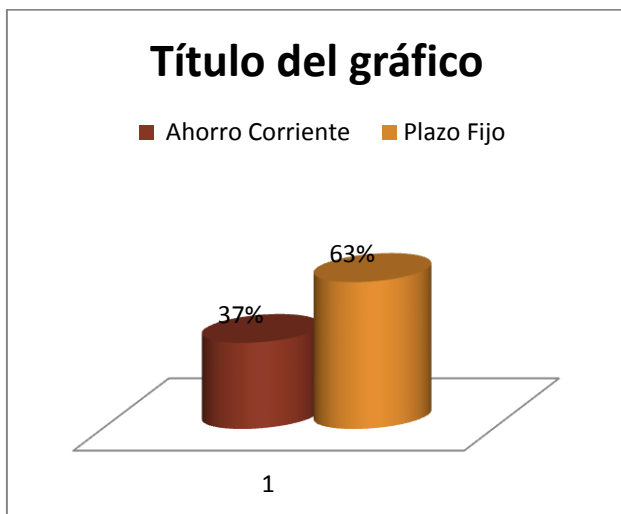


3.2.1.4 Captación de Ahorros

El crecimiento de los activos se financia principalmente por la captación de ahorros. Renacer R.L., presenta un ritmo de crecimiento bajo, el cual es inferior al del Sistema Cooperativo y al Sistema Bancario, acumulando un 4.22% a diciembre de 2012. Por su parte los aportes de los asociados presentan un crecimiento acumulado de 1.50% respecto a diciembre de 2011. Las captaciones de ahorros están estructuradas con un 37% de Ahorro Corriente y un 63% los Ahorros a Plazo Fijo. Éstos por su parte, se encuentran ajustados a un plazo promedio ponderado de 10 meses, pagando una tasa promedio ponderada de 7.94% y presenta un indicador de renovación automática de 92%, lo cual es muy bueno.

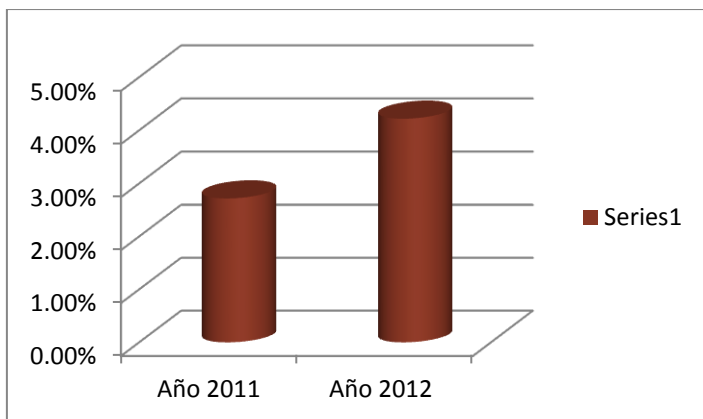
Cuadro No. 4

Estructura cartera de Ahorros	
Ahorro Corriente	37%
Plazo Fijo	63%



Cuadro No. 5

Crecimiento Cartera de Ahorros	
Año 2011	2.72%
Año 2012	4.22%



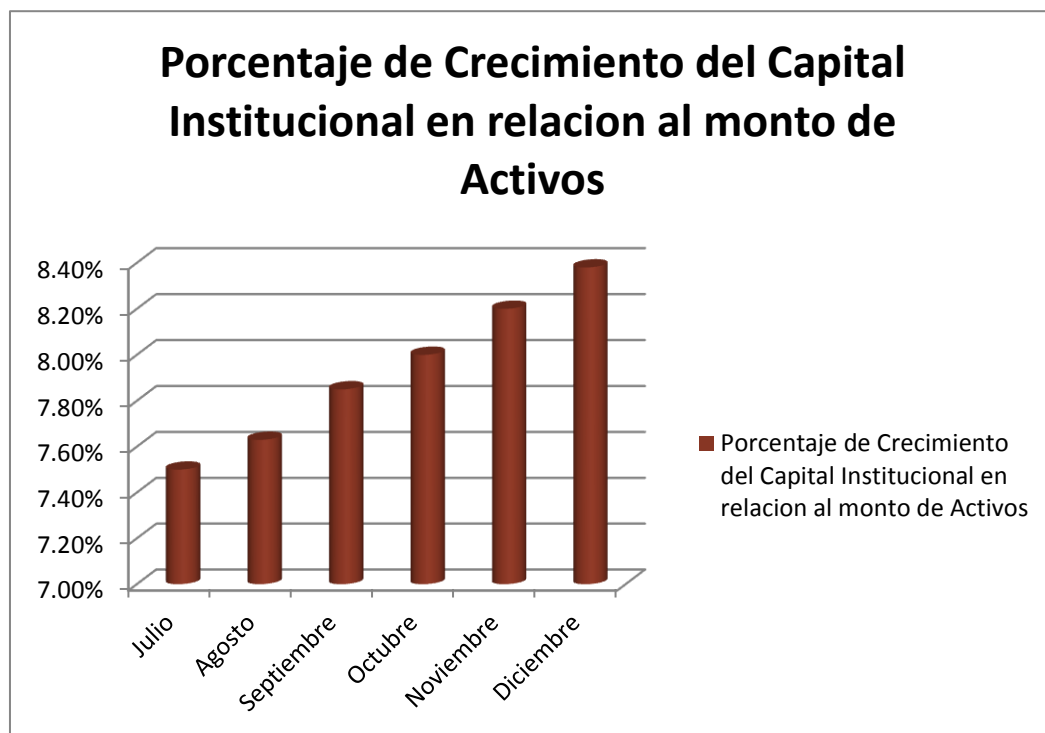
3.2.1.5 Capital Institucional

Al evaluar el comportamiento del capital institucional, en el segundo semestre de 2012, presenta una leve recuperación, al presentar un crecimiento anualizado de 14.40%. Cabe indicar, que la Cooperativa realizó un ajuste de precio en la tasa activa de préstamos incrementándola en 1%, para todos los asociados sujetos de crédito esto provocará un incremento en la generación de excedente, con lo que se espera incrementar el nivel de capital institucional, a fin de posicionarlo en el 10% sobre el total de activos, como norma de excelencia en el mediano plazo.

Capital Institucional del último semestre 2012 en relación al total de activos

Cuadro No. 6

Meses	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Porcentaje de Crecimiento del Capital Institucional en relación al total de Activos	7.50%	7.63%	7.85%	8%	8.20%	8.38%



3.2.1.6 Tasas de interés Activas

Cuando se evalúan los precios de los productos crediticios a través de las tasas de interés activas, se puede observar que existe una fuerte variación entre las tasas del Sistema Cooperativo y las tasas cobradas por las instituciones bancarias. Esto por su parte, constituye una ventaja competitiva más para el sistema Cooperativo. En el caso particular de Cooperativa Renacer R.L. Se aprecia que la tasa activa presenta tendencia hacia el alza; esto efectivamente se realizó al practicar un ajuste de precio en su tasa con el objetivo de mejorar e incrementar los ingresos para fortalecer el capital institucional; sin embargo, dicho incremento no constituye amenaza para la morosidad.

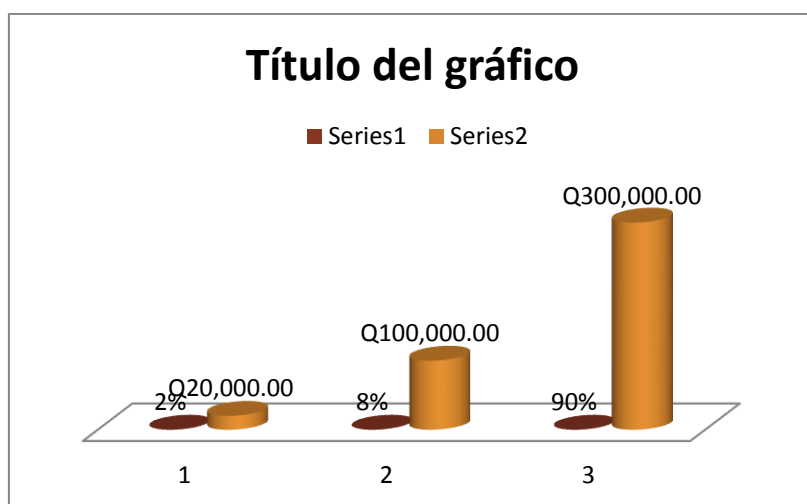
- Tasa de interés en préstamos en la Cooperativa 16%

3.2.1.7 Tasas de Interés Pasivas

La Cooperativa paga una tasa promedio ponderada por los Certificados de Depósitos a Plazo Fijo de 7.94%, los cuales a diciembre de 2011 se encuentran calzados a un plazo promedio ponderado de 9.97 meses. Al comparar las tasas promedio pagadas por las Cooperativas del Sistema Cooperativo, se observa que Renacer mantiene un promedio similar al de las cooperativas de la Región II del sistema MICOOPE; sin embargo, esta tasa promedio ponderado es superior a la tasa del Sistema. La cartera de Certificados de Depósitos a Plazo Fijo se encuentra estructurada en un 90% en montos mayores a los cien mil un quetzales y 8% entre veinte mil uno y cien mil quetzales y 2% en montos menores a veinte mil quetzales.-

Cuadro No. 7

Cartera de Certificados de Depósito a Plazo Fijo				
2%	Q	5,000.00	a	Q 20,000.00
8%	Q	20,001.00	a	Q 100,000.00
90%	Q	100,001.00	a	Q 300,000.00



Al evaluar la estructura de precios de la cartera de certificado de depósito a plazo fijo clasificada por rangos, se encontró que aún se mantienen tasas por arriba del promedio de mercado; esto a su vez, impacta en el incremento en el costo financiero de la institución, provocando en parte, la reducción del margen bruto y con ello se reduce la capacidad de generación de mayor excedente.

