

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



**“EL DISEÑO DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE
CRÉDITOS PARA UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO”**

TESIS

PRESENTADA A LA HONORABLE JUNTA DIRECTIVA DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

POR:

WENDY MASIEL CASTAÑÓN CARRERA

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

CONTADORA PÚBLICA Y AUDITORA

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADA

Guatemala, Mayo de 2016

**MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

Decano	Lic. Luis Antonio Suárez Roldán
Secretario	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal Segundo	Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
Vocal Tercero	Lic. Juan Antonio Gómez Monterroso
Vocal Cuarto	P.C. Marlon Geovani Aquino Abdalla
Vocal Quinto	P.C. Carlos Roberto Turcios Pérez

**PROFESIONALES QUE REALIZARON LOS EXÁMENES
DE ÁREAS PRÁCTICAS BÁSICAS**

Área Matemática – Estadística	Lic José Luis Reyes Donis
Área Contabilidad	Lic. José Adán De León
Área Auditoría	Lic. Mibzar Amós Castañón Orozco

PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS

Presidente	Lic. Salvador Giovanni Garrido Valdez
Secretario	Lic. Luis Fernando Monterroso Santos
Examinador	Lic. Carlos Vicente Solórzano Soto

Guatemala 25 febrero 2016

Licenciado
Luis Antonio Suárez Roldán
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala

Señor Decano:

Respetuosamente tengo el agrado de informar a usted, que he concluido con el proceso de revisión del trabajo de tesis de Wendy Masiel Castañón Carrera denominado **“EL DISEÑO DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CRÉDITOS PARA UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO”**, tema autorizado según Dictamen-Auditoria No. 063-2014.

El trabajo de tesis presentado fue elaborado de acuerdo a lineamientos técnicos, académicos y profesionales, por lo que recomiendo que el mismo sea sometido para ser discutido en el Examen Privado de Tesis, previo a conferírsele a la alumna el título de Contadora Pública y Auditora en el grado académico de Licenciada.

Sin otro particular, me suscribo

Atentamente



Alberto Rosales del Pinal

Contador Público y Auditor

Colegiado No. 5166



FACULTAD DE CIENCIAS
ECONOMICAS
EDIFICIO 'S-8'
Ciudad Universitaria zona 12
GUATEMALA, CENTROAMERICA

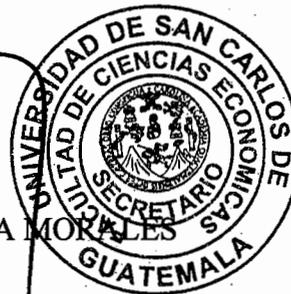
**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, GUATEMALA,
DIECIOCHO DE AGOSTO DE DOS MIL DIECISÉIS.**

Con base en el Punto QUINTO, del ACTA 13-2016 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 28 de julio de 2016, se conoció el Acta AUDITORÍA 058-2016 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 06 de abril de 2016 y el trabajo de Tesis denominado: "EL DISEÑO DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CRÉDITOS PARA UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO", que para su graduación profesional presentó la estudiante **WENDY MASIEL CASTAÑÓN CARRERA**, autorizándose su impresión.

Atentamente,

"D Y ENSEÑAD A TODOS"

LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO



LIC. LUIS ANTONIO SUÁREZ DE SAN JUAN
DECANO

m.ch



ACTO QUE DEDICO

A DIOS: Inteligencia Suprema, Causa primera de todas las cosas, por esta oportunidad de aprendizaje y crecimiento espiritual que me brinda en este momento de mi existencia.

A MI FAMILIA: Gracias por compartir el compromiso de crecimiento espiritual en esta existencia como mi escuela de vida para evolucionar.

A MI MAESTRO DE VIDA: Genaro Bravo Rabanales por su amor, apoyo y dedicación, por estar siempre a mi lado incansablemente.

A MI FAMILIA UNIVERSAL: Por brindarme su ayuda y apoyo en los momentos difíciles, por sus enseñanzas y también por compartir las alegrías.

A MI ASESORES: Por su comprensión, ayuda y orientación en la Elaboración de la tesis.

A LA USAC Por haberme formado profesionalmente, por todos los conocimientos brindados para llegar a este momento.

ÍNDICE

	Página
INTRODUCCIÓN	i
CAPÍTULO I	
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO	
1.1 Desarrollo histórico mundial del cooperativismo	1
1.1.2 Los pioneros cooperativistas	1
1.2 Breve historia de las cooperativas en Guatemala	1
1.3 Definición de cooperativas	2
1.4 Objetivos de las cooperativas	3
1.5 Clases de cooperativas	3
1.6 Cooperativa de ahorro y crédito	4
1.6.1 Cooperativa de ahorro y crédito de los colaboradores de la Luz, responsabilidad limitada	4
1.6.2 Ahorro	4
1.6.3 Crédito	4
1.7 Características de las cooperativas de ahorro y crédito	5
1.8 Objetivos de las cooperativas de ahorro y crédito	5
1.9 Políticas y procedimientos	6
1.10 Disposiciones legales que le aplican a las cooperativas	6
1.10.1 Inspección general de cooperativas- INGECOP-	6
1.10.2 Instituto nacional de cooperativas -INACOP-	6
1.10.3 Federación nacional de cooperativas de ahorro y crédito -FENACOAC-	7
1.10.4 Superintendencia de administración tributaria -SAT-	7
1.10.5 Superintendencia de bancos	7
1.10.6 Asamblea nacional constituyente, constitución política de la república de Guatemala	8
1.10.7 Congreso de la república de Guatemala, ley general de cooperativas en Guatemala y su reglamento decreto número 82-78	8

1.10.8 Congreso de la república de Guatemala, ley contra el lavado de dinero u otros activos (decreto número 67-2001) y su reglamento	10
1.10.9 Congreso de la república de Guatemala, ley para prevenir y reprimir el financiamiento del terrorismo (decreto número 58-2005) y su reglamento (acuerdo gubernativo 86-2006)	10
1.11. Legislación tributaria	11
1.11.1 Congreso de la república de Guatemala, código tributario, decreto número 6-91 y sus reformas	11
1.11.2 Congreso de la república de Guatemala, ley del impuesto al valor agregado, decreto número 27-92 y sus reformas	11
1.11.3 Congreso de la república de Guatemala, decreto número 10-2012, ley de actualización tributaria, libro I, impuesto sobre la renta y sus reformas	11
1.11.4 Congreso de la república de Guatemala, ley del impuesto de solidaridad, decreto número 73-2008 y sus reformas	12
1.11.5 Congreso de la república de Guatemala, ley del impuesto de timbres fiscales y papel sellado especial para protocolos, decreto número 37-92 y sus reformas	12
1.11.6 Congreso de la república de Guatemala, ley del impuesto sobre productos financieros, decreto número 26-95 y sus reformas	12
1.12 Organización y funciones	12
1.12.1 Organización	12
1.12.2 Funciones	14
1.13 Valores, principios y características de la cooperativa	16
1.13.1 Valores	16
1.13.2 Principios	16
1.13.3 Características de la cooperativa	18

CAPÍTULO II
ÁREA DE CRÉDITOS DE UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO

2.1	Breve historia del crédito	19
2.2	Definición	19
2.3	Clases de crédito	20
2.4	Estructura organizacional	20
2.5	Objetivo	21
2.6	Importancia de los créditos en la cooperativa	21
2.7	Operaciones y funciones	22
2.7.1	Operación del crédito	22
2.7.2	Funciones	22
2.8.	Formas y documentos de respaldo	23
2.8.1	Documentos de respaldo para los créditos otorgados en la cooperativa	23
2.9	Riesgo del crédito	23

CAPÍTULO III
CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CRÉDITOS DE UNA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO

3.1	Control interno – informe COSO	25
3.2	Definición	25
3.3	Objetivos	25
3.4	Componentes del control interno	26
3.5	Aspectos mínimos del sistema de control interno en una cooperativa	32
3.6	Responsables del control interno	33
3.7	Supervisión y seguimiento del control interno	33
3.8	Riesgos del control interno	34
3.9	Para que se emplean las consultarías	34
3.10	El Contador Público y Auditor externo como consultor	34

3.11	Ética profesional del Auditor	35
3.11.1	Conducta profesional	35

CAPÍTULO IV

EL DISEÑO DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CRÉDITOS PARA UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO (CASO PRÁCTICO)

4.1	Introducción	37
4.2	Antecedentes	37
4.2.1	Historia de la cooperativa de ahorro y crédito	37
4.2.2	Visión y misión de la cooperativa	38
4.2.3	Personal clave de la administración	40
4.3	Carta de solicitud de cotización	41
4.4	Propuesta de servicios profesionales	42
4.5	Carta de aceptación de la propuesta de servicios	48
4.6	Desarrollo del trabajo	49
4.7	Informe de control interno del área de créditos	77
4.8	Diseño de un sistema de control interno para el área de créditos	93

ANEXOS		116
--------	--	-----

CONCLUSIONES		120
--------------	--	-----

RECOMENDACIONES		121
-----------------	--	-----

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		122
----------------------------	--	-----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Organigrama de la cooperativa de ahorro y crédito	13
Figura 2	Integración del área de créditos	20

INTRODUCCIÓN

Desde tiempos remotos, el ser humano ha tenido la necesidad de controlar sus pertenencias y las del grupo del cual forma parte, por lo que de alguna manera busca instalar diferentes controles para tener la seguridad que las operaciones se realizan de acuerdo a los objetivos preestablecidos en cada área de trabajo y así alcanzar las metas; por tal motivo, es necesario que una empresa establezca un control interno adecuado, porque es un proceso ejecutado por el personal de la entidad, para conseguir los objetivos establecidos.

Los controles internos se establecen con el fin de detectar y minimizar los riesgos de la organización. Los controles internos fomentan la eficiencia, reducen el riesgo de pérdida y ayudan a garantizar la fiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes y normas vigentes.

El proceso del control interno debe ser diseñado de acuerdo a las necesidades de la entidad o empresa, ya que es importante para la estructura administrativa, para obtener informes confiables con menor riesgo de fraudes y con una mejor eficiencia y eficacia en el sistema operativo, para mejorar el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas con el fin de salvaguardar sus activos y obtener información financiera confiable.

Por ese motivo es de suma importancia que toda Cooperativa de Ahorro y Crédito cuente con un sistema de control interno de acuerdo a sus características para garantizar el correcto y eficiente funcionamiento en todas las áreas operativas y administrativas para alcanzar los objetivos planeados por la administración, para eso se deben establecer políticas y procedimientos adecuados al área de créditos de la cooperativa por ser la base principal de los servicios que presta y cumplir con su principal objetivo que es velar por el bienestar de sus asociados.

Las Cooperativas de ahorro y crédito de tipo cerradas, tienen una característica expresa en su estatuto, donde indica que únicamente admite como asociados a personas que reúnen determinadas cualidades ocupacionales, laborales y profesionales, a quienes se les motiva al

ahorro y como beneficio el otorgamiento de créditos a tasas de interés bajo para satisfacer necesidades que en cualquier momento sus asociados necesiten para mejorar permanentemente sus condiciones socio-económicas y culturales.

Entre los objetivos principales que la cooperativa ha establecido en las revisiones realizadas de las operaciones para mejorar sus servicios, es incorporar políticas y procedimientos en el área de crédito para la entrega, autorización y adecuada documentación de los préstamos.

Por ese motivo el objetivo de la presente investigación, es contribuir con las Cooperativas de Ahorro y Crédito que necesiten una guía al constituirse y/o como consulta para mejorar sus operaciones en el área de Créditos, así mismo dar a conocer a los profesionales y estudiantes los principales requisitos y la importancia de aplicar y contar con un buen control interno en el área de créditos de una cooperativa. Servir como material de apoyo y consultas al público interesado, y como aporte a la Universidad de San Carlos de Guatemala, para la formación de futuros profesionales.

Por la importancia del diseño de control interno en el área de créditos de una cooperativa, el Contador Público y Auditor presenta este trabajo para proporcionar y autorizar en forma adecuada los préstamos a los asociados de la cooperativa y transparentar estas operaciones con evidencia suficiente y de auditoría, que respalde las operaciones realizadas para que pueda cumplir con su objetivo principal que es ayudar y apoyar a sus asociados en las emergencias económico-sociales.

El alcance de la presente investigación confirma, la obtención de conocimientos y un marco de referencia y fuente de consulta para el Contador Público y Auditor y cualquier otro usuario interesado en el tema; trabajo que es dividido en cuatro capítulos que presentan únicamente información sobre las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Guatemala y el control interno en el área de créditos de la misma; los capítulos se presentan de la siguiente manera:

Capítulo I: Este capítulo hace referencia a una breve historia de las cooperativas en Guatemala, sobre el desarrollo histórico mundial del cooperativismo, definición de cooperativas, objetivos, clasificación, énfasis en las cooperativas de ahorro y crédito, políticas

y procedimientos, instituciones que las sistematizan, régimen legal, legislación tributaria, organización, funciones, valores, principios y características.

Capítulo II: En este capítulo define información sobre el área de créditos de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, una breve historia del crédito, definición, clasificación del crédito, estructura organizacional, objetivos, importancia de los créditos en la cooperativa, operaciones, funciones, formas y documentos de respaldo y el riesgo del crédito.

Capítulo III: Expone sobre el control interno en el área de créditos de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, control interno – informe COSO, definición, objetivos, componentes, los riesgos a nivel de la entidad por factores externos e internos; aspectos mínimos de control interno que debe tener una cooperativa, responsables del control interno; supervisión y seguimiento del control interno, riesgos del control interno; para que se emplean las consultorías; el Contador Público y Auditor como Consultor, ética del Auditor y conducta profesional.

Capítulo IV: Presenta el caso práctico sobre el trabajo que realiza el Contador Público y Auditor como consultor en el diseño de control interno en el área de créditos para una Cooperativa de Ahorro y Crédito, introducción, antecedentes de la cooperativa, historia, visión y misión, personal clave de la administración, carta de solicitud de la cotización del servicio, propuesta de servicios, carta de aceptación, desarrollo del trabajo, informe de control interno en el área de estudio, diseño de control interno, anexos donde se proponen diseños de documentos de respaldo; conclusiones y recomendaciones del presente trabajo. Cabe señalar que en el contenido del presente documento se encuentran citas bibliográficas que permiten que el usuario del documento conozca la fuente de la información, encontrándose de la siguiente forma (1:50) el primer número significa el número del libro de conformidad con el orden que se encuentra dentro de la bibliografía; el segundo número seguido de los dos puntos corresponde a la página consultada e índice de figuras encontradas en el capítulo I.