3.2.1.8 Riesgo de Capital

Renacer, R.L., presenta un incremento de puntos en la calificación de Riesgo de Capital. Dicho incremento obedece a la mejora de 1.19 puntos porcentuales en el indicador de capital institucional neto; asimismo por haberse logrado la eficiencia en el análisis de origen y uso de fondos por tasa de interés, manteniendo rendimientos mayores al del costo de los recursos. Es importante mencionar que la Cooperativa no ha alcanzado el nivel de capital de excelencia, es decir, aún es necesario continuar mejorando su margen financiero con miras a mantener un

incremento constante en su nivel de capital con relación a los activos totales, de tal manera que logre en el mediano plazo, es decir un mínimo del 10%. La estructura de las captaciones y colocaciones se encuentran en niveles de excelencia, es de considerar que el ritmo de crecimiento de las colocaciones está vinculado al de las captaciones, por lo que debe de haber un equilibrio para evitar bajas en la liquidez de la institución.

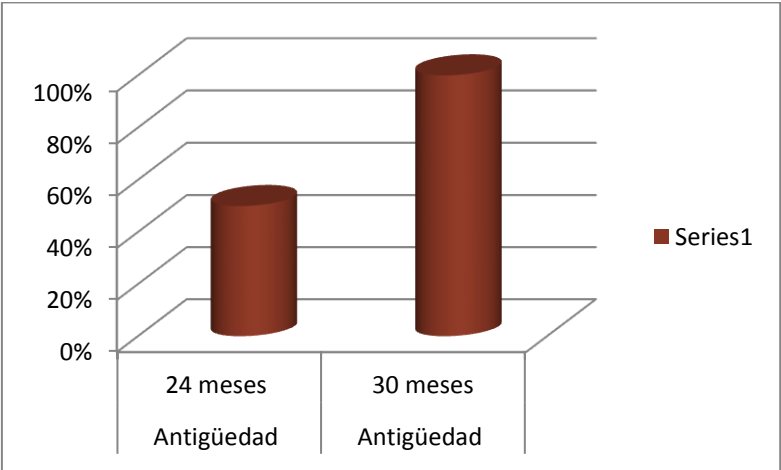
3.2.1.9 Riesgo de Crédito

La calificación del Área de Crédito se posiciona en niveles similares al de las Cooperativas Asociadas al Fondo de Garantía.

La Cooperativa cuenta con indicadores de morosidad aceptables, al haber implementado diferentes estrategias para mantener la morosidad en niveles de excelencia. A diciembre del año 2012 presentaba un indicador de morosidad de estimaciones para activos extraordinarios con antigüedad mayor a los 24 meses (50%) y mayor a 30 meses (100%).

Cuadro No. 8

Niveles de Estimación en Activos Extraordinarios		
Antigüedad	24 meses	50%
Antigüedad	30 meses	100%



- a) Otro aspecto a considerar es que dentro de la metodología de evaluación se contempla la estructuración de gastos por parte de los asociados. Ésta debe realizarse en función de las cargas familiares que posea, incluyendo alimentación, servicios básicos, educación y otros (por ej., combustible si posee vehículo). En la verificación se determinó que no se está realizando este procedimiento en la evaluación de capacidad de pago, tomando en cuenta que la metodología implementada por la Cooperativa establece que se toma el 30% de los ingresos brutos para realizar la cobertura de la cuota.

3.2.1.10 Riesgo Operativo

En el área de Riesgo Operativo, se evalúan los Procesos Institucionales Vitales, el uso del poder de la Gobernabilidad (Asamblea General de Asociados, Consejo de Administración, Gerencia General) y el área legal a la que está afecta la Cooperativa. Al evaluar los Procesos Institucionales Vitales, se detectaron los hallazgos más importantes que se presentan a continuación.-

- Créditos aprobados por la gerencia general sin haber pasado los filtros del comité de crédito.-
- Créditos aprobados con capacidad de pago deficiente.
- Créditos aprobados con malos antecedentes crediticios.
- Sobreendeudamientos del asociado

a) Proceso de Administración de Recursos Humanos

1) No obstante que ya se implementó y ejecutó la evaluación del desempeño, aún no se está realizando la evaluación de la Gestión Anual de Desempeño (GAD).

2) En la evaluación del cumplimiento a la política de reclutamiento y selección de personal, se observó que en el 20% de las contrataciones efectuadas en el segundo semestre del año 2012 no se cumplió con lo establecido en la respectiva política de contrataciones de personal.-

La política de contratación de personal fue creada con el propósito que el personal que fuera contratado por la cooperativa debería llenar los perfiles correspondientes al puesto a ocupar pero

la misma no se cumple por cubrir plazas de inmediato a bien por ser empleados recomendados en los que son omitidos los procesos correspondientes que debería pasar, como son:

- Evaluaciones
- Entrevistas
- Pruebas Polígrafo
- Inducción

3) Las capacitaciones realizadas durante el período 2012 no fueron realizadas según al cumplimiento del plan anual de capacitación, que es el Diagnostico de necesidades de capacitación que se ejecuta cada año en la cooperativa con el personal.

b) Proceso de Planificación Institucional

Aún se encuentra pendiente de desarrollo un procedimiento que indique en qué momento se puede ejecutar un ajuste a la planificación establecida y que contenga reglas claras para implementarlo.

c) Proceso de Administración de Crédito

1. Falta documentar 120 de los expedientes en cobro judicial, lo cual representa el 80% del total de créditos en demanda.-
2. En la integración de cartera depurada falta incluir la garantía, la fase de cobranza en la que se encuentra el crédito a la fecha.

COOPERATIVA DE AHORRO CRÉDITO Y SERVICIOS VARIOS “RENACER” R.L.

BALANCE GENERAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012 Y 2011

(EXPRESADO EN QUETZALES – NOTA 2)

ACTIVO	2012	2,011	PASIVO	2012	2,011
<u>CIRCULANTE</u>			<u>OBLIGACIONES A CORTO PLAZO</u>		
Caja y Bancos	67,989,767	41,926,150	Depósitos de Ahorro	376,000,000	183,202,235
Préstamos por Cobrar Neto	371,559,633	181,980,588	Obligaciones Inmediatas	3,395,275	2,598,633
Gastos Anticipados	100,910	300,053	Provisiones (prestaciones aguinaldo bono vacaciones a corto plazo)		199,772
			Contingencias	0	
Total Activo Circulante	439,650,310	224,206,791	Total Pasivo Circulante	379,395,275	186,000,640
Inversiones	15,000,000	7,943,586			
			<u>OBLIGACIONES A LARGO PLAZO</u>		
			Préstamos a largo plazo	40,000,000	22,796,600
			Reserva para Indemnización	3,200,000	1,721,112
Propiedad Planta y Equipo Neto	23,000,000	11,803,378	Total Obligaciones a Largo Plazo	43,200,000	24,517,712
			<u>PATRIMONIO COOPERATIVO</u>		
Activos Extraordinarios neto	2,300,000	1,696,033	Aportaciones	23,000,000	18,162,389
			Reservas	35,455,035	21,476,522
Otros Activos neto	1,100,000	4,507,475	Total Patrimonio Cooperativo	58,455,035	39,638,911
Sub Total Del Activo	481,050,310	250,157,263	Total Pasivo y Patrimonio Cooperativo	481,050,310	250,157,263

COOPERATIVA DE AHORRO CRÉDITO Y SERVICIOS VARIOS “RENACER” R.L.
ESTADO DE INGRESOS Y GASTOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012 Y 2011
 (EXPRESADO EN QUETZALES – NOTA 2)

	2012	2,011
<u>PRODUCTOS DE OPERACIÓN</u>		
Productos Financieros	60,528,243	27,426,555
Otros Productos	1,103,703	2,859,821
Total Productos de Operación	61,631,946	30,286,376
<u>GASTOS DE OPERACIÓN</u>		
Gastos Financieros	35,308,685	18,913,234
Gastos Generales y de Administración	23,018,445	7,301,498
Total Gastos de Operación	58,327,130	26,214,732
Excedente de Operación	3,304,816	4,071,644
<u>OTROS PRODUCTOS Y GASTOS</u>		
Productos	246,244	100,406
Gastos	299,218	33,005
Otros Productos Neto de Otros (Gastos)	52,974	67,401
Excedente del Año	3,357,790	4,139,045
MENOS: TRASLADO A LAS RESERVAS	3,357,790	4,139,045
EXCEDENTE NETO DE INGRESOS SOBRE GASTOS	--	--

Razones Financieras

Son indicadores utilizados para medir y cuantificar la realidad económica y financiera de una empresa o unidad evaluada y su capacidad para asumir las diferentes obligaciones a que se haga cargo para que la empresa pueda desarrollar su objeto social.

Razones de solvencia

Son mediciones de la capacidad a corto plazo de la Cooperativa para pagar sus obligaciones. Se incluyen los activos y pasivos que se espera realizar y pagar en un período no mayor a un año, para lo cual se proponen las siguientes razones

- **Solvencia** Activo Corriente Q.439,650.310 1.1589
Pasivo Corriente **Q.379, 395,275**

Esto significa que para el periodo de 2012 la cooperativa por cada quetzal de deuda contaba con 1.1589 para respaldar las deudas, lo cual significa que del cien por ciento de sus ingresos aún le queda un excedente para cubrir pasivos u obligaciones a corto plazo contraídas a futuro.

- **Liquidez** Activo Corriente (-) inventarios Q.439,650,310.00 1.1588
Pasivo corriente **Q.379, 395,275.00**

Mide la capacidad de pago inmediata frente a las obligaciones a corto plazo por un **1.1588** veces, lo que significa que la cooperativa tiene suficiente liquidez para hacer frente a sus obligaciones.

- **Solvencia inmediata** Efectivo (+) valores negociables
Pasivo corriente
Q.67, 989,767.00+15, 000,000.00 0.2187
Q.379, 395,275.00

Mide la capacidad del efectivo y los valores negociables (inversiones a corto plazo) para el pago de las obligaciones a corto plazo, hasta por un **0.2187**, esto significa que la cooperativa tiene un buen nivel de liquidez y solvencia para hacer sus pagos inmediatos lo cual de da un buen tiempo para hacer frente a sus obligaciones.

- **Razones de estabilidad o cobertura**

Miden el grado de protección de los acreedores o inversionistas a largo plazo para lo cual se propone el siguiente modelo.

Estabilidad	<u>activo fijo neto</u>	Q. <u>23, 000,000</u>	0.5324
	Pasivo no corriente	Q. 43, 200,000	

Muestra la forma en que los activos fijos están garantizando las obligaciones a largo plazo, es decir cuánto tiene la entidad para pagar sus pasivos a largo plazo por **0.5324** veces, esto es bueno para la cooperativa porque los préstamos contraídos no se han invertido en activo improductivo como lo es el activo fijo sino más bien se han colocado en préstamos que den un buen nivel de ingresos a la cooperativa y así estos contribuyan al fortalecimiento del capital institucional.

- **Solidez** Activo total más de 1 **Q.481,050,310.00** es igual **1.1384**

Pasivo total	Q.422,595, 275.00
---------------------	--------------------------

Indica las veces que cubre los activos totales a los pasivos totales, esto significa que se han invertido de manera adecuada los fondos adquiridos tanto en préstamos, como en la captación de ahorros de los asociados

Rentabilidad de la inversión o	<u>utilidad neta</u>
Rendimiento sobre activos	activo total
<u>Q.3, 357,790.00</u>	

Q.481, 050,310. Es igual a 0.70

Mide el porcentaje que rendirán las utilidades del total de los activos. Esto significa que por cada quetzal invertido la cooperativa ha ganado siete centavos en el periodo del 2012

3.2.2 Análisis del área de Auditoría

3.2.2.1 Análisis de Riesgos

¿Qué es el Riesgo?

Se define como la probabilidad de que se produzca un evento y sus consecuencias

Negativas para la institución económicamente hablando.

(UNISDR, Tecnologías sobre reducción de riesgos 2009 para conceptos de amenazas)

Entre los aspectos más importantes que permitieron evaluar el grado de exposición sobresalen los siguientes

El atraso que existe en la legalización de los contratos fiduciarios, es hasta de 28 días y el número de expedientes oscila en 400 acumulados sin legalización y esto se da debido a que no existe un departamento jurídico que se dedique a la legalización de los mismos en forma oportuna, se acumulan todos los expedientes fiduciarios otorgados durante el mes para poderlos enviar a la oficina de los abogados para que ellos realicen la respectiva auténtica del contrato fiduciario. Esta situación causa varias ocasiones se extravíen los expedientes de crédito y la Cooperativa cuando el crédito cae en morosidad no se tenga el soporte para poder demandar al deudor o fiador.

El atraso que existe para escriturar las hipotecas a favor de la Cooperativa, se da también por la falta del departamento jurídico para que éste le dé seguimiento a la legalización de la deuda a favor de la misma, para evitar que se puedan prestar a fraudes, ya que si el socio se da cuenta que no se tiene hipotecada su propiedad a favor de la Cooperativa, éste puede ir a otra institución e hipotecar nuevamente su propiedad y la entidad se quedaría en segundo lugar para ejecutar la garantía.

Cartera de créditos hipotecarios: Se tomó una muestra de expedientes de crédito de la cartera crediticia de la Cooperativa donde se logró constatar que del total de los créditos hipotecarios desembolsados a la fecha, aún existen los créditos de los socios (B, F, H, I) que actualmente no han sido escriturados, lo cual da margen a poder ser estafados por los asociados y perder la garantía que ampara la solicitud de crédito Hipotecaria.

Cuadro No. 09

Muestra de Créditos Hipotecarios Evaluados de julio a diciembre de 2012

Socio	Fecha de Aprobación	Monto	Desembolso	Fecha de Escrituración	Días en retraso de Escriturar
A	01/07/2012	Q200,000.00	15/07/2012	02/09/2012	49
B	10/07/2012	Q800,000.00	25/07/2012	0	159
C	15/07/2012	Q760,000.00	30/07/2012	25/08/2012	26
D	05/08/2012	Q550,000.00	15/08/2012	15/10/2012	61
E	10/08/2012	Q650,000.00	25/08/2012	25/10/2012	61
F	25/08/2012	Q760,000.00	05/09/2012	0	117
G	05/09/2012	Q400,000.00	15/10/2012	10/11/2012	26
H	10/10/2012	Q755,000.00	25/10/2012	0	67
I	25/10/2012	Q600,000.00	10/11/2012	0	51
J	15/11/2012	Q450,000.00	30/11/2012	25/12/2012	25
TOTAL		Q5,925,000.00			

Fuente: Archivo de créditos hipotecarios de la Cooperativa

Cartera de créditos fiduciarios

De los créditos fiduciarios se tomó como muestra de las solicitudes aprobadas y desembolsadas durante el mes de diciembre del año 2012, de las cuales a la fecha de revisión solo están emitidos los contratos pero ninguna solicitud de crédito se encuentra legalmente autenticada.

cuadro No.10

Muestra de Créditos Fiduciarios con atraso en legalización

Socio	Fecha Aprobación	Monto	Desembolso	Fecha de Estudio	Días sin Legalización
A	01/12/2012	Q20,000.00	03/12/2012	31/12/2012	28
B	10/12/2012	Q15,000.00	12/12/2012	31/12/2012	19
C	15/12/2012	Q35,000.00	18/12/2012	31/12/2012	13
D	05/12/2012	Q40,000.00	08/12/2012	31/12/2012	23
E	10/12/2012	Q55,000.00	20/12/2012	31/12/2012	11
F	26/12/2012	Q80,000.00	28/12/2012	31/12/2012	3
G	05/12/2012	Q12,000.00	08/12/2012	31/12/2012	23
H	10/12/2012	Q45,000.00	15/12/2012	31/12/2012	16
I	26/12/2012	Q10,000.00	29/12/2012	31/12/2012	2
J	15/12/2012	Q50,000.00	18/12/2012	31/12/2012	13
TOTAL		Q362,000.00			

Fuente: Integración de créditos fiduciarios desembolsados durante el mes de diciembre en la Cooperativa

El seguimiento oportuno que no existe en la Cooperativa para verificar si el crédito que se otorgó realmente lo utilizaron para el destino indicado, está ocasionando que la mora se esté elevando debido a que se otorgan créditos con destino productivo y al final el socio lo utiliza para consumo, no logrando así generar los flujos de fondos necesarios para poder pagar las cuotas pactadas en la institución.

La no supervisión de los avalúos representa que setenta mil quetzales concedidos en créditos, realizados a las propiedades hipotecarias no cuenten con avalúo a la fecha de la supervisión, mismo que ha generado que los valuadores se presten para malos manejos de los datos consignados en los avalúos, ocasionando así que en varias ocasiones las propiedades estén sobrevaloradas y cuando el socio no cancela el crédito y la Cooperativa ejecuta la garantía, ésta no logre cubrir ni la deuda contraída del socio con la misma, ocasionando así que estas propiedades cuando pasan a activos extraordinarios ya lleven una pérdida implícita, la cual se va a observar al momento de realizar el activo extraordinario.

Riesgo de Colocación

Cartera de Créditos

Con el fin de establecer el cumplimiento a la Normativa Prudencial establecida, se verificaron aspectos relacionados con la administración de la cartera crediticia; de esa cuenta se obtuvieron los siguientes resultados

Se analizó la política crediticia adoptada por la Cooperativa, así también el grado de cumplimiento de los aspectos relacionados con concentración de cartera crediticia por endeudamiento individual, establecida en el inciso de la Normativa

“Concentración de Riesgos por Endeudamiento Individual Total: Ninguna Cooperativa puede otorgar créditos individuales o relacionados, por un valor que exceda del 10% de su Capital Contable Neto...”.