CAPÍTULO I

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

1.1 Desarrollo histórico mundial del cooperativismo

La historia demuestra que la cooperación se practica desde los albores de la civilización; nació con impulso de las propias necesidades del hombre, que impotente para luchar aisladamente contra las fuerzas superiores que desafiaban su existencia, comprendió que en la ayuda mutua estaba la fuerza de su especie y el camino de su supervivencia.

1.1.2 Los Pioneros Cooperativistas

Entre los precursores del cooperativismo se encuentran, El Conde de Saint-Simón, Robert Owen, Charles Fourier, Felipe Buchez, William King, Luis Blanc, Schulze Delitzch, entre otros. Fue en un pequeño pueblo llamado Rochdale, Inglaterra, en donde se constituyó la primera cooperativa, los pobladores en su mayoría eran tejedores, pero debido a la modernidad industrial, muchos se quedaron sin empleo; después de varias reuniones y análisis de la realidad, comprendieron que sólo unidos, apoyándose unos a otros, reuniendo sus ahorros, esfuerzo, trabajo, buena administración, comercio y sobre todo deseos de ayudarse, podrían salir adelante. El 21 de diciembre de 1844, ante el temor de más despidos en las fábricas, 28 tejedores, entre ellos una mujer, organizados y reunidos, abrieron la primera cooperativa de consumo. Con este acto nace el movimiento cooperativo que hoy existe en todo el mundo.

1.2 Breve Historia de las Cooperativas en Guatemala

Como en muchas partes del mundo, llegó a Guatemala las noticias de las ventajas de la organización cooperativa, por tanto, el 28 de enero de 1903, se creó el Decreto número 630 Ley de Sociedades Cooperativas. Posteriormente, el 21 de noviembre de 1906, se promulgó el Decreto número 669, Ley Protectora de Obreros, creando “cajas cooperativas de socorro” para tener recursos para el pago de indemnizaciones laborales.

En la época de la revolución de 1944, el país entró en una nueva etapa socioeconómica y al promulgar su Constitución Política, en su Artículo 94 estableció: “El Estado proporcionará a las

colectividades y cooperativas agrícolas instrucción técnica, dirección administrativa, maquinaria y capital”.

Conforme las cooperativas surgieron, fue necesaria una nueva ley para su fiscalización y adecuado funcionamiento, por ese motivo se publicó en el Diario Oficial con fecha 29 de diciembre de 1978, el Decreto Legislativo No. 82-78: “Ley General de Cooperativas”, por tanto, las cooperativas lograron un nuevo repunte para su fortalecimiento. Asimismo, se creó el Instituto Nacional de Cooperativas (INACOP) y la Inspección General de Cooperativas (INGECOP). Con estos instrumentos jurídicos se centraron en INACOP los esfuerzos de promoción, políticas de apoyo al quehacer cooperativo y la fiscalización es asignada a la INGECOP.

1.3 Definición de Cooperativas

Es una organización autónoma y privada de personas que se han constituido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democrática controlada, con personalidad jurídica y se gobierna por su estatuto.

Las cooperativas son asociaciones abiertas y flexibles, de hecho y derecho cooperativo, de la economía social y participativa, autónomas, de personas que se unen mediante un proceso y acuerdo voluntario, para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes, generar bienestar integral, colectivo y personal, por medio de procesos y unidades de producción social, gestionadas y controladas democráticamente.

Es una asociación libre de personas que, bajo el principio de igualdad, satisfacen necesidades en común, mediante la prestación de servicios colectivo basados en cuatro elementos importantes:

- ✓ Integradas libremente por personas, sin importar tendencia política o religiosa.
- ✓ Satisfacen necesidades comunes.
- ✓ Sus actividades son de auto ayuda, solidaridad entre sus asociados.
- ✓ Se consideran titulares de empresa económica común al servicio de asociados.

1.4 Objetivos de las Cooperativas

El cooperativismo busca desarrollar al hombre con el valor de la cooperación, de la igualdad, de la justicia, el respeto y el trabajo conjunto.

La Cooperativa es una empresa de obtención, consumo o crédito de participación libre y democrática, conformada por personas que persiguen un objetivo en común económico y social con la participación de cada asociado, en beneficio para todos los asociados, es determinado por el trabajo incorporado al objetivo común.

En resumen, el principal objetivo de la cooperativa es ofrecer servicios de calidad, económico social y reportar beneficios a los asociados.

1.5 Clases de cooperativas

“En Guatemala, de acuerdo a la actividad económica que desarrollan las cooperativas pueden desarrollar cualquier actividad lícita siempre que estén compatibles con los principios y el espíritu cooperativista entre ellas se clasifican las siguientes:

1. Agrícolas
2. Ahorro y crédito
3. De producción
4. Consumo
5. Vivienda
6. Transporte
7. Comercialización
8. Pesca
9. De servicios especiales” (6:3)

1.6 Cooperativa de Ahorro y Crédito

Las cooperativas de crédito son sociedades constituidas con arreglo a la Ley, cuyo objeto social es servir a las necesidades financieras de sus socios y de terceros mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de crédito.

1.6.1 Cooperativa de Ahorro y crédito de los empleados de la Luz, Responsabilidad Limitada

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Empleados de la Luz, R. L. fue constituida en noviembre de 2012 sin fines de lucro, y en el mes de febrero 2013 la Asamblea General de Asociados eligió al Consejo de Administración que está actualmente en funciones.

De acuerdo con los estatutos de constitución la Cooperativa tendrá como objeto social, procurar el mejoramiento social y económico de sus asociados, a través de la realización de proyectos y servicios financieros.

Para lograr el objetivo social, la cooperativa debe realizar actividades como fomentar el hábito del ahorro entre sus asociados, así como crear programas y servicios de crédito. Sus operaciones serán examinadas por el área de vigilancia una vez cada trimestre. Adicionalmente la cooperativa se encuentra sujeta a regulaciones y supervisión de la Intendencia de Verificación Especial – IVE de la Superintendencia de Bancos para efectos de la Ley Contra el Lavado de Dinero y Otros Activos y de la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, también esta fiscalizada por la Inspección General de Cooperativas – INGECOP la cual tiene a su cargo la inspección de todas las cooperativas en Guatemala.

1.6.2 Ahorro

El ahorro es la diferencia entre el ingreso disponible y el consumo efectuado por una persona, una empresa, una administración pública, entre otros. Igualmente, el ahorro es la parte de la renta que no se destina al consumo, o parte complementaria del gasto.

1.6.3 Crédito

El crédito es un préstamo en dinero donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo

más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiera. Para efectos de la presente investigación se define el crédito que la cooperativa aplica en sus operaciones:

Crédito Fiduciario

Es una línea de crédito personal con garantía fiduciaria, requerida para consumo personal.

1.7 Características de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

- a. Recaudar la cantidad de dinero para el pago de las aportaciones de sus asociados.
- b. Recibir por parte de los asociados las cantidades de dinero que estos entreguen con fines de ahorro.
- c. Conceder préstamos a sus asociados, según sus aportaciones.
- d. Afiliarse a la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito -FENACOAC- o establecer acuerdos con otras cooperativas.

1.8 Objetivos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

El Objeto social de las Cooperativas de ahorro y crédito será percibir de los asociados los ahorros corrientes y concederles préstamos.

- ✓ Procurar el mejoramiento económico y social de sus asociados, a través de la realización de proyectos y servicios financieros.
- ✓ Proporcionar a sus asociados apoyo cultural y recreativo mediante una adecuada educación cooperativa.
- ✓ Fomentar el hábito de ahorro entre los asociados y crear una fuente de crédito a un tipo de interés razonable.
- ✓ Eliminación de las relaciones socio-económicas de los objetivos de lucro, sustituyéndolo por prestaciones de servicios.
- ✓ Funcionar conforme los principios de libre adhesión, retiro voluntario, interés limitado al capital, neutralidad política y religiosa e igualdad de derechos y obligaciones de todos sus miembros.

- ✓ Desarrollar cualquier otra actividad cooperativa, compatible con la ley, que sea dirigida al incremento eficaz del cooperativismo.

1.9 Políticas y Procedimientos

Toda empresa o institución debe contar con documentos que contengan en forma ordenada y sistemática información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimientos que consideren necesario para la ejecución del trabajo.

El objetivo de las políticas y procedimientos es minimizar el esfuerzo humano y aumentar los beneficios para que las operaciones sean registradas oportunamente y tengan el respaldo razonable como un documento de políticas y procedimientos para el área de créditos en el que se definan los lineamientos y así tener un registro de la información generada por las operaciones de la cooperativa, que contenga los documentos necesarios para que se lleve un control adecuado, manuales organizacionales que delimiten y atribuyan funciones a cada integrante de la cooperativa.

El objetivo primordial es generar información oportuna y confiable que apoye las decisiones que tome la administración de la cooperativa, por tal razón se elaboró este trabajo de tesis, para que cualquier cooperativa que no cuente con políticas y procedimientos establecidos pueda tomar de base esta investigación para mejorar sus registros.

1.10 Disposiciones Legales que le aplican a las Cooperativas

Toda Cooperativa de Ahorro y Crédito debe inscribirse y cumplir con las leyes establecidas para su funcionamiento en Guatemala.

1.10.1 Inspección General de Cooperativas –INGECOP-

Es la institución encargada de realizar auditorías de estados financieros, aspectos fiscales y legales a las cooperativas, federaciones y confederación.

1.10.2 Instituto Nacional de Cooperativas –INACOP-

Según el artículo 31 de la Ley General de Cooperativas (Decreto número 82-78) con carácter de entidad estatal descentralizada y autónoma, con personalidad jurídica y patrimonio propio, se

crea el Instituto Nacional de Cooperativas cuya denominación abreviada será INACOP. Sus principales objetivos son cumplir y hacer cumplir las leyes y reglamentos relacionados con las cooperativas. Promover la organización de cooperativas de los distintos tipos, conforme a las necesidades de los grupos que lo soliciten o promuevan, y proporcionar asistencia técnica y administrativa a los grupos de las cooperativas.

Procedimientos Legales de Inscripción de las Cooperativas y sus Representantes Legales ante el INACOP:

El Instituto Nacional de Cooperativas INACOP es el órgano encargado de la inscripción y registro de los actos relacionados con todas las cooperativas de Guatemala.

Procedimientos:

- ✓ Solicitud de asistencia técnica por escrito del grupo, la que deberá estar firmada por el número de personas solicitantes, no debe ser menos de 23 personas, indicando claramente el nombre y la dirección de las personas con quienes hacer el primer contacto.
- ✓ Asignación del Técnico Asesor.
- ✓ Elaboración de la nómina de asociados con todos sus generales (según artículo 3 de la Ley General de Cooperativas con un mínimo de 20 personas).

1.10.3 Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito -FENACOAC-

Es la federación en la que se pueden agrupar o asociar las cooperativas de ahorro y crédito, la cual no es de carácter obligatorio.

1.10.4 Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-

Es la entidad encargada de verificar el cumplimiento del pago de impuestos, en esta institución se debe de inscribir después de haberse inscrito en el INACOP, también se solicita la impresión de documentos y la exención de impuestos.

1.10.5 Superintendencia de Bancos

Es la dependencia de la Superintendencia de Bancos creada para de velar por el objeto y cumplimiento del Decreto No. 67-2001, del Congreso de la República, Ley Contra el Lavado

de Dinero u Otros Activos y su reglamento, Acuerdo Gubernativo No. 118-2002 y de la Ley Para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo (Decreto número 58-2005) y su reglamento (Acuerdo Gubernativo 86-2006), a esta institución se debe de informar cuando existan operaciones sospechosas o inusuales dentro de la entidad sobre las operaciones de ahorro y crédito. Las cooperativas que realicen operaciones de ahorro y crédito independientemente de su denominación, están afectas a la supervisión de la Intendencia de Verificación Especial.

En Guatemala la estructura legal aplicable a las cooperativas es la siguiente:

1.10.6 Asamblea Nacional Constituyente, Constitución Política de la República de Guatemala

Artículos 67.- Protección a las tierras y las cooperativas agrícolas indígenas y Artículo 119, literal e). - Fomentar y proteger la creación y funcionamiento de cooperativas proporcionándoles la ayuda técnica y financiera necesaria. En este artículo se encuentra la base del cooperativismo, el Estado se encuentra obligado no solo a fomentar el movimiento cooperativo, sino también de brindar los mecanismos para su desarrollo por medio de instituciones encargadas de orientar y fiscalizar a las cooperativas.

1.10.7 Congreso de la República de Guatemala, Ley General de Cooperativas en Guatemala y su reglamento Decreto Número 82-78

Las cooperativas están sujetas a las disposiciones establecidas en esta Ley, se encuentra dividida en tres títulos, en el primero se encuentran las disposiciones generales de las cooperativas, este título procura la estandarización del funcionamiento de las cooperativas, en el artículo 4 establece los principios que debe de considerar, entre ellos cabe mencionar.

- a) “Procurar el mejoramiento social y económico de sus miembros, mediante el esfuerzo común.
- b) No perseguir fines de lucro, sino de servicio a sus asociados.
- c) Ser de duración indefinida y de capital variable, formado por aportaciones nominativas de igual valor, transferibles sólo entre los asociados.
- d) Funcionar conforme a los principios de libre adhesión, retiro voluntario, interés limitados al capital, neutralidad política y religiosa e igualdad de derechos y obligaciones de todos

sus miembros.”

Además de los principios en que descansa el cooperativismo, la Ley en este título establece lo relacionado con requisitos para la constitución de las cooperativas, su estructura organizacional, sus estatutos y la fiscalización, sobre este tema el artículo 26 establece que las cooperativas estarán sujetas a la fiscalización del Estado por medio de la Inspección General de Cooperativas, adscrita al Instituto Nacional de Cooperativas.

Para que la fiscalización por parte de la Inspección General de Cooperativas se pueda cumplir las cooperativas están obligadas a:

- a) Adoptar las normas contables que establezca la Inspección General de Cooperativas.
- b) Llevar los libros de actas y registros contables autorizados por la Inspección General de Cooperativas.
- c) Enviar las nóminas de las personas electas para los distintos órganos de la cooperativa, dentro de los diez (10) días de la elección, y
- d) Remitir a la Inspección, dentro de los treinta (30) días de celebrada la Asamblea Ordinaria Anual de la memoria de labores y los estados financieros del ejercicio. En el título segundo, la Ley se enfoca al papel que desempeña el Instituto Nacional de Cooperativas (INACOP), como un organismo especializado que centraliza, orienta y coordina a las cooperativas, además como el responsable de autorizar y llevar registro de dichas organizaciones.

El tercer título abarca las actividades de fiscalización y demás acciones realizadas por la Inspección General de Cooperativas (INGECOP).

Principios, Integración cooperativa, incentivos fiscales, fiscalización y creación del INACOP. Además instruye a las Cooperativas a observar los artículos de mayor importancia en los Estatutos de Constitución, los cuales son:

Duración: indefinida,

Reserva Irrepartible: De los excedentes totales de cada ejercicio se hará la deducción del 5% para reserva irrepartible,

Destino Excedentes: Los excedentes o pérdidas se distribuirán entre los asociados en proporción al monto de las operaciones realizadas con la Cooperativa o a la participación en ellas.

El reglamento establece: Naturaleza de las Cooperativas, Régimen Administrativo y Económico, De las Sanciones, Del Instituto Nacional de Cooperativas, Registro de Inscripción.

1.10.8 Congreso de la República de Guatemala, Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos (Decreto Número 67-2001) y su reglamento

En su artículo 5 numeral II inciso i) del reglamento considera a personas obligadas a las cooperativas que realicen operaciones de ahorro y crédito, independientemente de su denominación. En el Artículo 18 inciso g) de la ley considera persona obligada a cualquier otra actividad que por la naturaleza de sus operaciones puede ser utilizada para el lavado de dinero u otros activos.

Las cooperativas de ahorro y crédito deben de registrarse en la Intendencia de Verificación Especial y adoptar los mecanismos necesarios para detectar operaciones dudosas, así como presentar los informes que requiere la ley.

1.10.9 Congreso de la República de Guatemala, Ley Para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo (Decreto Número 58-2005) y su reglamento (Acuerdo Gubernativo 86-2006)

En el artículo 15 de esta Ley considera como personas obligadas a las establecidas en la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, en su reglamento, y en otras disposiciones relacionadas a dicha materia.

Las cooperativas de ahorro y crédito que se encuentren registradas como tales, que hayan nombrado oficiales de cumplimiento y cuenten con registros de clientes y empleados, de conformidad con la normativa contra el lavado de dinero u otros activos, únicamente deberán hacer extensivas a la prevención del financiamiento del terrorismo las demás medidas de control, prevención y otros deberes establecidos en dicha normativa.

1.11 Legislación Tributaria

Legislación aplicable a las Cooperativas al momento de su constitución e Inscripción: ante la Superintendencia de Administración Tributaria, SAT está afecta a obligaciones tributarias e incentivos fiscales de acuerdo al Código Tributario, a la Ley del Impuesto al Valor Agregado, Ley de Actualización Tributaria, Ley del Impuesto sobre Productos Financieros y Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y de Papel Sellado Especial para Protocolos. Al convertirse en contribuyente queda afecta de la siguiente manera:

1.11.1 Congreso de la República de Guatemala, Código Tributario, Decreto Número 6-91 y sus reformas

Será aplicable a las infracciones y sanciones, estrictamente en materia tributaria, salvo lo que dispongan las normas especiales que establezcan las leyes que regulan cada tributo. Los sujetos tributarios o sus representantes que deban presentar declaración, lo harán de conformidad con las normas de este Código y serán responsables, de conformidad con la ley

1.11.2 Congreso de la República de Guatemala. Ley del Impuesto al Valor Agregado, Decreto Número 27-92 y sus reformas

De acuerdo a esta Ley las cooperativas se encuentran exentas del Impuesto al Valor Agregado (IVA), cuando realicen operaciones de venta y prestación de servicios a sus asociados, cooperativas, federaciones, centrales de servicio y confederaciones de cooperativas. En sus operaciones con terceros deben cargar el impuesto correspondiente.

1.11.3 Congreso de la República de Guatemala. Decreto Número 10-2012, Ley de Actualización Tributaria, Libro I, Impuesto Sobre la Renta y sus reformas

De acuerdo a esta ley, están exentas las rentas de las cooperativas legalmente constituidas en el país, provenientes de las transacciones con sus asociados y con otras cooperativas, federaciones y confederaciones de cooperativas. Sin embargo, las rentas, intereses y ganancias de capital provenientes de operaciones con terceros, estarán afectas al impuesto establecido en esta ley.

1.11.4 Congreso de la República de Guatemala. Ley del Impuesto de Solidaridad, Decreto Número 73-2008 y sus reformas

Según esta Ley, las cooperativas gozarán de la exención a dicho impuesto siempre que el total de sus ingresos se destinen a los fines de su creación y que de ninguna forma distribuyan beneficios, dividendos, utilidades o bienes entre sus integrantes, de lo contrario no serán sujetos de esta exención.

1.11.5 Congreso de la República de Guatemala. Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y Papel Sellado Especial para Protocolos, Decreto Número 37-92 y sus reformas

De acuerdo con esta Ley, están exentas del impuesto, todos los actos y contratos realizados por las cooperativas, federaciones y confederación de cooperativas entre sí y con sus asociados. Sin embargo los actos y contratos que realicen con terceros pagarán el impuesto establecido en esta Ley.

1.11.6 Congreso de la República de Guatemala. Ley del Impuesto sobre Productos Financieros, Decreto Número 26-95 y sus reformas

Las personas individuales o jurídicas que paguen o acrediten intereses de cualquier naturaleza a personas individuales o jurídicas, que no estén sujetos a la supervisión de la Superintendencia de Bancos, deben retener el 10% del impuesto y enterarlo a las cajas fiscales dentro de los primeros 10 días hábiles del mes siguiente en que se efectuaron las retenciones. Esto implica que cuando se efectúen pagos de intereses a los ahorrantes de la cooperativa, ésta se convierte en agente de retención y debe de retener el Impuesto y enterarlo al fisco como indica la Ley.

1.12 Organización y Funciones

1.12.1 Organización

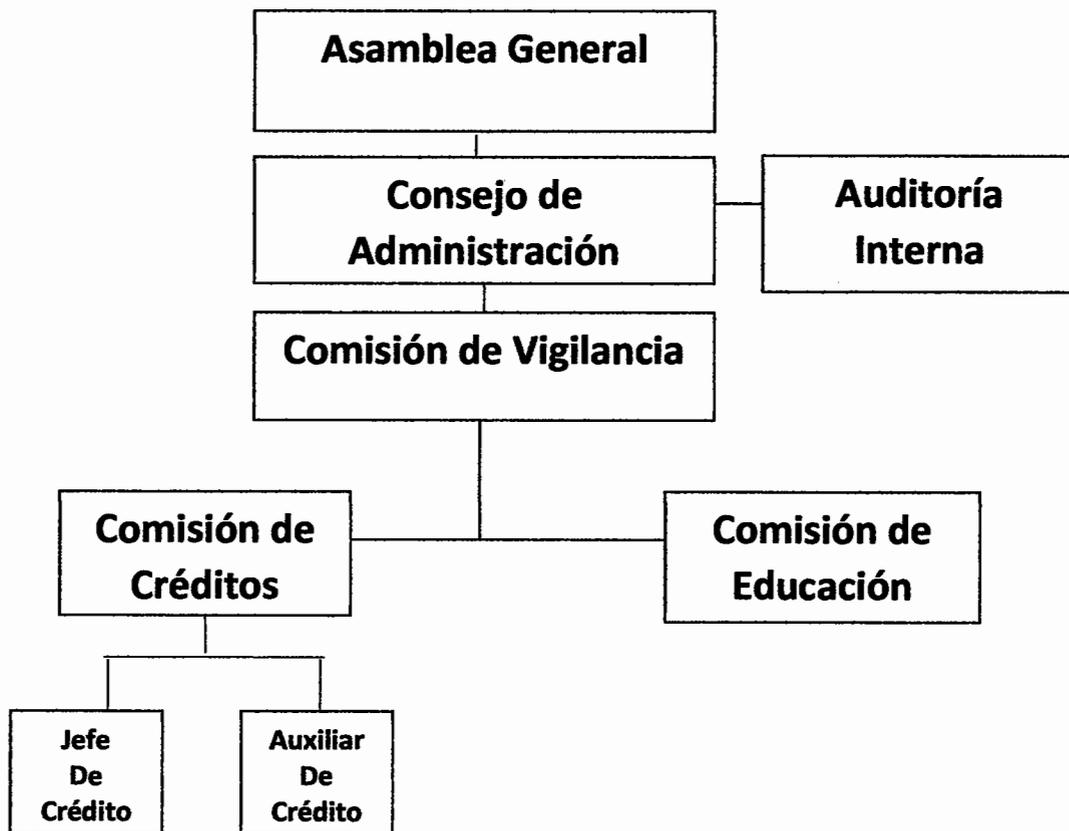
La estructura organizacional se refiere a la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de la organización en cuanto a las relaciones de los componentes que la integran. Es el marco en el que se desenvuelve la organización, de acuerdo con el cual las tareas son divididas, agrupadas, coordinadas y controladas, para el logro de objetivos.

“El Reglamento de la Ley General de Cooperativas establece que las Cooperativas, Federaciones y Confederación, debe tener como mínimo los órganos sociales siguientes:

- a) Asamblea General, órgano supremo;
- b) El Consejo de Administración, órgano administrativo de dirección;
- c) Comisión de Vigilancia, órgano de control y fiscalización;
- d) Comités que a juicio del Consejo de Administración sean necesarios para el mejor funcionamiento de la entidad, como Comisión de Educación, Créditos, que considere necesario de acuerdo al tamaño de la cooperativa.

Figura 1

Organigrama de la Cooperativa de Ahorro y Crédito



(Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito)

1.12.2 Funciones

Asamblea general

La Asamblea General se forma por los asociados convocados y reunidos, es el órgano supremo de la Cooperativa. Es la reunión de los cooperativistas en determinado lugar, hora y fecha. Las Asambleas Generales son: Ordinarias y Extraordinarias.

La Autoridad máxima de la Cooperativa reside en los asociados reunidos en Asamblea.

Hay dos clases de Asamblea: La Asamblea Ordinaria y la Extraordinaria. La primera se celebra una sola vez al año, en los primeros tres meses.

Y las extraordinarias se convocan cuando se hace necesario tratar cualquier asunto, como:

- ✓ Modificación de los estatutos de la cooperativa.
- ✓ Sancionar o remover a los integrantes del consejo de administración, comisión de vigilancia y otros comités.
- ✓ Conocer causas y acordar disolución.
- ✓ Nombrar comisión liquidadora en caso de disolución.
- ✓ Acordar fusión a otra cooperativa de igual finalidad.
- ✓ Acordar afiliación a organizaciones cooperativas de grado superior.

Consejo De Administración

“Es el órgano administrativo de la Cooperativa. Es el Órgano responsable de la dirección, ejecución y administración general de la cooperativa y podrá delegar su facultad ejecutiva en un Gerente o Administrador que nombrará para el efecto.

La representación legal de la Cooperativa la ejerce el presidente del consejo de administración, quien podrá delegar en cualquiera de los miembros del consejo.

Corresponde al Consejo de administración aprobar los lineamientos generales y velar por el cumplimiento de sus fines y para el efecto tendrá las siguientes atribuciones:

- a) Planificar, dirigir, coordinar los programas de acuerdo a sus objetivos y velar por el cumplimiento de los mismos;
- b) Gestionar las fuentes de recursos necesarios para sus ingresos presupuestales;
- c) Aprobar el presupuesto anual;
- d) Aprobar la memoria anual de labores y los estados financieros;
- e) Emitir y reformar los reglamentos internos;
- f) Nombrar y remover al Gerente y aprobar los nombramientos de los Jefes de departamento;
- g) Nombrar y remover al Auditor Interno;
- h) Autorizar los cambios en la organización administrativa, a propuesta del Gerente;
- i) Aprobar los programas de capacitación de personal y asistencia técnica;
- j) Ejercer las demás funciones y facultades que le corresponden de acuerdo con la ley, sus reglamentos y otras disposiciones aplicables”. (6:18)

“Los miembros del Consejo Directivo ejercen sus funciones bajo su responsabilidad personal y sin perjuicio de lo que dispongan otras leyes, son solidariamente responsables por los daños y perjuicios que se causen por los actos u omisiones ilegales en que incurran. De esta responsabilidad quedan exentos los que hayan hecho constar su voto disidente en el acta en que se tomó el Acuerdo en cuestión”. (6:18)

Comisión de vigilancia

La comisión de vigilancia es el órgano encargado del control y fiscalización de la Cooperativa. Está integrado por tres asociados, electos en Asamblea General. La duración en sus cargos es

de cuatro años y no podrán ser reelectos. Tampoco pueden ocupar otros cargos directivos hasta que transcurran cuatro años de haber dejado el cargo en la Comisión.

Comisión Educativa

Para cumplir eficazmente sus funciones, la Comisión de Educación podrá realizar entre otras, las siguientes actividades: Organización de cursos de capacitación, seminarios, reuniones, entre otros, para todos los asociados, donde se traten aspectos relacionados con educación cooperativa, técnica y social.

Edición de boletines, comunicaciones y otros, a través de los cuales se mantenga la comunicación permanente entre los organismos, cargos de la administración y asociados en general. Promoción de la cooperativa para aumentar el número de asociados.

Comisión de Crédito

Decidirá todo lo relacionado con las solicitudes de préstamos de los asociados, de conformidad con las normas establecidas sobre préstamos autorizados por el Consejo de Administración.

1.13 Valores, Principios y Características

1.13.1 Valores

Las cooperativas se basan en los valores de ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad. Siguiendo la tradición de sus fundadores sus miembros creen en los valores éticos de honestidad, transparencia, responsabilidad social y preocupación por los demás.

1.13.2 Principios

“Los principios cooperativos son lineamientos por medio de los cuales las cooperativas practican sus valores.

Primer principio: Las cooperativas son organizaciones voluntarias abiertas para todas aquellas personas asociadas dispuestas a utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades que conlleva la membresía sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa.

Segundo principio: Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros, quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones. Los hombres y mujeres elegidos para representar a su cooperativa deben responder ante los miembros.