Se analizó el cumplimiento de los aspectos contractuales formalizados en el otorgamiento de la cartera concedida a los órganos directivos y empleados de la Cooperativa; de esa cuenta, no se determinaron indicios que demuestren que a los directivos y empleados de la institución se les hayan concedido mejores ventajas en relación al resto de asociados; así también, no se determinaron problemas de morosidad en el pago de sus obligaciones.

Si se observan deficiencias en el cumplimiento de la normativa prudencial establecida, dado que el riesgo que conlleva la colocación de recursos en inversiones por institución financiera no está adecuadamente diluido en un mayor número de entidades que también ofrezcan buen respaldo financiero.

Riesgo de Operación

Cartera Crediticia:

Para realizar la evaluación de los aspectos relacionados con el cumplimiento de las normas y políticas adoptadas por la administración de la Cooperativa para proteger sus activos, se estimó necesario tomar en consideración una muestra de 20 expedientes del total de la cartera de créditos vigentes a la fecha para verificar que se cumpla con el 70% del avalúo otorgado en crédito.

Cuadro No. 11 **Muestra de Expedientes Hipotecarios para Verificar Avalúo**

No.	Socio	Fecha autorizado	Monto autorizado de Crédito	Valor avalúo	Cobertura	Fecha de Valuación
1	A	24/03/2012	Q40,000.00	Q 50,000.00	Q 35,000.00	20/03/2008
2	B	26/03/2012	Q35,000.00	Q 46,000.00	Q 32,200.00	18/03/2008
3	C	14/07/2012	Q200,000.00	Q 228,920.00	Q 160,244.00	07/07/2010
4	D	31/01/2012	Q275,000.00	Q 400,000.00	Q 280,000.00	24/01/2010
5	E	29/01/2012	Q16,900.00	Q 50,176.00	Q 35,123.20	20/01/2009
6	F	27/12/2012	Q40,000.00	Q 404,000.00	Q 40,000.00	05/12/2012
7	G	03/01/2012	Q250,000.00	Q 275,000.00	Q 192,500.00	25/12/2011
8	H	17/01/2012	Q32,000.00	Q 148,000.00	Q 103,600.00	07/01/2009
9	I	14/01/2012	Q35,000.00	Q 59,942.58	Q 41,959.80	12/01/2012
10	J	24/01/2012	Q170,000.00	Q 191,000.00	Q 151,000.00	02/01/2012
11	K	18/12/2012	Q40,000.00	Q 57,120.00	Q 17,136.00	10/12/2010
12	L	10/01/2012	Q26,300.00	Q 83,097.31	Q 51,681.17	02/01/2012
13	M	14/02/2012	Q29,000.00	Q 40,000.00	Q 28,000.00	02/02/2012
14	N	21/02/2012	Q150,000.00	Q 225,000.00	Q 157,500.00	18/01/2009
15	O	28/02/2012	Q35,500.00	Q 64,000.00	Q 44,800.00	05/02/2012
16	P	31/01/2012	Q20,000.00	Q -	0 0.00	No hay avalúo
17	Q	21/11/2012	Q25,000.00	Q 45,000.00	Q 31,500.00	12/01/2012
18	R	21/03/2012	Q86,000.00	Q 700,000.00	Q 490,000.00	10/03/2012
19	S	14/12/2012	Q50,000.00	Q -	Q -	No hay avalúo
20	T	16/08/2011	Q272,000.00	Q 350,000.00	Q 245,000.00	05/08/2012
total examinado			Q 3,417,255.89			

Fuente: Integración de Cartera Crediticia de la Cooperativa

Se analizaron los avalúos practicados sobre las propiedades que amparan los créditos hipotecarios; de los cuales se observaron algunas deficiencias que podrían afectar la recuperación de la cartera crediticia.

1. En nueve casos se determinó que las fechas de los avalúos no coinciden con las fechas en que fueron concedidos los préstamos, dado que los préstamos de los asociados (A,B,C, D,E, G, H, N) se realizaron durante el período comprendido de enero 2008, abril 2009, septiembre 2010 y de junio a agosto de 2011; mientras tanto que los préstamos fueron desembolsados en los meses comprendidos de marzo a julio de 2012.
2. Dentro de los expedientes de los créditos examinados, no se encontró evidencia de que se haya realizado el avalúo a las propiedades que garantizan el créditos hipotecario del asociado (p) por Q. 20, 000.00y el caso del asociado (s) por valor de Q.50,000.00
3. En los créditos se determinó que el valor de los recursos concedidos excede el 70% del valor del avalúo establecido en la normativa prudencial en los casos de los asociados (a,b,g,j,m,p,s)
4. En los expedientes de los créditos, no se encontró evidencia de que se hayan formalizado los contratos que garanticen la recuperación de los recursos concedidos de los asociados (d y t)

De acuerdo a las deficiencias comentadas en los incisos anteriores, se estima que no se permite conocer el valor real de las propiedades aceptadas como garantías, dada la inexistencia y/o no actualización de los avalúos; así también, porque el valor de los créditos concedidos exceden el 70% del valor del avalúo establecido en la normativa prudencial; por lo que se estima conveniente sugerir el cumplimiento de la política de avalúos que permita establecer claramente los requerimientos mínimos a observar por la institución, así como el cumplimiento de la Normativa Prudencial establecida. Además, dado que en algunos casos se observó la inexistencia de los contratos que garanticen la recuperación de los recursos y así también se observó cierta deficiencia en el procedimiento adoptado en el registro de las garantías ante el Registro de la Propiedad, especialmente el caso relacionado con el asociado (J) a quien se le otorgó un crédito hipotecario por valor de Q.170, 000.00

La metodología implementada para realizar la evaluación fue el desarrollo de indicadores de cumplimiento para cada uno o para cada grupo de artículos de la normativa (según fuese necesario).

Después de haber realizado la evaluación, se determinaron los resultados siguientes

Administración Integral de Riesgos

Responsabilidad y Proceso

La normativa establece que la responsabilidad de la administración integral de riesgos está a cargo del Consejo de Administración, Comisión de Vigilancia y Gerencia General; bajo este concepto se evaluó el involucramiento de cada uno de los órganos vinculado con el rol que les corresponde, obteniéndose los siguientes resultados

- a) La Cooperativa para poder realizar una adecuada administración de riesgos necesita tener definidas, autorizadas e implementadas las diferentes políticas y procedimientos, las cuales permitan a la institución respaldar, integrar, monitorear y controlar los activos, pasivos y contingencias cooperativas. En la evaluación de esta área se observó que aún falta el desarrollo de algunas políticas, tales como: Manual Contable, Reglamento de Compras y Contrataciones, Administración de activos extraordinarios, Manual de Control Interno, entre otras.
- b) El Consejo de Administración, por su parte, es el encargado de la aprobación y actualización de los reglamentos, políticas y procedimientos internos, así como la divulgación y concientización en todos los niveles de la institución; para ello se pudo observar que este órgano da las directrices a la administración para que se dé a conocer a través de capacitaciones a los empleados, las políticas y reglamentos aprobados. En otro aspecto, el Consejo de Administración en forma mensual conoce la situación financiera de la Cooperativa y a su vez los indicadores financieros de mayor importancia juntamente con la información estadística del mes de evaluación.
- c) La Comisión de Vigilancia, es la encargada de la fiscalización de la administración de riesgos de la Cooperativa, para ello mantiene un vínculo directo con la Unidad de Auditoría Interna y

el Oficial de Cumplimiento, esto con el objetivo de llevar un control de los riesgos que se están asumiendo y monitoreando su minimización. Para ello, dichas unidades internas de la Cooperativa, presentan en forma mensual un informe de trabajo, el cual incluye los hallazgos de mayor relevancia. Asimismo, este órgano conoce en forma trimestral la información estadística y financiera de la Cooperativa, así como los indicadores financieros de mayor importancia para la institución. Otro aspecto, es la evaluación de cumplimiento de las diferentes políticas y procedimientos establecidos en la institución, de lo cual se determinó que no se están evaluando periódicamente todas las políticas establecidas; no se le da la importancia necesaria a las políticas de créditos y cobros.

- d) La administración de la Cooperativa, a través de la Gerencia General, deberá de proponer al Consejo de Administración la importancia de la implementación de un Departamento Jurídico Interno y de Supervisión con los cuales aún no cuentan, con el objetivo de contar con reglas que les permitan realizar una adecuada administración integral de riesgos con los expedientes que conforman las solicitudes de crédito.

Con el afán de minimizar los riesgos de extravío de documentación de créditos es importante que la gerencia considere:

- Uno de los puntos principales con la implementación del área jurídica interna y de supervisión es que la legalización de los contratos de créditos se generen en el momento que se está otorgando el financiamiento para que los asociados puedan percibir la formalidad del trámite a si mismo con la supervisión se logra que los asociados puedan invertir su dinero para el destino específico para el que fueron solicitados.-
- Definir los tiempos de legalización de Solicitudes de Crédito para garantizar con esto la perdida de información.-
- Establecer revisiones periódicas por parte de la Auditoria Interna de los procedimientos aplicados en los procesos de crédito, debido a que las revisiones por parte de la auditoria son muy débiles se realizan dos veces al año por no estar reglamentado.-

- que las normas de la política de crédito se cumplan por el oficial para que un asociado pueda ser sujeto de crédito de acuerdo con el Reglamento de Créditos Interno del a Cooperativa y por la Normativa Prudencial del Fondo de Garantía de Cooperativas Micoope.-
- reglas establecidas en el resguardo de los expedientes de crédito, existen bóvedas de expedientes pero varios de los empleados tienen acceso a las mismas para verificar información en el cual se pierde la confidencialidad en el resguardo y permite que los expedientes sean movilizados por varios ejecutivos como medio de consulta que no vuelven a archivo manteniendo siempre una acumulación de expedientes sujetos a extravió.-

e) En la evaluación no se pudo observar la existencia de análisis del entorno económico y sus efectos en la posición de riesgos.

f) El equipo Gerencial y mandos medios, están conscientes de la administración integral de riesgos, para ello cada uno en su área tiene claro el objetivo de la Cooperativa y el de su unidad, por lo cual han desarrollado planes y procedimientos para mantener los riesgos en niveles controlables.

El objetivo de la administración del riesgo de capital, es medir el monto y nivel real de capital de riesgo de la Cooperativa; asimismo, evaluar la capacidad de la institución para generar nuevo capital y mantener el mismo en niveles acordes a niveles prudenciales.

Al evaluar el capital social de la Cooperativa, se observa que la institución cuenta con un reglamento específico para la adquisición y mantenimiento de membresía; dicha política establece que una persona para tener la calidad de asociado, debe poseer en su cuenta de aportaciones la cantidad de Q. 100. Al realizar la evaluación de cumplimiento de esta política se determinó lo siguiente

La administración del Riesgo de Crédito e Inversiones, tiene por objetivo medir la calidad de los activos en que invierte la Cooperativa. Al evaluar esta área se determinaron los siguientes hallazgos:

a) La Cooperativa cuenta con un control adecuado de la morosidad; sin embargo, no existe un control de los créditos reestructurados o refinanciados.

b) Actualmente existe un Manual de Crédito que contiene las fichas de los diferentes productos crediticios que ofrece la Cooperativa a sus asociados, pero muchas veces éste se viola en algunas secciones.

c) Anualmente, la Cooperativa deberá de realizar una actualización de la capacidad de pago a sus principales deudores (10% del total de la cartera ó 50 deudores lo que ocurra primero), procedimiento que aún no se ha realizado.

d) No se cuenta con una política que regule la valuación de las diferentes garantías aceptadas por la Cooperativa (prendaria e hipotecaria); dicha política deberá de regular los aspectos para la valuación de las garantías.

e) La unidad de Recursos Humanos de la Cooperativa, debe de preparar y mantener una integración de los familiares de los colaboradores, conforme a los niveles establecidos, a fin de poder llevar un control de créditos relacionados con éstos y poder controlar eventualmente tratos preferenciales u operaciones no permitidas según la normativa.

f) La cooperativa realiza renovaciones de préstamos en estado moroso, cuando el asociado ha presentado argumentos valederos; sin embargo, al momento de realizar la operación, son capitalizados los intereses y recargos. Ello además contraviene el principio contable ya que se reconocen los ingresos sin haber sido percibidos.

Como medida preventiva de control interno la Cooperativa debe adoptar procedimientos para recepción de cheques, y que los mismos se depositen a cuentas de la institución el día de aplicación de pagos y/o depósitos los cuales son recibidos por parte de los asociados con el fin de evitar malversación de fondos por medio de cheques .-

Aspectos Fiscales

Dentro de los aspectos fiscales aplicables para la Cooperativa se encuentran: algunos casos de créditos con garantía prendaria o hipotecaria son legalizados mediante “adjudicación de bienes en pago” y correspondiendo esto cuando se da incumplimiento de pago y habiendo agotado todos los recursos para la recuperación del capital.

- a) El riesgo fiscal por la probabilidad de reclamo por parte de la SAT por el Impuesto Sobre Productos Financieros de los períodos 2007, 2008 y 2009 está cubierto con la reserva legal en un 35% de estimaciones de cuentas incobrables en relación a cartera en morosidad.-
- b) Controles y medidas para dar cumplimiento a la Ley de Lavado de Dinero u Otros activos y Financiamiento al Terrorismo.
- c) No se lleva a cabo la verificación de los perfiles definidos por los asociados contra los movimientos transaccionales que desarrolla en la Cooperativa, únicamente algunos casos, la cooperativa por incumplimiento puede ser sancionada con multas económicas desde \$10,000.00 hasta \$625,000.00 según falta por la Intendencia de Verificación Especial IVE
- d) Evaluación Legal-Laboral: Incidencia en el flujo de fondo por motivo de demanda que puedan crearse por ex empleados inconformes con su liquidación.-

Capítulo 4

4 Propuesta de solución o mejora

4.1 Introducción

Fortalecimiento del Control Interno del análisis, aprobación y legalización de las solicitudes de crédito en una Cooperativa de Ahorro y Crédito. La siguiente propuesta tiene como finalidad la creación del departamento jurídico interno de la Cooperativa, la contratación de una persona para supervisión de créditos por conceder y un especialista para la supervisión de avalúos para examinar si las garantías llenan los requisitos convenientes a los créditos que solicitan los asociados.

Se determinó a través de la recopilación y análisis de la información obtenida que el área crítica de la Cooperativa está relacionada con: el análisis, aprobación y legalización de una solicitud de crédito; no existe un control adecuado para la legalización de las solicitudes de crédito y para la supervisión de los créditos otorgados a los asociados para una gestión adecuada, lo que trae como resultado un incorrecto análisis y como consecuencia que en corto tiempo los créditos recaen en morosidad; asimismo no existe supervisión de los avalúos realizados a las propiedades y se confía únicamente en el criterio de los valuadores que prestan sus servicios a la entidad.

La implementación de estas áreas permitirá mejorar el proceso de análisis, aprobación y legalización de una solicitud de crédito y de esta forma mitigar el riesgo al que está expuesta la Cooperativa al momento que uno de estos procesos no se realice de una manera adecuada.

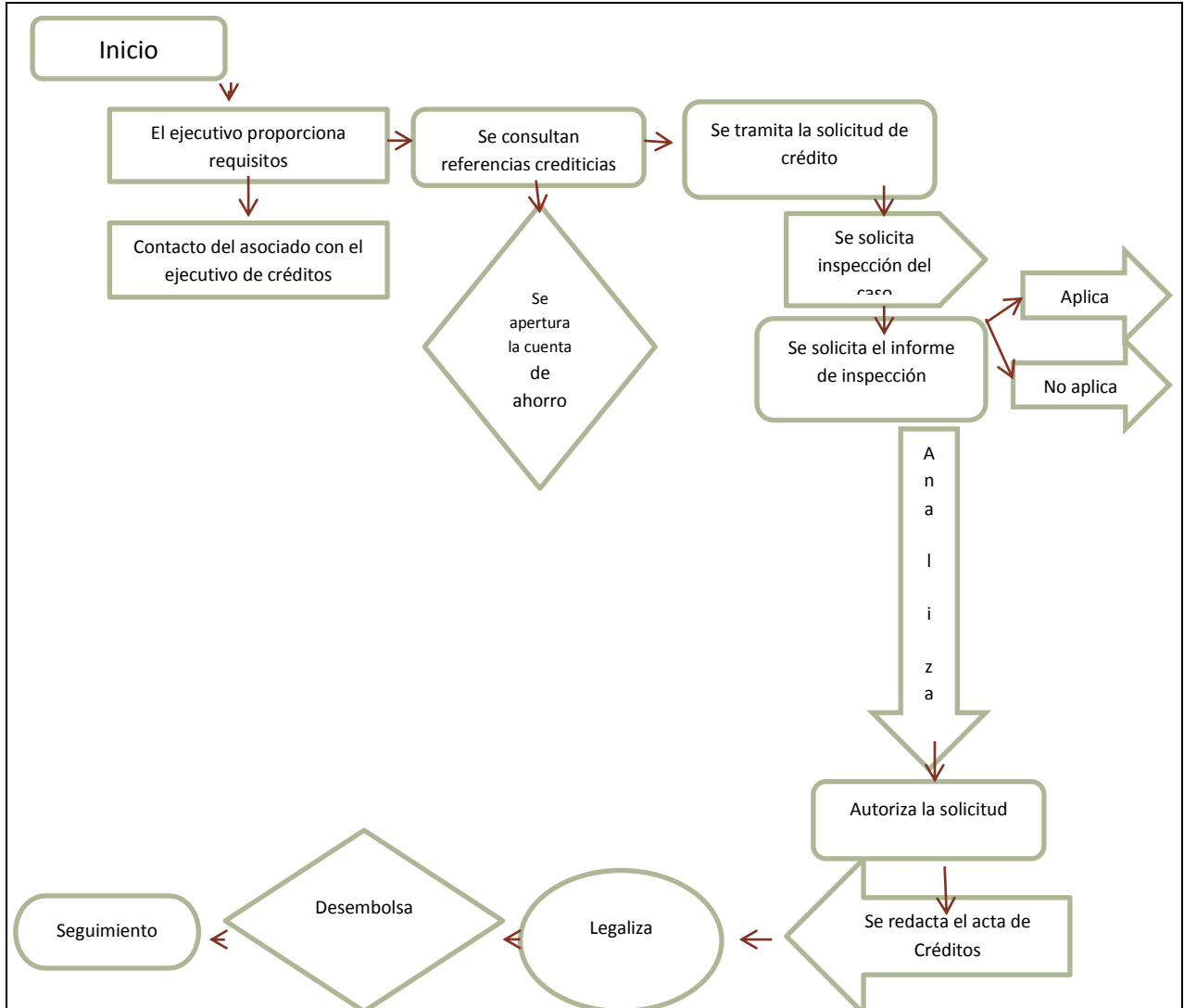
De existir algunas observaciones por parte de gerencia general, en modificar algún aspecto de lo planteado; si ese fuera el caso, la propuesta tiene la flexibilidad, como principio administrativo, para modificar cualquier aspecto y adaptarlo a las necesidades de la empresa.