Tercer principio: Participación económica de los miembros. Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa. Por lo menos una parte de ese capital es propiedad común de la cooperativa. Usualmente reciben una compensación limitada, si es que la hay sobre el capital suscrito como condición de membresía.

Cuarto principio: Autonomía e independencia. Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus miembros. Si entran en acuerdos con otras organizaciones y si tienen capital de fuentes externas, lo realizan en términos que aseguren el control democrático por parte de sus miembros y mantengan la autonomía de la cooperativa.

Quinto principio: Educación, entrenamiento e información. Las cooperativas brindan educación y capacitación a sus miembros, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados de tal forma que contribuyen eficazmente al desarrollo de sus cooperativas. Las cooperativas informan al público en general particularmente a jóvenes y creadores de opinión, a cerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo.

Sexto principio: Cooperación entre cooperativas. Las cooperativas sirven a sus miembros más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo, trabajando de

manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.

Séptimo principio: Compromiso con la comunidad. La cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas estrategias y tácticas aceptadas por sus miembros.” (6:2)

1.13.3 Características de la Cooperativa

Entre las principales características de la cooperativa están:

Pertenece a sus miembros.

Es una organización de personas, no de capitales.

Igualdad de derechos y de obligaciones para todos los cooperativistas.

El ingreso y permanencia dentro de la Cooperativa tienen carácter voluntario.

Tiene como finalidad, el mejoramiento económico y cultural de sus miembros.

Cada cooperativa es una empresa económica, con un interés social.

Las cooperativas podrán desarrollar cualquier actividad lícita, comprendida en los sectores de la producción, la comercialización, el consumo y prestación de servicios, compatibles con los principios y valores del espíritu cooperativista.

CAPÍTULO II

ÁREA DE CRÉDITOS DE UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

2.1 Breve Historia del Crédito

La palabra crédito tiene su origen del latín creditum que significa confianza. En los diversos significados de la palabra “crédito”, desde que fue aceptada en el lenguaje, durante el siglo XVI, confianza es su denominador común.

A principios de 1930 la herramienta clave de análisis ha sido el balance. En 1952, se cambió al análisis del estado de resultados, lo que más importaba era ver el efecto de la utilidad del período. Actualmente los análisis conllevan una serie de análisis (cualitativo y cuantitativo) e investigación profunda y concreta, lo que se resume en otorgar un crédito a aquel cliente que genera suficiente caja para pagarlo, un crédito no se paga con utilidad, inventarios, se paga con caja.

2.2 Definición

El permiso que otorga el comerciante a su cliente, para que haga uso de su capital durante un tiempo determinado. Es el poder para obtener bienes o servicios por medio de la promesa de pago en una fecha determinada a futuro.

Otra definición puede ser: Es una prerrogativa de comprar ahora y pagar en una fecha futura, en la actualidad es un sistema moderno de comercialización mediante el cual una persona o entidad asume un compromiso de pago futuro (deudor) por la aceptación de un bien o servicio ante otra persona o entidad (acreedor); el cual los pagos de las mercancías se aplazan a través del uso general de documentos negociables, por ejemplo, letras de cambio, cartas de crédito, factura cambiaria, entre otros.

2.3 Clases de crédito

Existe una gran variedad en cuanto a clasificación y tipos de los créditos, sin embargo, se definirá brevemente el más importante, según el objetivo de servicio que presta a sus asociados la cooperativa: Créditos individuales, todos aquellos créditos otorgados a los asociados en los términos señalados en un contrato de crédito.

Las cuentas por cobrar representan los activos adquiridos por la empresa a través de letras, pagarés u otros documentos por cobrar proveniente de las operaciones comerciales de ventas de bienes o servicios y también no provenientes de ventas de bienes o servicios.

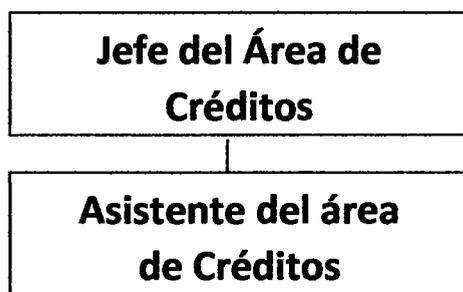
Por lo tanto, la cooperativa debe registrar de una manera adecuada todos los movimientos referidos a estos documentos, ya que constituyen parte de su activo, y sobretodo debe controlar que éstos no pierdan su formalidad para convertirse en dinero.

2.4 Estructura Organizacional

La estructura organizacional del área de comisión de crédito dependerá de la delegación de responsabilidad y el tamaño de la cooperativa.

En la presente investigación se observó que la estructura de la organización en el área de créditos es:

Figura 2
Integración del Área de Créditos



(fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito)

2.5 Objetivo

El departamento de créditos persigue los siguientes objetivos:

Que los riesgos se mantengan en niveles aceptables que permitan obtener una buena rentabilidad.

La formación del personal en análisis de crédito deber dar solidez al momento de emitir un criterio.

Que los créditos sean evaluados periódicamente para minimizar el riesgo en las operaciones.

El departamento de créditos y cobros es el que tiene a su cargo la implantación de políticas de crédito, concede o rechaza los créditos solicitados según las normas establecidas por el consejo de administración si existieran. Por esta razón como primer punto se debe trabajar en la investigación y análisis de la información presentada en las solicitudes de crédito, y velar por el cobro del pago mensual y adecuado cumpliendo del documento que respalda el préstamo realizado.

La principal función de los departamentos de créditos, es determinar, documentar y someter a autorización un determinado crédito, para ello es necesario conocer quien solicita el crédito, llene los requisitos necesarios que respalden dicho crédito, análisis de los diversos puntos, tanto cualitativos como cuantitativos que en conjunto permitirá tener una mejor visión sobre la solicitud el crédito y la capacidad para poder pagarlo.

2.6 Importancia de los créditos en la Cooperativa

La cantidad de personas que integraran el departamento de créditos y cobros es organizada por el consejo de administración, colocando como encargado el jefe de créditos, es importante contar con un grupo de personas preparadas y suficientes es importante para cumplir con su principal objetivo, que es analizar detenidamente la situación de la cartera e implantar los correctivos necesarios para mejorar la situación.

Una buena administración de personal supone elegir a la persona en el cargo idóneo, con la debida remuneración y con la satisfacción de sus expectativas, esto es importante en la selección y reclutamiento, al aplicar a los candidatos pruebas que determinen no sólo la capacidad, sino

también el grado de honestidad (especialmente con las personas que manejan dinero). La empresa debe contar con el perfil de cada uno de los funcionarios del departamento de créditos y cobros, principalmente los puestos del jefe, asistentes, y cobradores.

La regulación para su funcionamiento en el registro y documentación de las operaciones debe tener como base políticas y procedimientos autorizados por el Consejo de Administración para establecer las directrices y los pasos a seguir en las operaciones de los préstamos que realice la cooperativa, para que en un futuro próximo todas las operaciones estén debidamente registradas y respaldadas.

2.7 Operaciones y Funciones

2.7.1 Operación del Crédito

Debe existir una solicitud de intenciones en las que se especifique claramente los requerimientos del cliente (plazo, tipo de amortizaciones, períodos de gracia, valores residuales, tasa de interés, fondos, objeto y la forma de pago). Una vez aprobado el crédito es necesario elaborar el contrato correspondiente donde se establecerá claramente las obligaciones del prestatario y del ente financiero.

Al realizar el análisis del otorgamiento del crédito, debe tomarse en cuenta los siguientes aspectos:

Documentos necesarios para respaldar el préstamo.

Seriedad.

Simulación de capacidad de pago.

Situación de Ahorro.

Garantías.

Riesgo del crédito.

2.7.2 Funciones

La función principal es aprobar y documentar la autorización de los préstamos.

Determinará en cada caso el tipo de garantía, los plazos y la forma de pago.

Aprobar los préstamos por escrito y por mayoría de votos.

Rendir informes semestrales al Consejo de Administración.

A pesar de ser una base importante en las operaciones, la cooperativa analizada no cuenta con las políticas y procedimientos autorizados para un mejor respaldo de las operaciones del área de créditos.

2.8 Formas y documentos de respaldo

Todo hecho económico debe documentarse mediante soportes, de orígenes internos o externos, debidamente fechados y autorizados por quienes intervengan en ellos o los elaboren. La variedad de formatos que se utilizan en una cooperativa sirven para plasmar sus operaciones y servir de soporte para elaboración de las pólizas de ingresos, egresos, diario y otros que la cooperativa considere llevar. Todo registro justificable debe ser operado en documentos para que estos queden de respaldo ante las operaciones contables.

2.8.1 Documento de respaldo para los créditos otorgados por la Cooperativa

La Cooperativa debe respaldar sus operaciones de crédito con la suscripción de un pagaré (título valor), el protesto del mismo es facultativo de acuerdo a lo establecido en la Ley de Títulos y Valores.

Es preciso señalar que, los procedimientos del llenado de los pagarés deberán ejecutarse con absoluta cautela y responsabilidad por parte del personal autorizado.

La Gerencia de línea, Riesgos y/o Auditoría Interna, cada una desde su perspectiva y funciones, están encargadas de efectuar el control de proceso crediticio, el buen uso de los formatos y la correcta aplicación de políticas crediticias, así como de proponer políticas que mejoren su administración.

2.9 Riesgo del crédito

El riesgo de crédito surge cuando las contrapartes están indispuestas o son totalmente incapaces de cumplir sus obligaciones contractuales. El riesgo de crédito abarca tanto el riesgo de incumplimiento (valuación objetiva de la probabilidad de que una contraparte incumpla), como el riesgo de mercado que mide la pérdida financiera que será experimentada si el cliente

incumple. La Comisión de Créditos decidirá todo lo relacionado con las solicitudes de préstamos de los asociados, de conformidad con las normas establecidas sobre préstamos por el consejo de Administración.

Así mismo determinará en cada caso la garantía que el solicitante está obligado a presentar, así como los plazos en que el préstamo deba ser cancelado.

Por tal razón para que la Cooperativa pueda minimizar los riesgos y proporcionar eficiencia y eficacia en sus operaciones debe tomar y establecer los medios que pueden ser los métodos, procesos, reglas y reglamentos sobre la forma en que deben hacerse las cosas en la cooperativa, con el fin de que los recursos sean utilizados adecuadamente y cumplir con los fines para lograr así los objetivos y resultados planificados.

CAPÍTULO III

CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CRÉDITOS DE UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

3.1 Control Interno – Informe COSO

El Control Interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos de las siguientes categorías:

Eficacia y Eficiencia de las operaciones.

Fiabilidad de la información financiera.

Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

3.2 Definición

“El control interno se define como un proceso, efectuado por el personal de la entidad, diseñado para conseguir unos objetivos específicos.” (1:15)

“El Control Interno no constituye un acontecimiento o una circunstancia aislados, sino una serie de acciones que se extienden por todas las actividades de una entidad. Estas acciones son omnipresentes e inherentes a la gestión del negocio por parte de la dirección.

El control interno es parte de dichos procesos y está integrado en ellos, permitiendo su funcionamiento adecuado y supervisando su comportamiento y aplicabilidad en cada momento.” (1:17)

3.3 Objetivos

“Cada entidad tiene una misión, la cual determina sus objetivos y las estrategias necesarias para alcanzarlos. Los objetivos pueden establecerse para la organización como conjunto a dirigirse a determinadas actividades dentro de la misma.

Los objetivos pueden clasificarse en tres categorías:

Operacionales, que son referentes a la utilización eficaz y eficiente de los recursos de la entidad.

Información financiera, referente a la preparación y publicación de estados financieros fiables.

Cumplimiento, respecto al cumplimiento de la entidad de las leyes y normas que le sean aplicables.” (1:19)

3.4 Componentes del Control Interno

“El control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí. Estos se derivan del estilo de dirección del negocio y están integrados en el proceso de gestión. Los componentes son los siguientes:

Entorno del Control Interno

El entorno del control interno marca la pauta del funcionamiento de una organización e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control. Es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura. Los factores del entorno del control interno incluyen: la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la entidad, la filosofía de dirección y el estilo de gestión, la manera en que la dirección asigna la autoridad y las responsabilidades y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados y la atención y orientación que proporciona el consejo de administración.” (1:5)

Evaluación de los riesgos

“Cada entidad se enfrenta a diversos riesgos externos e internos que tienen que ser evaluados. Una condición previa a la evaluación del riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, vinculados entre sí e internamente coherentes. La evaluación de los riesgos consiste en la identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos. Debido a que las condiciones económicas, industriales, legislativas y operativas continuarán cambiando continuamente, es necesario disponer de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio.

Objetivos de la Evaluación de los riesgos:

Objetivos relacionados con las operaciones, estos objetivos están relacionados con la consecución del objeto social, que es la razón de ser de una entidad. Para que puedan ser alcanzados, los objetivos relativos a las operaciones y las correspondientes estrategias deben estar claramente definidos.

Objetivos relacionados con la Información Financiera, los objetivos relacionados con la información financiera están dirigidos a la preparación de estados financieros fiables, tanto los que deben presentar a la entidad como los destinados al público.

Objetivos de Cumplimiento, las entidades deben desarrollar sus actividades, y, con frecuencia, adoptar medidas específicas en función de las leyes y normas aplicables. Estos requerimientos pueden referirse, por ejemplo, a precios, impuestos, medioambiente, bienestar de los empleados. Los antecedentes de una entidad en cuanto al cumplimiento de las leyes y normas pueden incidir, tanto positiva como negativamente, en su reputación dentro de la comunidad.” (1.45)

Los riesgos a nivel de la entidad pueden originarse por factores internos y externos:

Riesgos externos

Desarrollos tecnológicos que afectan la naturaleza y oportunidad de la investigación y desarrollo.

Las necesidades o expectativas cambiantes de los clientes en el proceso de producción, servicio, precios y garantías.

La competencia en el mercado.

La legislación y regulación de cambios en políticas y estrategias de operación.

Las catástrofes naturales pueden orientar los cambios en las operaciones o en los sistemas de información y volver urgentes las necesidades de planes de contingencia.

Los cambios económicos pueden tener un impacto sobre las decisiones relacionadas con financiamiento, expansión y desembolsos de capital.

Riesgos internos

Ruptura en el procesamiento de los sistemas de información que afecte las operaciones de la entidad.

Cambio en las responsabilidades de la gerencia, puede afectar la manera como se efectúen ciertos controles.

La naturaleza de las actividades de la empresa y el acceso de los empleados a los activos, pueden contribuir a una equivocada apropiación de los recursos.

La identificación de los factores antes mencionados, contribuye al riesgo en un nivel global y son factores críticos que le dan valor significativo, dado que han sido identificados y la gerencia puede entonces considerar su significado y vincularlos con las actividades del negocio.

Luego que se han identificado los riesgos globales de la entidad y los de actividad, necesitan realizar el análisis de la información. El proceso identifica lo siguiente:

Estimación del significado;

Valoración de la frecuencia o probabilidad de ocurrencia;

Considerar la administración, para emitir las acciones que deberán tomarse.

El riesgo que no indica efectos sobre la entidad y baja probabilidad de ocurrencia no justifica atención seria. El que es significativo, demanda considerable atención.

Lo mejor es describirlos como alto, moderado o bajo. Los que se consideran como altos indican que es posible que se produzcan, y afectan de manera significativa el logro de los objetivos.

Riesgos moderados, son aquellos que pueden suceder de forma leve. El criterio considerado como Bajo es importante que suceda, y no impactará los objetivos. Es importante que el análisis sea racional y cuidadoso, que simplifique la realidad y conduzca a cumplir con las estrategias de la empresa.

Métodos de Evaluación del control interno:

Narrativa, la explicación narrativa conocida también como memorándum es muy simple y resulta por lo tanto flexible para que el que lo redacte pueda adaptarlo fácilmente en cualquier situación de la empresa.

Cuestionario, el cuestionario hace preguntas específicas con respuestas de (si) o (no) o (no aplicable) y normalmente una respuesta negativa señala la existencia de una deficiencia en el sistema. Esto permitirá al auditor detectar cualquier cambio en el sistema de Control Interno de la empresa

Respuesta a los riesgos

Deben identificarse y evaluarse posibles respuestas a cada riesgo para: evitar, aceptar, reducir o compartir. Deben seleccionarse a continuación un conjunto de acciones para poner en línea los riesgos con sus tolerancias respectivas y el riesgo aceptado por la organización.

Matriz de Riesgo

Una matriz de riesgo constituye una herramienta de control y de gestión normalmente utilizada para identificar las actividades más importantes de una empresa, el tipo y nivel de riesgo inherente a estas actividades y los factores relacionados.

La matriz debe ser una herramienta flexible que documente los procesos y evalúe de manera integral el riesgo de una institución, a partir de los cuales se realiza un diagnóstico objetivo de la situación global de riesgos de una entidad.

Actividades de Control

“Las actividades de control con las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las instrucciones de la dirección. Ayudan a asegurar que se toman las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la entidad. Hay actividades de control en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen una gama de actividades tan diversa como aprobaciones, autorizaciones,

verificaciones, conciliaciones, revisiones de rentabilidad operativa, salvaguarda de activos y segregación de funciones.” (1:67)

Tipos de Actividades de Control:

“Análisis efectuados por la dirección, los resultados obtenidos se analizan comparándolos con los presupuestos, las previsiones, los resultados de ejercicios anteriores, con el fin de evaluar en qué medida se están alcanzando los objetivos. Las acciones de la dirección relacionadas con el análisis y el seguimiento de dicha información representan las actividades de control.

Gestión directa de funciones por actividades, los responsables de las diversas funciones o actividades revisan los informes sobre resultados alcanzados.

Proceso de Información, se realiza una serie de controles para comprobar la exactitud, totalidad y autorización de las transacciones. Las anomalías que requieran un seguimiento son analizadas, por el personal administrativo y son transmitidas a los responsables cuando resulte necesario.

Controles Físicos, los equipos de fabricación, las inversiones financieras, la tesorería y otros activos son objetos de protección y periódicamente se someten a recuentos físicos cuyos resultados se comparan con las cifras que figuran en los registros de control.

Indicadores de Rendimiento, el análisis combinado de diferentes conjuntos de datos (operativos o financieros) junto con la puesta en marcha de acciones correctivas, constituyen actividades de control.” (1:68)

“Segregación de Funciones, con el fin de reducir el riesgo de que se comentan errores o irregularidades, las tareas se reparten entre los empleados.

Las actividades de control generalmente se apoyan en dos elementos: las políticas que determinan lo que debería hacerse y los procedimientos necesarios para llevar a cabo las políticas.” (1:69)

Información y Comunicación

“Hay que identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Debe haber una comunicación eficaz, en un sentido más amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la organización.

La comunicación se materializa en manuales de políticas, memorias, avisos en el tablón, de anuncios o mensajes en video, correos electrónicos u otro medio que la entidad considere utilizar.” (1:5)

Sus elementos incluyen:

Información

La información tanto si procede de fuentes externas como internas, se recopila y analiza, para establecer la estrategia y los objetivos, identificar eventos, analizar riesgos y determinar respuestas a ellos.

Sistemas estratégicos e integrados

El diseño de una estructura de sistemas de información y la adquisición de tecnología, son aspectos importantes de la estrategia de una entidad para lograr los objetivos.

Profundidad y oportunidad de la información

Con los avances tecnológicos en la recopilación y almacenamiento de datos, la organización debe asegurar el flujo de la información correctamente.

Comunicación

La dirección debe proporcionar comunicaciones específicas dirigidas a las expectativas de comportamiento y responsabilidades del personal.

Supervisión

“Los sistemas de control interno requieren, supervisión, es decir un proceso que compruebe que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continua, evaluaciones periódicas o una combinación de

ambas. Las deficiencias detectadas en el control interno deberán ser notificadas a niveles superiores.” (1:5)

Las actividades de supervisión pueden incluir las actividades siguientes:

Actividades de supervisión permanente

Revisiones constantes de información llevadas a cabo en el curso normal de la administración, estas sirven para realizar supervisión de las operaciones.

Evaluaciones independientes

Estas revisiones son llevadas a cabo por los departamentos de vigilancia que tenga la organización o por especialistas externos.

Comunicación de deficiencias

Todas las deficiencias identificadas de gestión de riesgo deben ser comunicadas a quienes se encuentren en posición de tomar las medidas correctivas necesarias.

3.5 Aspectos mínimos del sistema de control interno en una cooperativa

Sistema de organización y administración, que corresponde al establecimiento de una adecuada estructura organizativa y administrativa, en función a las características de cada cooperativa, que delimite claramente las obligaciones, responsabilidades y el grado de dependencia y relación existente entre las áreas operativas y administrativas, las cuales deben estar contenidas en el respectivo manual de organización y funciones.

Sistema de control de riesgos, que corresponde a los mecanismos establecidos en la cooperativa para la identificación y administración de todos los riesgos que enfrenta, principalmente el riesgo crediticio y el de utilización de los servicios que presta, por estar sujeta a revisión de la ley de lavado de dinero u otros activos. Incluye la evaluación permanente de dichos mecanismos, así como de las acciones correctivas o mejoras requeridas según sea el caso.

Sistema de información, que corresponde a los mecanismos destinados a la elaboración de información, tanto interna como externa, necesaria para desarrollar, administrar y controlar las operaciones y las actividades de la cooperativa. Comprende también las acciones realizadas para la difusión de las responsabilidades que corresponden a los diferentes niveles de la cooperativa, así como la remisión de información a las entidades supervisoras requeridas por las normas vigentes. Incluye, adicionalmente, las políticas y procedimientos para la utilización de los sistemas informáticos y las medidas de seguridad y planes de contingencia para dichos sistemas.

El Sistema de Control Interno pone a prueba la esencia del principio cooperativo del autocontrol en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, de su efectividad depende el cumplimiento de los objetivos institucionales.

3.6 Responsables del Control Interno

El sistema de control interno involucra a los directivos y trabajadores que forman parte de la cooperativa, por lo que la participación de cada uno de ellos deberá estar claramente definida en los manuales de organización y funciones, de políticas y procedimientos, de control de riesgos y en normas de naturaleza similar establecidas por la cooperativa.

3.7 Supervisión y Seguimiento del Control Interno

La Comisión de Vigilancia será responsable de la evaluación permanente del diseño, alcance y funcionamiento del sistema de control interno. A su vez, la Inspección General de Cooperativas, debe evaluar por lo menos una vez al año el sistema de control interno de la cooperativa. El oficial de cumplimiento es el responsable de coordinar los procedimientos para detectar y evitar las operaciones que inducen a lavado de dinero u otros activos. El departamento de auditoría interna es el encargado de verificar y evaluar el cumplimiento y efectividad de control interno y de los programas y procedimientos utilizados para prevenir, detectar e impedir que esta sea utilizada para lavado de dinero u otros activos.

3.8 Riesgos del Control Interno

El riesgo en el sistema de control interno se da porque pueden existir deficiencias no identificadas en cualquier unidad de la cooperativa, las cuales deberán ser reportadas oportuna y simultáneamente a la Comisión de Vigilancia y al Consejo de Administración, para la adopción de las medidas necesarias para su pronta corrección.

3.9 Para que se emplean las Consultarías

Una consultoría es un servicio de ayuda a las organizaciones para mejorar su funcionamiento, principalmente analizando la existencia de problemas comerciales y desarrollando planes para mejorar los problemas a solucionar.

En general, los consultores se emplean para aportar un beneficio a las compañías y que éstas puedan realizar los objetivos, establecidos en las políticas de dirección en general, planificación y coordinación, mediante personas capaces, con liderazgo, técnicas y métodos nuevos, que brinden un beneficio exitoso.

Al contratarse, deberán identificar los problemas principales, tales como, la organización de la empresa o procedimientos establecidos, esto con los altos directivos durante períodos de tiempo estipulados, además su participación será con independencia e imparcialidad en los cambios que tendrán que realizarse, según los estudios efectuados dentro de la entidad.

3.10 El Contador Público y Auditor externo como Consultor

El desempeño de las funciones del Auditor es importante porque adquiere responsabilidades para diseñar y proponer un sistema de control interno adecuado de acuerdo a la diversidad de trabajos para el cual es contratado. El desarrollo del trabajo que realiza es encaminado siempre a disminuir riesgos y en la verificación si existe manejo inadecuado y adecuado de diversas áreas.

3.11 Ética Profesional del Auditor

3.11.1 Conducta Profesional

Debe cumplir con los reglamentos y leyes establecidas, rechazar cualquier acción que desacredite a la profesión.

En la práctica profesional no debe comprometerse con ningún negocio, que pueda dañar, la integridad, objetividad o la buena reputación del Auditor, deberá de prestar solo aquellos servicios a los que esté capacitado, antes debe verificar si su aceptación puede causar alguna amenaza, al cumplimiento de los principios fundamentales.

La relación del Contador Público y Auditor con sus colegas, colaboradores y con la institución que agrupe a los profesionales de su especialidad deberá basarse en la solidaridad, lealtad, cooperación, y buena fe, esto con el objetivo de procurar el desarrollo, superación y dignificación de la profesión.

La calidad profesional dependerá de la observancia en la aplicación de las normas ética y técnica de la profesión, fundamentándose de forma primordial el mejoramiento continuo como una herramienta para la promoción y evolución de la profesión.

El Contador Público y Auditor que se dedica a prestar sus servicios, con el libre ejercicio de su ocupación técnica. Posee capacidad de estudio, análisis y actitudes para diagnosticar la estructura y funcionamiento general de una entidad.

Las decisiones que asumen el Contador Público y Auditor –CPA- deben ser determinantes y su juicio se fundamenta en pruebas documentales, para cumplir con un criterio libre de conflicto de intereses e imparcialidad.

Es conveniente que el profesional al prestar un servicio realice el desempeño de trabajo adecuado, que cumpla con las disposiciones normativas de la profesión, aplicables al trabajo que realiza, además actuará con cuidado y diligencia propia.

La Norma Internacional de Auditoría (NIA 200), emitida por el Comité Internacional de Prácticas de Auditoría (IAPC), establece en su numeral cuatro, que el -CPA-, deberá cumplir con el “Código de Ética para los Contadores Profesionales” emitido por la Federación Internacional de Contadores, los cuales indican que las responsabilidades profesionales del auditor son:

Independencia

Integridad

Objetividad

Competencia profesional y debido cuidado

Confidencialidad

Conducta profesional

Normas técnicas

CAPÍTULO IV
EL DISEÑO DEL CONTROL INTERNO EN EL
ÁREA DE CRÉDITOS PARA UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
(CASO PRÁCTICO)

4.1 Introducción

En el presente capítulo se desarrolla el trabajo de un diseño de del sistema de control interno en el área de Créditos para la Cooperativa de Ahorro y Crédito R.L.

El trabajo se realiza a partir de la decisión que toma el Consejo de administración para solicitar el servicio de consultoría externo, para llevar a cabo una evaluación previa y posteriormente diseñar un sistema de control interno en el área de Créditos.

El servicio de consultoría se realizará dentro del periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2013, se hace mención de la delimitación de los objetivos, alcance y responsabilidades de las partes involucradas.

4.2 Antecedentes

A continuación, se presentan los antecedentes históricos de formación de la unidad de análisis objeto de estudio.

4.2.1 Historia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Luz” R.L.

Está inscrita en la Superintendencia de Administración Tributaria bajo el número de identificación tributaria 334956-7. El sistema contable que utiliza es el método de lo devengado.

La Cooperativa Integral de Ahorro y Crédito de los colaboradores de la Luz, Responsabilidad Limitada fue constituida en noviembre de 2012 sin fines de lucro, y en el mes de febrero 2013 la Asamblea General de Asociados eligió al Consejo de Administración en funciones.

De acuerdo con los estatutos de constitución, la Cooperativa tendrá como objeto social, procurar el mejoramiento social y económico de sus asociados, a través de la realización de proyectos y servicios financieros.

La duración de la Cooperativa es indefinida y solo podrá disolverse de conformidad con lo establecido en los estatutos que la norman.

La cooperativa es de tipo “cerrada”, debido a que únicamente pueden ser asociados de la misma los colaboradores de la Cooperativa La Luz, Sociedad Anónima. Derivado de lo anterior, la Cooperativa presta sus servicios a los asociados en el mismo domicilio que tiene sus oficinas administrativas.

Para lograr el objetivo social, la cooperativa debe realizar actividades como el fomentar el hábito del ahorro entre sus asociados, así como crear programas y servicios de crédito.

Por su constitución, las operaciones serán examinadas por la comisión de vigilancia una vez cada trimestre.