Para implementar el área jurídica interna, la supervisión de créditos por conceder y la supervisión de los avalúos realizados de las propiedades otorgadas en garantía, es importante tomar en cuenta

- Costos de la Cooperativa
- Los perfiles de puestos a contratar
- Tiempo disponible para la implementación

Figura 8

Flujograma de procedimientos para la autorización de una solicitud de créditos



4.1.2 Objetivos

Objetivo General

Proponer la implementación de un departamento jurídico interno de la Cooperativa Renacer R.L., la contratación de personal para supervisión de solicitudes de créditos a conceder y un especialista para la supervisión de avalúos de la garantía otorgada para financiamiento de créditos, esto con el fin de garantizar que los procesos de solicitud de créditos se realicen de manera correcta, garantizando con ello el resguardo del activo principal de la organización.

Objetivos Específicos

- Agilizar la legalización de los contratos de las solicitudes de Crédito a través de la creación del área Jurídica Interna y de supervisión de la Cooperativa cumplan con todos los niveles de la administración de la Cooperativa que intervienen en la evaluación, estructuración, aprobación, formalización, desembolso, seguimiento y recuperación de los distintos activos crediticios
- Lograr una cartera de colocaciones sana y rentable
- Estandarizar los mecanismos de gestión de riesgos crediticios de tal manera que contribuya eficazmente a la administración, otorgamiento y control subsecuente de los créditos y controlar el cumplimiento de los procesos de créditos mencionados

4.1.3 Antecedentes

La propuesta que se presenta nace con la necesidad de cuidar los fondos que los asociados depositan en la Cooperativa y que son colocados a través de crédito, pero que de manera contundente incorpora el tema de “riesgos”.

4.1.4 Justificación

La importancia de la implementación de las áreas jurídica interna, de la supervisión previo a la concesión de créditos y la supervisión de avalúo de propiedades dadas en garantía; se persigue mejorar el control en los procesos de créditos para realizarlos de forma lógica, cronológica y oportuna; esto con el propósito de que los financiamientos otorgados aseguren su recuperación de

una forma eficiente, permitiendo de esta forma el cumplimiento de los objetivos planteados por la empresa logrando con ello

- Obtener informes de legalización de manera más rápida
- Análisis de crédito. Se podrá realizar una selección efectiva para el otorgamiento de éstos
- Obtener una cartera sana con supervisión constante
- Reducir los indicadores de morosidad
- Prevenir la sobrevaluación de garantía al momento de realizar el avalúo

4.1.5 Beneficio de la propuesta

La implementación del área jurídica interna, de la supervisión previo a la concesión de créditos, y supervisión de avalúo de propiedades dadas en garantía, serán de gran utilidad para la administración de la Cooperativa y permitirán lograr que los pasos relacionados con las solicitudes de créditos se efectúen de manera correcta, tanto de su análisis, aprobación y su legalización que se podrán obtener en una manera más ágil.

- Se profundiza en el análisis para el otorgamiento de un crédito
- Incorpora un conjunto de funciones que brinda el control y seguimiento centralizado y seguro de la cartera
- Aumenta la eficiencia del personal involucrado en el área de créditos y cobros, para la recuperación y permite obtener los resultados que la administración espera
- Se garantiza la legalización del trámite de una manera más rápida
- Busca que la garantía sea real y cumpla con los requerimientos según el reglamento de créditos

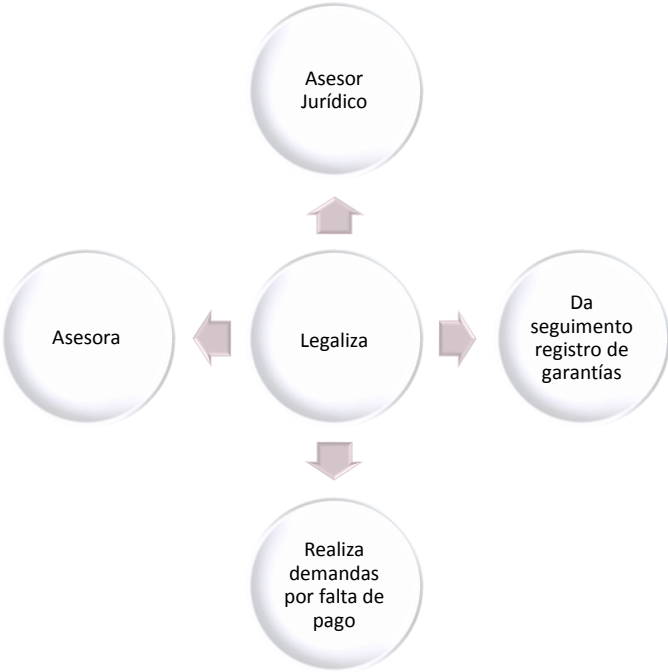
4.2 Avances de la propuesta

La propuesta presentada a la Cooperativa Renacer R. L., consistente en la implementación de una área Jurídica interna, de supervisión de créditos y supervisión de avalúos, ya ha tomado su curso con la implementación del departamento jurídico interno para buscar el seguimiento y la legalización de todas las garantías crediticias en tiempo oportuno, evitando con ello la

movilización de los expedientes de crédito fuera de la entidad. Se están sosteniendo las juntas respectivas para la implementación de la supervisión de créditos y de garantías correspondientes. La organización analizó la propuesta, debido a que se pretende minimizar el riesgo en cada uno de sus procesos de crédito, siendo la cartera de préstamos el principal activo de la Cooperativa y de la cual se busca el retorno del dinero en los tiempos pactados por los asociados para poder responder a las necesidades de ahorro de cada uno de sus miembros.

Funciones de trabajo con la implementación del puesto Asesor Jurídico para la Cooperativa Renacer R.L.

Figura No.9



4.2.1 Efecto en la administración de cada área

Al implementar el área jurídica y de supervisión, habrá mejores evaluaciones a los controles y se cumplirá con el proceso de análisis y legalización de las solicitudes de créditos, lo cual reduce pérdidas económicas.

4.2.2 Efecto en el personal de la Cooperativa

El departamento de crédito debido a la creación de las áreas jurídicas y de supervisión y que existe una mayor supervisión hacia ellos, realizarán mejores evaluaciones y adecuados procesos, lo cual reducirá el riesgo.

4.2.3 Recursos necesarios

Toda empresa requiere de recursos tanto, humanos, como materiales y financieros para su operatividad. Para la medición de los riesgos a que está expuesta la Cooperativa se necesita conformar un departamento de análisis y gestión del riesgo. Para ello se consideran

4.2.4 Recurso humano

La empresa deberá contar con el personal idóneo para el departamento de análisis y gestión del riesgo, lo cual conlleva a que dirección y administración de la entidad, tomen las decisiones oportunas para cubrir, mitigar, trasladar o eliminar los riesgos identificados.

Asesor Jurídico: como función principal tendrá

- Legalización oportuna de las garantías de solicitud de crédito
- Monitoreo constante de las solicitudes de crédito con demanda judicial
- Asesoría legal al comité de créditos de la Cooperativa
- Rendir informes mensuales del avance de las solicitudes demandadas

Supervisor de Créditos: funciones principales

- Realizar visitas de campo a los asociados solicitantes de crédito de primer ingreso
- Consolidar y analizar la información cualitativa/cuantitativa de una solicitud de crédito
- Dar seguimiento a la inversión solicitada por los asociados
- Identificar los riesgos existentes en cada crédito que vaya ser concedido al asociado
- Elaboración de informes de aspecto normativo. Evaluar los riesgos, en la prospección del asociado

Especialista de Avalúos: funciones principales

- El experto tendrá a bien tomar expedientes de la muestra del universo que le sean otorgados y deberá realizar supervisión de los avalúos realizados, para hacer constar que las garantías existen
- Verificar que las garantías no hayan sido sobrevaluadas por los valuadores correspondientes
- Corroborar que las garantías se encuentren de acuerdo a los lineamientos del reglamento de créditos
- Rendir informes a la gerencia general para dar fe que el trabajo se ha realizado de manera consciente
- Hacer acompañamientos a los valuadores para analizar y evaluar la manera cómo los valuadores de la Cooperativa desarrollan el trabajo en el campo

- **Recursos materiales**

La empresa deberá asegurarse de contar con los recursos materiales necesarios, para que el recurso humano pueda desarrollar sus actividades. Se deberá contar con