Adicionalmente la cooperativa se encuentra sujeta a regulaciones y supervisión de la Intendencia de Verificación Especial – IVE de la Superintendencia de Bancos para observar que cumplen con las disposiciones de la Ley Contra el Lavado de Dinero y Otros Activos y las disposiciones de la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, así también está sujeta a auditorías por parte de la Inspección General de Cooperativas – INGECOP la cual tiene a su cargo la inspección de todas las cooperativas en Guatemala y por último deben obligatoriamente inscribirse en Superintendencia de Administración Tributaria – SAT, para lo cual ha cumplido con todos los requisitos que la regulan.

4.2.2 Visión y misión de la Cooperativa

Misión: Ser una cooperativa que contribuya a mejorar el nivel de vida de los colaboradores ahorrantes, al incentivar el ahorro y otorgar préstamos para adquisición de bienes y cancelación de deudas, así como prestar créditos emergentes.

Visión: Seguir creciendo para proporcionar cada día a mejores opciones para ahorro y financiamiento a los asociados, fomentando el ahorro para que pueda permitir a sus miembros contar con mejores condiciones de vida.

Actividad económica de la cooperativa

Su objetivo principal: fomentar el hábito del ahorro entre sus asociados, crear programas y servicios de crédito, siempre que sean permitidos por las leyes, tanto para los asociados como para la Cooperativa. La responsabilidad de la Cooperativa es limitada, por sus obligaciones responde únicamente con su patrimonio. Los asociados responden únicamente con el total de sus aportaciones.

Medios de Financiamiento:

Depósitos de los asociados.

Los aportes pagados por los asociados.

Los préstamos que contrate con otras entidades privadas, sean estas nacionales o extranjeras.

Los servicios financieros desarrollados por la cooperativa son ofrecidos exclusivamente a los asociados de la Empresa La Luz S.A. en la Ciudad de Guatemala, los cuales se describen a continuación:

Ahorro por medio de las cuentas de ahorro corriente.

Créditos de tipo fiduciario.

La cooperativa se rige por la Ley General de Cooperativas, decreto No. 82-78 y su reglamento, y con base a sus estatutos internos, en los cuales están las directrices a seguir.

Estructura Organizativa (131 asociados) organizados así:

120 asociados que conforman la Asamblea General.

5 asociados del consejo de Administración.

2 asociados de la comisión de vigilancia, 1 comisión de educación y 3 de la comisión de créditos.

4.2.3 Personal clave de la administración

En la presente investigación las entrevistas no estructuradas, para conocer el control interno, se realizarán a:

Miembros del consejo de administración:

Presidente – Lic. Genaro Rabanales

Vicepresidente – Lic. Edwin B. Marroquín

Comisión de vigilancia:

Vigilante 1 – Licda. Masiel Carrera

Vigilante 2 Licda. Emilia Lara

Comisión de créditos:

Jefe del área de créditos – Josué Aldana

Auxiliar de Créditos – Roberto Lopez

Área de Créditos

La asamblea General de asociados esta consiente que el área de Créditos no tiene políticas y procedimientos por escrito para realizar las operaciones adecuadas al momento en que se autoriza un préstamo a determinado asociado cuando así lo requiera; por ese motivo la administración ha solicitado un trabajo de consultoría para elaborar políticas y procedimientos de crédito para que estos requerimientos tengan el respaldo adecuado.

4.3 Carta de solicitud de cotización

Guatemala, 12 de enero de 2014

Licenciado

Alberto Lemus

Socio Consultor

Lemus & Soul Firma Consultora

Contadores Públicos y Auditores

Guatemala, Ciudad

Estimado Licenciado Lemus

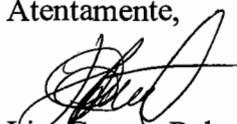
Nosotros, una Cooperativa de Ahorro y Crédito, por este medio nos dirigimos a usted, deseándole éxitos en sus actividades cotidianas.

Sirva la presente para solicitar su consultoría y trabajo profesional en la realización de un trabajo especial, el cual consiste en la elaboración de Políticas y Procedimientos para el Área de Créditos de la Cooperativa. Este trabajo deberá establecer las políticas y procedimientos relacionados el proceso de la entrega de un crédito, documentos necesarios para su respaldo y base para la toma de decisiones, autorización, conocimiento, cobro y respaldo adecuado de los créditos a los asociados que integran dicha cooperativa.

Entendemos que su Firma presenta dentro sus calificaciones principales es brindar asesorías en el levantamiento de procesos y preparación de políticas y procedimientos, por lo que confiamos en que los servicios de su prestigiosa firma serán de utilidad en el levantamiento de procesos que necesitamos realizar para contar con fundamentos necesarios para nuestra área de Crédito.

Por tal motivo agradeceremos envíen su propuesta de servicios profesionales, considerando el alcance indicado anteriormente.

Atentamente,



Lic. Genaro Rabanales

Presidente del Consejo de Administración

Cooperativa de Ahorro y Crédito "La Luz" R.L.

4.4 Propuesta de servicios profesionales

**PROPUESTA DE SERVICIOS PROFESIONALES
ENERO 2014**

**Cooperativa de Ahorro y Crédito
“La Luz” R.L.**

Guatemala, 19 de enero de 2014

Licenciado

Lic. Genaro Rabanales

Presidente del Consejo de Administración

Cooperativa de Ahorro y Crédito "La Luz" R.L.

Guatemala, Ciudad

Estimado Licenciado Rabanales:

En relación a su carta del 12 de enero de 2014, mediante la cual solicita una asesoría, tenemos el agrado de presentarle a continuación nuestra Propuesta de Servicios Profesionales para la realización de un trabajo especial el cual consiste en la elaboración de un Políticas y Procedimientos para el Área de Créditos de su Cooperativa.

Existe un fuerte compromiso por parte de cada miembro de nuestro equipo para proveer a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "La Luz" R.L., los servicios que usted espera y desea.

Por otra parte, comprendemos que los servicios profesionales de todo tipo son un costo importante para la Cooperativa que usted dirige, en tal sentido, deseo reiterarle nuestro interés de ayudarle a alcanzar sus objetivos de rentabilidad y crecimiento.

Alcance del Trabajo

Nuestro trabajo consistirá en verificar si existen políticas antiguas para su respectiva actualización, levantamiento del proceso que se realiza en la autorización, respaldo y cobro de créditos.

Así como la determinación de directrices dentro del área de créditos para la implementación de mejores prácticas respecto a COSO.

Como parte del proceso de elaboración del trabajo, será necesaria la cooperación total de su personal y confiamos en que ellos pondrán a nuestra disposición todos los registros, documentación y otra información requerida en relación con la elaboración de nuestro trabajo.

Le recordamos que la responsabilidad de establecer juicios y criterios en cuando a la implementación y aplicación de políticas y procedimientos corresponde a la administración de la Cooperativa.

Informes

Como resultado del trabajo, nosotros les presentaremos un informe conteniendo un diseño de Políticas y Procedimientos para la autorización, respaldo y cobro de créditos al personal de su Cooperativa y directrices necesarias.

Limitación en el Alcance de los Servicios

Este compromiso de consultoría, será realizado de acuerdo a mejores prácticas, respecto a COSO. La consultoría será limitada en su naturaleza nuestro trabajo se enfocará en el diseño de políticas y procedimientos en el área de crédito.

Términos Generales de Negociación

1. Aceptación y acuerdos

La Administración de la cooperativa de Ahorro y Crédito "La Luz" R.L., acepta y está de acuerdo con lo siguiente:

- a. Los procedimientos que desarrollaremos, a solicitud de la Cooperativa, son limitados en su naturaleza.
- b. Nuestra responsabilidad está limitada a desarrollar los procedimientos convenidos y a informar según lo acordado, sujeto a las limitaciones aquí descritas, y no puede depositarse confianza en nuestro trabajo para identificar errores o fraudes, en caso existieran, nuestra responsabilidad no incluye la actualización a determinada fecha, de los procedimientos que aplicaremos, ni el desarrollo de los procedimientos adicionales.
- c. La administración de la cooperativa es responsable de proveernos la información correcta y completa que les requiramos. Nuestra responsabilidad no incluye la exactitud e integridad de la información que nos será entregada por la Cooperativa, aun cuando tuviéramos razones para creer que existe falta de exactitud e integridad en la información que nos haya sido entregada.
- d. En caso existieran restricciones significativas para el desarrollo de los procedimientos convenidos, las mismas serían reportadas a Ustedes de inmediato, para tomar las acciones correctivas aplicables.
- e. Cualquier informe que emitamos, será para uso exclusivo de la Administración de la Cooperativa. Ninguna persona o Entidad ajena, podrá citar o hacer referencia al mismo.
- f. La ejecución de los procedimientos convenidos iniciará en la fecha que, de mutuo acuerdo, convengamos posteriores a la fecha de aprobación y firma de esta propuesta.

2. Limitación de responsabilidades

- a. La Cooperativa se compromete a liberar a la Firma Consultora Lemus & Soul y a su personal, de todo reclamo, responsabilidad y costos relacionados con éste compromiso, atribuciones a cualesquiera representaciones inadecuadas por parte de la Administración de la Cooperativa o por cualquier funcionario o empleado designado por estas.

- b. La Cooperativa se compromete a liberar a la Firma Consultora Lemus & Soul y a su personal, de todo reclamo, responsabilidad y costos relacionados con este compromiso que resulten de, o se relacionen con, el incumplimiento por parte de la Cooperativa, con cualquiera de las condiciones de esta propuesta, incluyendo sin limitación las restricciones sobre el uso y distribución de nuestros informes.

3. Contratistas Independientes

Se entiende y acuerda que cada una de las partes aquí definidas, es un contratista independiente y que ninguna de las partes es, ni será considerada agente, socio, fiduciario o representante de la otra.

4. Interpretación y vigencia

Los acuerdos y compromisos de las partes contenidas en esta propuesta, seguirán vigentes después de que se haya concluido el trabajo, bajo los términos acordados.

Coordinación de la consultoría

Las fechas que hemos acordado para cada una de las etapas de nuestro trabajo se detallan a continuación:

Actividad	Fecha prevista de inicio
Planificación del trabajo	16 de febrero de 2014
Trabajo de campo	23 de febrero de 2014
Diseño Políticas y Procedimientos	16 de marzo de 2014

Les informaremos de inmediato sobre cualquier circunstancia que encontremos que pudiera cambiar significativamente las fechas de terminación establecidas.

Personal a cargo de la consultoría

La Firma de Consultoría Lemus & Soul, cuenta en la actualidad con un equipo de profesionales altamente especializados en asuntos de levantamiento de procesos, que son parte integrante del equipo de trabajo o de apoyo que tendremos con el objeto de prestarles un servicio altamente calificado. Nuestro equipo está preparado para trabajar con usted y para usted. Todos y cada uno de los profesionales que estarán involucrados en la consultoría se han comprometido a cumplir con sus objetivos de forma exitosa.

Gerente Supervisor: Edwin Bravo M.

Su experiencia profesional incluye la ejecución, planificación, supervisión y dirección de servicios de consultoría basados en el modelo de control interno COSO.

Cuenta con más de 10 años de experiencia en el campo de diseño de directrices para la implementación de mejores prácticas basadas en COSO. Su experiencia incluye trabajos de consultoría que desde la planificación ayudan a la incorporación de controles que puedan ayudar a las Cooperativas a alcanzar sus objetivos.

- Ha sido instructor en varias capacitaciones sobre temas de control interno en la firma Consultora Lemus & Soul.
- Ha participado como expositor en el Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores.

Consultora: Wendy Castañón

Cuenta con 5 años de experiencia en la ejecución de trabajos de consultoría basados en el modelo de control interno COSO.

Su experiencia incluye trabajos de levantamiento de procesos y elaboración de políticas y procedimientos para distintas organizaciones, otorgando excelentes aportes para la evaluación e implementación de controles internos que disminuyan los riesgos dentro de las organizaciones; además, cuenta con la debida suspicacia para la detección de puntos débiles en las organizaciones

Honorarios

Nuestros honorarios por la asesoría y consultoría serán de Q.39,000.00. Dichos honorarios serán facturados de la siguiente forma:

- 35% al inicio de nuestro trabajo.
- 35% contra la entrega del borrador de informe.
- 30% contra entrega del informe final.

En adición, facturaríamos ciertos gastos menores relacionados con el trabajo tales como: Impresión de informes, papelería y otros, con base en los montos reales incurridos.

Si encontráramos alguna circunstancia que pueda afectar, significativamente, el alcance de nuestro trabajo y los honorarios antes indicados, se los informaremos de forma inmediata.

Cualquier servicio adicional que ustedes soliciten, y que nosotros convengamos en proporcionar, serán materia de arreglos escritos por separado.

Atentamente,

FIRMA CONSULTORA LEMUS & SOUL



Lic. Alberto Lemus

Socio consultor

Aprobado por:

Cooperativa "La Luz" R.L.

Nombre: Lic. Genaro Rabanales

Cargo: Presidente del Consejo de

Administración

Fecha: 23/01/2014

4.5 Carta de Aceptación de la propuesta de servicios

Guatemala, 29 de enero de 2014

Licenciado

Alberto Lemus

Socio Consultor

Lemus & Soul Firma Consultora

Contadores Públicos y Auditores

Guatemala, Ciudad

Estimado Licenciado Lemus

Por medio de la presente, se confirma la aceptación de la propuesta de sus servicios como asesores externos, para la elaboración de políticas y procedimientos, el cual será implementado en el área de créditos de la cooperativa. Por tal razón, por medio de la presente se aceptan los términos, quedando a disposición para cumplir con los requerimientos solicitados por usted y su equipo de trabajo.

Atentamente,



Lic. Genaro Rabanales

Presidente del Consejo de Administración

Cooperativa de Ahorro y Crédito "La Luz" R.L.

Cc. Archivo

**Cooperativa de Ahorro y
Crédito “La Luz”, R.L.
Desarrollo del trabajo**

Índice de papeles de trabajo

Descripción	Papel de Trabajo	Página
Programa de consultoría para la evaluación del control interno en el Área de Créditos	B ¼	51
Cédula de marcas	B-1	55
Cuestionario de entorno de control	B-2	56
Narrativa de entorno de control	B-3	58
Cédula de perfiles de puestos	B-4	59
Cédula de expedientes de contrataciones	B-5	60
Cuestionario de evaluación de riesgos	B-6	61
Narrativa de evaluación de riesgos	B-7	62
Cuestionario de actividades de control	B-8	63
Narrativa de actividades de control	B-9 ½	64
Cuestionario de información y comunicación	B-10	66
Narrativa sobre disponibilidad de información	B-11	67
Narrativa de información y comunicación	B-12	68
Cuestionario de supervisión	B-13	69
Narrativa de registro y actualización de otorgamientos de crédito de asociados	B-14 ½	70
Evaluación del sistema de control interno	B-15	72,73 y 74
Matriz de evaluación de riesgos y actividades de control	B-16	75

Programa de consultoría para el diseño del sistema de control interno en el Área de Créditos

Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Luz” R.L.
 Área de Créditos
 Programa de trabajo
 Al 31 de diciembre de 2013

PT	B 1/4	Fecha
Hecho	WC	24.01.2014
Revisado	EB	26.01.2014

Objetivo

Con base al Marco Integrado de Control (Informe COSO), identificar las deficiencias de control interno existentes en el Área de Créditos, posteriormente elaborar un informe sobre dichas deficiencias, emitiendo las respectivas recomendaciones y finalmente diseñar un sistema de control interno para que el área en cuestión, que permite dar garantía razonable sobre la consecución de sus objetivos principales de: otorgamiento, administración y documentación adecuada de los créditos.

	Procedimiento de evaluación	PT	Hecho por	Fecha
	Entorno de control			
1	Verifique la existencia de código de ética utilizado por la Cooperativa.	B-2 1/2 B-3	WC	11.02.2014 15.02.2014
2	Verifique la existencia de documentos que conste los requerimientos respecto al control interno del área de Créditos.	B-3	WC	15.02.2014

Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Luz” R.L.
 Área de Créditos
 Programa de trabajo

Al 31 de diciembre de 2013

PT	B 2/4	Fecha
Hecho	WC	24.01.2014
Revisado	EB	26.01.2014

No	Procedimiento de evaluación	PT	Hecho por	Fecha
	Entorno de control			
3	Verifique la estructura organizativa del Área de Créditos	B-2 1/2	WC	11.02.2014
4	Verifique manual de puestos y funciones.	B-2 1/2	WC	11.02.2014
5	Verifique las evaluaciones de desempeño realizadas al personal.	B-2 2/2 B-3	WC	11.02.2014 15.02.2014
6	Verifique programa de capacitaciones técnicas y motivaciones del personal.	B-2 2/2 B-3	WC	11.02.2014 15.02.2014
7	Solicite y revise expedientes que respalden contratación del personal.	B-5	WC	15.02.2014
	Evaluación de riesgos			
8	Verifique los objetivos de información.	B-6 B-7	WC	18.02.2014 18.02.2014
9	Solicite y Revise reportes generados y los objetivos de éstos.	B-6 B-7	WC	18.02.2014 18.02.2014

Cooperativa de Ahorro y Crédito "La Luz" R.L.

Área de Créditos

Programa de trabajo

Al 31 de diciembre de 2013

PT	B 3/4	Fecha
Hecho	WC	24.01.2014
Revisado	EB	26.01.2014

	Procedimiento de evaluación	PT	Revisado por	Fecha
	Actividades de control			
10	Verifique la segregación de funciones existente	B-8 B-9 ½	WC	20.02.2014 20.02.2014
11	Verifique la calidad de supervisión que se tiene sobre funciones del personal.	B-8 B-9 ½	WC	20.02.2014 20.02.2014
12	Verifique la existencia de políticas y procedimientos para el Área.	B-8 B-9 ½	WC	20.02.2014 20.02.2014
13	Verifique las medidas de seguridad para resguardo de información procesada, a nivel sistema.	B-8 B-9 2/2	WC	20.02.2014 20.02.2014
	Información y comunicación			
14	Solicite y revise los reportes elaborados por el área de créditos e identifique su utilidad.	B-7 B-12	WC	18.02.2014 20.02.2014
15	Solicite y revise expedientes de otorgamientos de créditos	B-14 1/2 B-14 2/2	WC	23.02.2014 23.02.2014 03.03.2014

Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Luz” R.L.

Área de Créditos

Programa de trabajo

Al 31 de diciembre de 2014

PT	B 4/4	Fecha
Hecho	WC	24.01.2014
Revisado	EB	26.01.2014

	Procedimiento de evaluación	PT	Revisado por	Fecha
16	Observe procesos claves del área de créditos.	B-12 B-14	WC	28.02.2014 05.03.2014
	Supervisión			
17	Verifique informes de control interno del Área de Créditos.	B-3	WC	15.02.2014
18	Elabore evaluación del sistema de control interno del área de créditos.	B-15	WC	08.03.2014
19	Elabore evaluación de riesgos y actividades de control del área de créditos.	B-16 B-17	WC	20.03.2014

Edwin Bravo M.

Wendy Castañón

Licenciado Edwin Bravo Marroquín

Licenciada Wendy Castañón

Gerente de Consultoría

Auditora Responsable

Cooperativa de Ahorro y Crédito "La Luz" R.L.

Área de Créditos

Cédula de Marcas

Al 31 de diciembre de 2013

PT	B-1	Fecha
Hecho	WC	24.01.2014
Revisado	EBM	26.01.2014

Marca	Significado
®	Verificado
∅	No existe
↔	Confirmado con el personal
√	Documento de soporte
Λ	Sumado vertical
Σ	Sumado horizontal

Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Luz” R.L.

Área de Créditos

Cuestionario de entorno de control

Al 31 de diciembre de 2013

PT	B-2 1/2	Fecha
Hecho	WE	11.02.2014
Revisado	EBM	14.02.2014

Entorno de Control				
Entrevistado: Lic. Genaro Rabanales – Presidente del Consejo de administración				
No.	Pregunta	Si	No	Comentario
1	¿Existe y se da a conocer un código de conducta a las personas del área de créditos?		X	Solo lineamiento de comportamientos enviados por correo. PT: B-3
2	Se solicitan informes de la gestión administrativa del área de créditos		X	Solo se solicitan informes de carácter financiero. PT: B-3
3	¿Existe estructura gráfica que facilite la ubicación de puestos dentro del área de créditos?		X	Aun no se ha definido la estructura final del Área de Créditos. ↔
4	¿Se realiza la asignación de autoridad y responsabilidad al personal del área de créditos de forma sistemática?		X	Los puestos y funciones son entregados, pero de forma verbal. ↔
5	¿Existen perfiles establecidos para cargos a ocupar dentro del área de créditos?	X		Ver PT: B-4

Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Luz” R.L.

Área de Créditos

Cuestionario de entorno de control

Al 31 de diciembre de 2013

PT	B-3	Fecha
Hecho	WC	15.02.2014
Revisado	EBM	15.02.2014

Entorno de Control				
Entrevistado: Lic. Genaro Rabanales – Presidente del Consejo de Administración				
No.	Pregunta	Si	No	Comentario
6	¿Se evalúa periódicamente el nivel de desempeño de cada integrante del área de créditos?		X	No se ha atendido este punto debido a otros asuntos. Ver PT: B-3
7	Existe normativa aplicable a la rotación y/o promoción de puestos?		X	Solamente se utiliza criterios personales.
8	¿Se programan periódicamente capacitaciones técnicas y motivacionales para el personal del área de créditos?		X	No se ha recibido información de RRHH, sobre la necesidad de capacitaciones. Ver PT: B-3
9	¿Existen expedientes de contrataciones de personal para el Área de Créditos?	X		Ver PT: B-5

Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Luz” R.L.

Área de Créditos

Narrativa de entorno de control

Al 31 de diciembre de 2013

El Consejo de Administración indicó que no cuentan con una normativa de valores éticos y morales, que regulen el adecuado comportamiento de los colaboradores dentro de las instalaciones de la Cooperativa. **Ver PT: B-2 1/2 (Pregunta No. 1)**

PT	B-4	Fecha
Hecho	WC	15.02.2014
Revisado	EBM	16.02.2014

El Jefe del Área de Créditos, indicó que desconocen la existencia de lineamientos de valores éticos, pero que sería muy útil su implementación ya que permitiría mejorar el cumplimiento de políticas dentro de los procesos que se desarrollan en el área de créditos y le ayudaría a ejercer su autoridad dentro de sus responsabilidades. **Ver PT: B-2 1/2 (Pregunta No. 1)**

Se entrevistó al Presidente del Consejo de Administración, quien indicó que no se ha solicitado información sobre la gestión administrativa del Área de Créditos, ya que se delega esta función al Gerente General. **Ver PT: B-2 1/2 (Pregunta No. 2)**

Según entrevista al personal del área de créditos, algunos llevan un año y durante ese tiempo no se les ha evaluado su nivel de desempeño, por lo tanto, consideran que su trabajo está bien hecho. **Ver PT: B-2 2/2 (Pregunta No. 6)**

La comisión de Educación indicó que no se programan capacitaciones de índole técnica y/o motivacional, debido a que no se ha recibido solicitudes de los Gerentes de las diferentes Áreas. **Ver PT: B-2 2/2 (Pregunta No. 8)**

Cédula de perfiles de puestos

Al 31 de diciembre de 2014

Cooperativa de Ahorro y Crédito "La Luz" R.L.				
Área de Créditos				
Perfil de puestos				
No	Aspecto	Jefe de Créditos	Auxiliar del Área de Créditos	Mensajero
1	Nivel académico	Administrador o carrera a fin. Con capacitaciones sobre temas actualizados relacionados al Área.	Perito contador. Preferiblemente con estudios universitarios en auditoría o carrera a fin.	Carrera a nivel medio. Licencia para moto y carro vigente
2	Experiencia Laboral	2 a 4 años en el Área de Créditos	1 a 2 años en el Área de Créditos	2 a 3 años en mensajería o reparto.
3	Personalidad/Habilidades	Excelentes relaciones interpersonales/facilidad de expresión/capacidad para toma de decisiones/proactivo/habilidad numérica/uso de programas de procesamiento de datos/disciplinado/Trabajo en equipo	Excelentes relaciones interpersonales/habilidad numérica/capacidad de análisis/ordenado/trabajo en equipo.	Conocimientos de direcciones de la Ciudad Capital/Capacidad de ubicación/facilidad de interpretación de instrucciones.

Fuente: información proporcionada por la comisión de educación.

Cooperativa de Ahorro y Crédito "La Luz" R.L.

Área de Créditos

Cédula de expedientes de contrataciones

Al 31 de diciembre de 2014

							PT	B-5	Fecha
							Hecho	WG	18.02.2015
Cooperativa de Ahorro y Crédito "La Luz" R.L.							Revisado	ER	19.02.2015
Revisión de expedientes de contrataciones									
No.	Puesto	Curriculum Vitae	Prueba conocimiento s técnicos	Pruebas psicológicas/habilidades	Investigación antecedentes personales y laborales	Contrato laboral			
1	Jefe de Créditos	®	®	Ø	Ø	®			
2	Auxiliar 1 de Créditos	®	Ø	Ø	Ø	®			
Fuente: Análisis propio con base a información recibida del Consejo de Administración									
Marcas									
® = Verificado (existe físicamente) Ø = No existe (físicamente)									
Conclusión: Según revisión a expedientes de contrataciones, se verificó que el proceso de contrataciones de personal en cuestión se cumple con los requisitos establecidos.									

Cooperativa de Ahorro y Crédito "La Luz" R.L.

Área de Créditos

Cuestionario de Evaluación de riesgos

Al 31 de diciembre de 2014

PT	B-6	Fecha
Hecho	WC	18.02.2015
Revisado	EBM	19.02.2015

Evaluación de riesgos				
Entrevistado: Lic. Genaro Rabanales Presidente del Consejo de administración				
No.	Pregunta	Si	No	Comentario
1	¿Se establece, comunica y monitorea los objetivos de análisis de otorgamientos, administración y recuperación de créditos?		X	No se han comunicado formal ni informalmente los objetivos. PT: B-7
2	¿Se solicitan reportes que permitan identificar casos con tendencias críticas, para ser atendidos oportunamente?		X	No se ha evaluado la necesidad de reportes de análisis. PT: B-7

Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Luz” R.L.

Área de Créditos

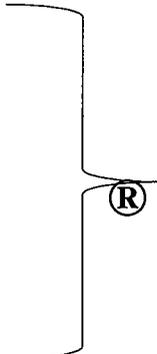
Narrativa de evaluación de riesgos

Al 31 de diciembre de 2013

PT	B-7	Fecha
Hecho	WC	18.02.2014
Revisado	EBM	19.02.2014

Según entrevista al jefe del Área de Créditos, indicó que no se ha comunicado formalmente los objetivos principales sobre los cuales deben ir direccionadas todas las actividades que se realizan, por lo que desconocen si su gestión administrativa es lo que espera el consejo de administración. **Ver PT: B-6 (Pregunta No. 1)**

El Jefe del Área de Créditos, comento que no le han comunicado por escrito los objetivos de los reportes que elabora mensualmente; entre estos. **Ver PT: B-6 (Pregunta No. 2)**

- Reporte de saldo de asociados
 - Reporte de notas de crédito
 - Reporte de notas de débito
 - Integración de cheques rechazados
 - Reporte de créditos autorizados
 - Reporte de cobros
- 

Según revisión, estos reportes no tienen ningún análisis de comprobación o verificación, son concretamente un vaciado de datos.

Cooperativa de Ahorro y Crédito "La Luz" R.L.

Área de Créditos

Cuestionario de actividades de control

Al 31 de diciembre de 2013

PT	B-8	Fecha
Hecho	WC	20.02.2014
Revisado	EBM	22.02.2014

Actividades de control				
Entrevistado: Lic. Josué Aldana Jefe de Créditos				
No.	Pregunta	Si	No	Comentario
1	¿Existe una clara segregación de actividades que permita delimitar autoridad y responsabilidad correspondiente?		X	No, por emergencias, todos hacen un poco de todo. PT: B-9 ½
2	¿Existe supervisión adecuada y oportuna sobre actividades que realiza el personal del área de créditos?		X	No, debido a que se tiene un encargado del Área de Créditos. PT: B-9 1/2
3	¿Las políticas y procedimientos existentes en el área de créditos permiten un adecuado control interno?		X	No se cuentan formalmente con políticas y procedimientos. PT: B-9 ½
4	¿La información registrada a nivel Sistema de Cuentas por cobrar es resguardada con copia de seguridad?		X	Según indicaciones del encargado de sistema, aun no se cuenta con Servidor que resguarde información registrada en Sistema. PT: B-9 2/2

Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Luz” R.L.