- Espacio físico adecuado
- Mobiliario
- Equipo
- Papelería
- Útiles y equipo tecnológico

Cuadro No. 12

Costo Financiero de la implementación de la propuesta

PRESUPUESTO DE COSTOS E INVERSIÓN	COSTOS POR MES	COSTOS POR AÑO	COSTO TOTAL
COSTOS DE ADMINISTRACIÓN			
SUELDOS			
Salarios, Bono incentivo (Asesor Jurídico)	Q 5,000.00	Q 60,000.00	Q 60,000.00
Salarios, Bono incentivo (Supervisor de Créditos)	Q 2,500.00	Q 30,000.00	Q 30,000.00
Honorarios de supervisor de Avalúos	Q 3,800.00	Q 45,600.00	Q 45,600.00
Comisiones	-	-	-
TOTAL DE SUELDOS Y COMISIONES	Q 11,300.00	Q 135,600.00	Q135,600.00
PRESTACIONES			
Indemnización	Q 941.29	Q 11,295.48	Q 11,295.48
Vacaciones	Q 471.21	Q 5,654.52	Q 5,654.52
Aguinaldo	Q 941.29	Q 11,295.48	Q 11,295.48
Bono 14	Q 941.29	Q 11,295.48	Q 11,295.48
TOTAL PRESTACIONES	Q 3,295.08	Q 39,540.96	Q 39,540.96
CUOTA PATRONAL (11.67%)			
IGSS, INTECAP	Q 1,318.71	Q 15,824.52	Q 15,824.52
TOTAL CUOTA PATRONAL	Q 1,318.71	Q 15,824.52	Q 15,824.52
OTROS GASTOS			
Oficina	Q 15,000.00	Q 15,000.00	Q 15,000.00
Depreciación de instalaciones	Q (62.50)	Q (750.00)	Q (750.00)
Papelería	Q 500.00	Q 6,000.00	Q 6,000.00
Prima de seguro	Q 250.00	Q 3,000.00	Q 3,000.00
MOBILIARIO Y EQUIPO (Ref. a inversión)	Q 6,000.00	Q 6,000.00	Q 6,000.00
Depreciación Mobiliario y Equipo	Q (100.00)	Q (1,200.00)	Q (1,200.00)
EQUIPO DE CÓMPUTO (Ref. a inversión)	Q 12,000.00	Q 12,000.00	Q 12,000.00
Depreciación Equipo de Cómputo	Q (333.30)	Q (3,999.60)	Q (3,999.60)
TOTAL OTROS GASTOS	Q 33,254.20	Q 36,050.40	Q 36,050.40
TOTAL COSTOS DE ADMINISTRACIÓN	Q 49,167.99	Q 227,015.88	Q227,015.88

Fuente: elaboración propia

Cronograma

Cronograma de Actividades	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo	
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
Actividad																		
Presentación																		
Diagnóstico		x	x	x														
Plan de Práctica		x	x	x														
Investigación de Campo																		
Entrevista					x													
Cuestionario						x												
Observación							x											
Análisis																		
Documental							x											
Análisis de Resultados																		
Análisis									x	x								
Presentación											X							
Conclusiones																		
Conclusiones													x					
Recomendaciones													x					
Propuesta																		
Diseño de la Propuesta													x	x	x			
Informe																		
Redacción																	x	
Presentación																	x	

Conclusiones

1. Puede concluirse que la Cooperativa sujeta de estudio cuenta con políticas de crédito y manual de procedimientos de créditos, pero las mismas no se cumplen a cabalidad los procedimientos establecidos lo cual pone en riesgo el activo más importante de la Cooperativa.
2. Se omite el análisis que garantiza el retorno del dinero en el tiempo estipulado, esto genera aumento de las cuentas morosas debido a la falta de garantía y de información del socio.
3. No existe un departamento que realice la gestión integral del crédito, que permite tener un margen de riesgo y error en la cartera de créditos y la falta de un departamento jurídico interno y de supervisión hace más vulnerable el riesgo en la pérdida de garantías.
4. Se observó que los procesos que se realizan para el otorgamiento de créditos a los socios son de forma inadecuada porque no se cuenta con la información y el estudio financiero necesario para un mejor conocimiento del asociado y en ocasiones no se toma en cuenta lo estipulado en el reglamento de créditos.
5. El comité de créditos cuenta con deficiencias para realizar una adecuada gestión del análisis del riesgo que está implícito en la colocación de créditos, así como la captación de los ahorros que vienen del público.
6. Una adecuada gestión de créditos permitirá analizar las transacciones con el objetivo que se pueda establecer y detectar la debilidad; fortalecer los programas, políticas, normas, procedimientos y controles internos adoptados, desarrollados y ejecutados.
7. Con la propuesta que se presenta se pretende mejorar y minimizar los riesgos a los que se expone la cooperativa, en cuanto a al análisis, aprobación y legalización de solicitudes de crédito, presentadas por los asociados garantizando con el buen análisis el retorno del dinero en el tiempo pactado.-

Recomendaciones

1. Se recomienda otorgar los créditos a los asociados conforme a la política de créditos autorizada por el consejo de Administración de la Cooperativa.-
2. Formar un Comité de riesgo que se dedique exclusivamente a la administración de riesgos a que está expuesta la Cooperativa en su intermediación financiera.
3. Mejorar los procesos al momento del otorgamiento de los créditos, aplicándole un análisis adecuado que permita determinar la situación socio económica del asociado.
4. Capacitar al Comité de créditos en gestión de riesgo para que el análisis realizado a un expediente de créditos se realice a profundidad y permita mejorar la adecuada colocación de dichos créditos.
5. Se recomienda adoptar la cultura de gestión adecuada del riesgo para evitar que la Cooperativa esté expuesta al riesgo, al no aplicar las políticas y procedimientos de forma eficiente.
6. Dar seguimiento y fortalecer el departamento jurídico interno para poder tener un control adecuado en la legalización de las garantías tanto fiduciarias como hipotecarias y evitar que los expedientes de crédito deban trasladarse fuera de la cooperativa para ser legalizados.-

Referencias Bibliográficas

- (Estupiñan Gaitán, Rodrigo. Año 2011 Pág.: 56)
- Wittington, Pany 2005, McGraw-Hill Interamericana (*Principios de Auditoria*, décimo cuarta edición p.214).
- Wittington, Pany 2005, McGraw-Hill Interamericana (*Principios de Auditoria*, décimo cuarta edición p.219).
- Wittington, Pany 2005, McGraw-Hill Interamericana (*Principios de Auditoria*, décimo cuarta edición p.221).
- Decreto No. 82-78 del Congreso de la República de Guatemala. Ley General de Cooperativas.
- Decreto del Congreso de la República No. 26-92) y sus modificaciones en el Decreto No. 10-2012 Ley del Impuesto Sobre la Renta (ISR)
- Decreto No. 37-92 y sus reformas Impuesto de Timbres Fiscales Decreto del Congreso de la República.
- Ley de Impuestos Sobre Productos Financieros IPF. Decreto del Congreso de la República No. 26-95
- Decreto del Congreso de la República No. 15-98Ley del Impuesto Único Sobre Inmuebles (IUSI).
- Decreto del Congreso de la República No. 73-2008 Ley del Impuesto de Solidaridad (ISO).

- Decreto del Congreso de la República No. 20-2006 Disposiciones Legales para el Fortalecimiento de la Administración Tributaria.
- Decreto del Congreso de la República No. 1441 Código de Trabajo
- Decreto del Congreso de la República No. 295 Ley Orgánica y Reglamento del Instituto Guatemalteco de Seguridad.
- Decreto del Congreso de la República No. 10-2012 Ley del Impuesto al Valor Agregado (IVA).
- Normas Internacionales de Auditoría NIA No.315 (Emriversa16 el 30/09/2008 NIA 315. Comprensión del ente y su ambiente y evaluación del riesgo de errores significativos)
- Estatutos Internos de la Cooperativa, Año 1975
- Normativa prudencial para el fortalecimiento de la administración de riesgos Cooperativa Renacer, R.L.
- Manual de políticas y procedimientos para la gestión de créditos Cooperativa de Ahorro Crédito y Servicios Varios Renacer, R.L.
- Protocolo de productos y servicios de la Cooperativa
- Historial de análisis de morosidad de la Cooperativa últimos seis meses año 2012
- UNISDR, tecnologías sobre reducción de riesgos 2009 para conceptos de amenazas
- Archivo de créditos hipotecarios de la Cooperativa
- Integración de créditos fiduciarios desembolsados durante el mes de diciembre en la Cooperativa

- Integración de Cartera Crediticia de la Cooperativa
- Historial de Integraciones cartera de créditos de la Cooperativa
- www.ain.gub.uy/sector_publico/normas_ctrl_interno.pdf
- <http://www.Monografias.com/trabajos11/fraer/fraer.shtml>
- <http://www.pc-news.com/detalle.asp?sid=&id=11&Ida=1276>
- <http://clubensayos.com/Temas-Variados/El-Control-Interno-modelos-Segun/52957.html>

Anexos

An. No.1

Cuestionario dirigido a Base Legal de la Cooperativa Renacer R.L.

Encuestado: -----

Fecha: -----

Cargo: -----

1. ¿Existe en la Cooperativa acta de constitución?

2. ¿Existe y se actualiza anualmente la inscripción ante la SAT?

3. ¿Conoce usted el número patronal otorgado por el IGSS a la Cooperativa?

4. ¿Existe nombramiento del Representante Legal?

5. ¿Se trasladan los puntos de acta discutidos en reunión de consejo hacia el responsable de su seguimiento?

6. ¿Qué personas se involucran en la elaboración de los reglamentos internos?

7. ¿Son autorizados por el Consejo de Administración los reglamentos que se emiten?

An. No.2

Cuestionario dirigido a los Objetivos de la Cooperativa Renacer R.L.

Encuestado: -----

Fecha: -----

Cargo: -----

1. ¿Quién determina los objetivos de la empresa?

2. ¿Cuáles son los objetivos generales de la empresa?

3. ¿Están definidos los objetivos por áreas funciones, procesos y programas?

4. ¿Se adaptan los objetivos a las demandas del medio en que se desenvuelve la Cooperativa?

5. ¿Se dispone de una infraestructura adecuada para alcanzar los objetivos?

6. ¿Se actualizan los objetivos y se definen los cambios?

7. ¿Existe evaluación meta/objetivo?

8. ¿Cómo se evalúa el alcance y logro del objetivo?

An. No.3

Cuestionario dirigido a la Planeación de la Cooperativa Renacer R.L.

Encuestado: -----

Fecha: -----

Cargo: -----

1. ¿Cada cuánto tiempo la cooperativa realiza planes de trabajo?
2. ¿Se le da seguimiento a la planificación que se realiza?
3. ¿Los planes establecidos a qué tiempo se innovan?
4. ¿Cuál es su percepción en cuanto a planes a corto plazo?
5. ¿Cada cuánto tiempo se le dan seguimiento a los planes de Trabajo?
6. ¿Dentro de la estructura de la organización existe algún departamento que le dé seguimiento a la planeación?
7. ¿Quiénes participan en la elaboración de la planeación?
8. ¿Cómo se da a conocer la visión de la Cooperativa?

An. No.4

Cuestionario dirigido a la Organización de la Cooperativa Renacer R.L.

Encuestado: -----

Fecha: -----

Cargo: -----

1. ¿Existe un organigrama establecido en la Cooperativa?

2. ¿La estructura de la organización de la cooperativa es adecuada para las expectativas que se desean alcanzar?

3. ¿Hay relación entre la Organización Formal y la que se desempeña?

4. ¿Considera que debe hacerse Cambios en la organización para obtener una mayor coordinación y resultados?

5. ¿Existe coordinación entre los Departamentos de trabajo de la Cooperativa?

6. ¿Existe una relación entre la responsabilidad y la autoridad?

An. No.5

Cuestionario dirigido a la Dirección de la Cooperativa Renacer R.L.

Encuestado:

Fecha:

Cargo:

1. ¿Hay participación de la dirección en la estructura de los objetivos de la Cooperativa?
2. ¿Qué metodología se utiliza para plasmar los objetivos?
3. ¿Qué lineamientos sigue la Cooperativa para cumplir con su Visión y Misión?
7. ¿Los informes presentados a la administración son oportunos?
8. ¿Hay retroalimentación constante de los procesos con los jefes de departamentos y Jefes de Agencia?
9. ¿Considera que el tipo de liderazgo que se emplea la dirección es la correcta?
10. ¿Qué representa la buena comunicación para la organización?
11. ¿Qué Instrumentos de medición se utilizan para medir el desempeño de los Colaboradores.-

An. No.6

Cuestionario dirigido al Control de la Cooperativa Renacer R.L.

Encuestado:

Fecha:

Cargo:

1. ¿Quiénes son las personas responsables de definir los controles Internos?
2. ¿Los controles se actualizan constantemente?
3. ¿Cada cuánto tiempo son supervisados los controles de la Cooperativa?
4. ¿Cree que los controles existentes son suficientes de acuerdo a la función del Cooperativa y sus procesos?
5. ¿Qué procedimientos se siguen cuando hay desviación en los controles de la Cooperativa?
6. ¿Considera que el sistema de control Interno cubren las necesidades de los departamentos y Agencias?
7. ¿Existe la certeza que los controles cumplen su función?
8. ¿Existen controles financieros en la Cooperativa?

An. No.7

Cuestionario dirigido a Sistemas y Procedimientos Cooperativa Renacer R.L.

Encuestado:

Fecha:

Cargo:

1. ¿Los procedimientos que se llevan a cabo en la Cooperativa están por escrito?

2. ¿Son claros los procedimientos que se realizan en la Cooperativa?

3. ¿De qué manera se trasladan al personal la información de los procedimientos que realiza la Cooperativa?

4. ¿Con qué frecuencia se actualizan los procedimientos en la Cooperativa?

5. ¿Cómo se le da participación el recurso humano en la formulación de los procedimientos?

6. ¿Tiene cada área de trabajo definido y claro los procedimientos que realiza?

An. No.8

Cuestionario dirigido Personal de la Cooperativa Renacer R.L.

Encuestado: -----

Fecha: -----

Cargo: -----

1. ¿Existe departamento de Recursos Humanos en la Cooperativa?
2. ¿Existen programas para reclutamiento de personal?
3. ¿Qué procedimientos realiza Recursos Humanos para la contratación del recurso humano?
4. ¿Qué tipo de pruebas se realizan para los aspirantes?
5. ¿Se capacitan Constantemente a funcionarios y empleados en general?
6. ¿Quién es el responsable de coordinar las Capacitaciones de Personal en la Cooperativa?
7. ¿Quién es el encargado de la autorizan para la contratación de nuevo ingreso?
8. ¿Hay manejo de documentación que evidencie la remuneración al personal?
9. ¿Cuál es la forma en la que realizan la remuneración al personal?

An. No.9

Cuestionario dirigido desarrollo Organizacional de la Cooperativa Renacer R.L.

Encuestado: -----

Fecha: -----

Cargo: -----

1. ¿El equipo de que dispone la organización son suficientes para alcanzar los objetivos y las metas trazadas?
2. ¿Los diferentes ambientes de trabajo son adecuados y suficientes para la estructura organizacional de la Cooperativa?
3. ¿Se cuenta con el mobiliario y equipo necesario en cada Departamento para cumplir con su labor?
4. ¿El equipo y mobiliario que tiene el personal administrativo es el adecuado de acuerdo con la función que desempeña?
5. ¿Se cuenta con un Inventario de distribución de los insumos a cada departamento de la Cooperativa?
6. ¿Cuál es el tiempo con que se atiende la requisición de insumos a las Agencias y/o Departamentos.-
7. ¿Existe seguridad Tecnológica en los equipos electrónicos de la organización?
8. ¿Se encuentra asegurado el Equipo y el Mobiliario de la Cooperativa?
9. ¿Existe algún tipo de Protección para el Equipo y Mobiliario?

An. No.10

Cuestionario dirigido Recursos Físicos de la Cooperativa Renacer R.L.

Encuestado:

Fecha:

Cargo:

1. ¿Se cuenta con un sistema de Cómputo actualizado?

2. ¿Tiene cada uno del personal un número de operador que le identifique para ingreso al sistema operativo?

3. ¿Existen backup de soporte de la información financiera, contable y carteras de créditos y ahorros de los asociados?

4. ¿Con qué frecuencia se genera la información financiera contable de la Cooperativa?

5. ¿Existe un administrador de seguridad para el Sistema computarizado de la Cooperativa?

6. ¿Existen Contratos de Confidencialidad de la Información de los Empleados?

7. ¿Con cuánta Frecuencia se Supervisan los Contratos de confidencialidad si los hubieran?

An. No.11

Cuestionario dirigido Recursos Financieros de la Cooperativa Renacer R.L.

Encuestado: -----

Fecha: -----

Cargo: -----

1. ¿La Cooperativa crea un Presupuesto para cada uno de los departamentos?
2. ¿Se manejan límites establecidos en la elaboración de Presupuestos?
3. ¿Existe una persona responsable del manejo de los recursos financieros de la Cooperativa?
4. ¿Se cuenta con Supervisión por parte de la Auditoría Interna y con cuanta frecuencia?
5. ¿Quién analiza con frecuencia los estados financieros?
6. ¿Considera que llevar un análisis de estados financieros es de beneficio para poder tomar decisiones?
7. ¿Existe una política crediticia que contenga lineamientos claros para concesión de créditos?
8. ¿Qué criterios tomaría en cuenta al momento de analizar un expediente de Crédito?
9. ¿Se llevan registros de la cartera en estado morosa?
10. ¿Existe una política que regule los movimientos de Retiros y Depósitos?

An. No.12

Entrevista

1. ¿Cuáles son los requisitos que usted toma en cuenta para la elaboración de un expediente de crédito?
2. ¿Usted es responsable de armar el expediente de crédito y de su desembolso?
3. ¿Quién le da la autorización para realizar los desembolsos de créditos?
4. ¿Quién es la persona encargada de darle seguimiento al crédito otorgado?
5. ¿Participa usted en el análisis y aprobación de un expediente de Crédito?
6. ¿De qué forma se resguarda la seguridad de los expedientes de crédito?
7. ¿Quiénes tienen acceso al resguardo de los expedientes de Crédito?