Área de Créditos

Narrativa de actividades de control

Al 31 de diciembre de 2013

PT	B-9 ½	Fecha
Hecho	WC	20.02.2014
Revisado	EBM	22.02.2014

Según observación realizada en el Área de Créditos, se confirmó que se tiene un solo auxiliar para recibir los pagos de los préstamos, realizar los depósitos y archivar en los expedientes de crédito. **Ver PT: B-8 (Pregunta No. 1)**

En las actividades realizadas no se observó en ningún momento la supervisión del Jefe del área de créditos, al consultarle sobre este punto indicó que confiaba en la capacidad de los colaboradores. **Ver PT: B-8 (Pregunta No. 2)**

El personal del área de créditos indicó que desconoce sobre la existencia de políticas y procedimientos que regulen su trabajo, por lo que en muchas ocasiones se sienten inseguros en tomar alguna decisión sobre la ejecución de alguna actividad o proceso. **Ver PT: B-8 (Pregunta No. 3)**

El consejo de administración, indicó que están conscientes que no existen instrucciones por escrito en el área de créditos formalizadas en políticas y procedimientos, únicamente se dan verbalmente y si son efectivamente comunicados a todos los colaboradores. **Ver PT: B-8 (Pregunta No. 3)**

Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Luz” R.L.

Área de Créditos

Narrativa de actividades de control

Al 31 de diciembre de 2013

PT	B-9 2/2	Fecha
Hecho	WC	20.02.2014
Revisado	EBM	22.02.2014

Los registros realizados en el módulo de cuentas por cobrar del sistema, no tienen copia de seguridad, según informó el encargado de Sistemas de la Cooperativa, únicamente se resguarda información manual, como reportes, integraciones, informes, cartas, entre otros; realizadas en paquetes de Microsoft Excel o Word y correos electrónicos. **Ver PT: B-8 (Pregunta No. 4)**

Cooperativa de Ahorro y Crédito "La Luz" R.L.

Área de Créditos

Cuestionario de información y comunicación

Al 31 de diciembre de 2013

PT	B-10	Fecha
Hecho	WC	23.02.2014
Revisado	EBM	24.02.2014

Información y comunicación				
Entrevistado: Roberto López Auxiliar de Créditos				
No.	Pregunta	Si	No	Comentario
1	¿La información requerida por usuarios del Área de Créditos es trasladada correcta y oportunamente?	X		En la medida de lo posible. PT: B-12
2	¿Existe control sobre los expedientes de otorgamientos de créditos a asociados?		X	Se está trabajando en la integridad de los expedientes. PT: B-14 2/2
3	¿Se notifica por escrito sobre inconvenientes que afectan la gestión administrativa del Área de Créditos?		X	Solo verbalmente. PT: B-14 2/2
4	Se comunica claramente las líneas de autoridad y responsabilidad a cargo del Área de Créditos.		X	Algunas situaciones de asociados se tratan con ventas, otras con Auditoria y otras con Gerente de Área. Es urgente la creación de políticas y procedimientos. ↔

Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Luz” R.L.

Área de Créditos

Narrativa sobre disponibilidad de información

Al 31 de diciembre de 2013

PT	B-11	Fecha
Hecho	WC	23.02.2014
Revisado	EBM	24.02.2014

Según entrevistas a asociados, indicaron que el Área de Créditos, no les entregan oportunamente todos los estados de cuenta de asociados con saldos vigentes y vencidos, ni recibos correspondientes; agregaron que ésta información ha sido comunicada varias veces al Gerente de Ventas. **Ver PT: B-14 2/2**

Con base a lo anterior se procedió a revisar los registros de recibos de caja del último trimestre del 2013.

Cobros recibidos y operados por el banco

Cantidad de Recibos de caja	Fecha de recepción	Fecha de Registro	Días de Atraso
14	28/10/2013	14/11/2014	17
9	23/11/2013	03/12/2013	10
11	19/12/2014	08/01/2014	20

Fuente: análisis propio con información recibida del Área de Créditos

Conclusión:

La falta de disponibilidad de estados de cuenta de asociados actualizados, se debe a los constantes atrasos en registros de recibos de caja por cobros, entregados al personal del Área de Créditos.

Lo anterior provoca que el área de crédito no tenga control adecuado de los préstamos al momento que los asociados soliciten otro préstamo y puede que estos no sean autorizados, repercutiendo en molestias al asociado.

PT	B-12	Fecha
Hecho	WC	23.02.2014
Revisado	EBM	24.02.2014

Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Luz” R.L.

Área de Créditos

Narrativa de información y comunicación

Al 31 de diciembre de 2013

Se observaron algunos expedientes sobre los asociados importantes y se determinó que algunos tienen documentación incompleta y otros tienen documentación desactualizada. No tiene copia del DPI, Ver **PT: B-14**

Lo anterior puede provocar documentación débil en los expedientes de los asociados que solicitan crédito y difícil ubicación de los asociados para cobros.

El Jefe de Créditos indicó que ha comunicado de forma verbal al Gerente Financiero, sobre inconvenientes que afectan al Área de Créditos como: Liquidaciones atrasadas de cobros; errores en los recibos de caja liquidados; atraso en autorización de créditos; atraso en las actividades del Área de Créditos; por falta de políticas y procedimientos por escrito. Ver **PT: B-14**

Cooperativa de Ahorro y Crédito "La Luz" R.L.

Área de Créditos

Cuestionario de Supervisión

Al 31 de diciembre de 2013

PT	B-13	Fecha
Hecho	WC	25.02.2014
Revisado	EBM	25.02.2014

Supervisión				
Entrevistado: Josué Aldana Jefe de Créditos				
No.	Pregunta	Si	No	Comentario
1	¿Existen y se comunican informes de sobre el control interno que mantiene el Área de Créditos?		X	Esa información no es solicitada por el Consejo de Administración. PT: B-3
2	¿Existe una unidad de monitoreo que utilice el Consejo de Administración para desarrollar dicha función?	X		A la fecha esta función está a cargo de Auditoría Interna
3	¿El personal del Área de Créditos comunica oportunamente los problemas identificados que les afectan para tomar las acciones correspondientes?	X		PT: B-14 2/2

Cooperativa de Ahorro y Crédito "La Luz" R.L.

Área de Créditos

Narrativa de registro y actualización de otorgamientos de crédito a los asociados

Al 31 de diciembre de 2013

PT	B-14 ½	Fecha
Hecho	WC	03.03.2014
Revisado	EBM	05.03.2014

Entrevistado: Jefe de Créditos -	
Responsables: Jefe de Créditos Auxiliar de Créditos Gerente General	
Desarrollo del Proceso	
No.	Actividad
1	El asociado debe completar solicitud de crédito para apertura o modificación de condiciones crediticias. En caso de un asociado nuevos deben adjuntar copia de: - Copia de DPI. -NIT, con vigencia no mayor a 2 meses.
2	El auxiliar de créditos es el encargado de recibir solicitudes de crédito y trasladar a Jefe de créditos.
3	El Jefe de créditos firma y traslada las solicitudes de crédito a gerente general para su aprobación.
4	El Gerente General es el encargado de aprobar solicitudes de crédito, las cuales firma como evidencia de aprobación y de ser denegada se coloca sello de "No Aprobado" y se traslada a archivo. No se aplica un criterio o base para determinar los montos y plazos de crédito estos quedan a discreción del Gerente General.
5	Gerente General traslada solicitudes aprobadas y denegadas a Jefe de créditos quien las traslada a auxiliar de créditos.
6	Auxiliar de créditos separa solicitudes aprobadas y denegadas.
7	Auxiliar de créditos ingresa y verifica la información en sistema contable sobre límites y plazo de crédito, según las aprobaciones de expediente, y coloca sello de operado a la solicitud.
8	Auxiliar de créditos prepara las solicitudes aprobadas y operadas para archivo en expedientes físicos para cada uno de los asociados existentes o creación de asociados existentes, y las solicitudes denegadas son archivadas en carpeta de registro. Cabe mencionar que el sistema es subutilizado en el módulo de créditos por falta de inducción para el uso correcto de reportes y registros relacionados con asociados.

Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Luz” R.L.

Área de Créditos

Análisis de registro y actualización de otorgamientos de crédito de asociados

Al 31 de diciembre de 2013

PT	B-14- 2/2	Fecha
Hecho	WC	03.03.2014
Revisado	EBM	05.03.2014

Otorgamiento de créditos

Código Asociado	DPI	NIT	Solicitud crédito	Firma del asociado	Firma del Área de créditos
38	√		√		√
22	√	√			
11				√	
09	√				√
05		√			

√= cuentan con documentos de soporte

- Expedientes proporcionados por el Área de Créditos

Conclusión: Según muestreo selectivo de expedientes de los asociados se identificó:

- Expedientes de otorgamientos de créditos incompletos
- Asociados registrados sin expediente de otorgamiento de crédito

Sobre el mismo muestreo selectivo de expedientes de asociados se identificó incumplimiento en el proceso, ya que algunas actualizaciones de crédito son aprobadas directamente por el Gerente General y otras son ingresadas sin aprobación de éste.

Debido a que el proceso de otorgamiento de créditos es el inicio de la generación de la cuenta por cobrar, es importante atender las deficiencias identificadas con el fin de poder contar con expedientes completos y correctos de otorgamientos y actualizaciones de créditos que soporten los saldos a cobrar a los asociados, para no afectar procesos tales como autorizaciones de préstamos, documentación de datos incorrectos del asociado.

Sobre el mismo tema los asociados indicaron que no reciben recibo cuando realizan el pago y en algunas ocasiones ningún documento de respaldo de pago y del préstamo.

Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Luz” R.L.

Área de Créditos

Evaluación del sistema de control interno

Al 31 de diciembre de 2013

PT	B-15	Fecha
Hecho	WC	18.03.2014
Revisado	EBM	19.03.2014

No.	Directriz	Conclusión
1	Integridad y Valores Éticos	La dirección no ha evaluado la importancia y beneficio del control que permite al contar con un manual de valores éticos y morales, por tal razón debe considerar elaborar y comunicar dicho manual a todos los asociados de la cooperativa.
2	Compromisos para la competencia profesional	Es necesario considerar una evaluación de desempeño periódicamente, así como identificar aspectos débiles que ameriten que el área de comisión de educación apoye en los cursos necesarios para los colaboradores de la cooperativa
3	Consejo de Administración	El consejo de administración tiene poco alcance en el área de créditos de la cooperativa por no contar con políticas y procedimientos para identificar deficiencias y saber si los objetivos se están cumpliendo
4	Filosofía y estilo de gestión de la administración	La interacción del consejo de administración con el área de créditos es débil, por no contar con control interno establecido para tener las bases por donde realizar la revisión
5	Estructura organizativa	La cooperativa cuenta con una buena organización estructural.
6	Asignación de autoridad y responsabilidad	Existe debilidad en la delimitación de las responsabilidades del área de créditos, por tal razón es necesario mejorar el control interno de esta área estableciendo políticas y procedimientos que fortalezcan el registro de operaciones
7	Políticas y prácticas en materia de recursos humanos	Es necesario que la comisión de educación realice el proceso de cursos y capacitaciones necesarias a todos los asociados de la cooperativa para informar sobre las políticas y procedimientos que serán establecidas en el área de créditos, así también los cursos necesarios para los colaboradores de dicha área.
Objetivos Generales, los objetivos han sido debidamente comunicados a todos los asociados y colaboradores de la cooperativa, pero no han sido establecidos los objetivos específicos del área de créditos por no contar con un control interno adecuado en el área.		Riesgos: existen debilidades en la autorización y documentación de los préstamos otorgados a los asociados, porque no existen políticas y procedimientos establecidos por escrito como base la toma de decisiones en el área de créditos y prevenir posibles deficiencias u errores. En las actividades de control no se han establecido controles preventivos preventivos, solo detectivos y no están por escrito

EVALUACIÓN GLOBAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Luz” R. L.

Al 31 de diciembre 2013 - B 15-1 1/2

Componentes del Control Interno	Preguntas	Conclusiones/acciones Necesarias	Consideraciones
Entorno de Control	¿La dirección comunica en forma adecuada que se debe actuar con integridad? ¿Existe un entorno de control positivo y con responsabilidad? ¿La capacidad del personal está acorde a sus responsabilidades?	La dirección ha demostrado estar comprometida con la integridad y los valores éticos que deben prevalecer. También indico su disposición de capacitar al personal técnica y motivacionalmente para mejorar su desempeño, esto se comunicó por correo electrónico a todos los asociados de la cooperativa.	El Consejo de administración conjuntamente con la comisión de educación estarán elaborando todos los documentos necesarios para comunicar a todos los asociados los valores éticos y morales que establece la cooperativa. Se coordinará con la comisión de educación todo lo referente a la capacitación para los colaboradores del área de créditos.
Evaluación de Riesgos	¿Están establecidos los objetivos generales acorde con los específicos del área de créditos? ¿Existe algún mecanismo para identificar los riesgos internos y externos del área? ¿Se fortalecen las políticas y procedimientos en esta área?	Aún no se ha coordinado la comunicación de los objetivos específicos del área de crédito. La evolución para identificar los riesgos es deficiente. Para fortalecer los procesos de esta área se dan lineamientos informales.	Los objetivos generales están debidamente establecidos. Se comunicarán los objetivos específicos al área de créditos para que tengan una base para conocer sus responsabilidades y alcanzar los objetivos de la cooperativa. Se evaluarán los riesgos con el apoyo de la comisión de vigilancia y con base a esa evaluación establecer los controles preventivos.
Actividades de Control	¿Existen actividades de control que aseguren el cumplimiento de las políticas establecidas y el seguimiento de las acciones para mitigar los riesgos? ¿Existen actividades de control apropiadas para cada actividad?	El área de créditos no cuenta con un sistema de control interno formalmente establecido que pueda monitorear la comisión de vigilancia.	El consejo de administración se responsabiliza en la implementación, ejecución y cumplimiento de políticas y procedimientos adecuados para el área de créditos de la cooperativa.

EVALUACIÓN GLOBAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Cooperativa de Ahorro y Crédito "La Luz" R. L.

Al 31 de diciembre 2013 - B-15-1 2/2

Componentes del Control Interno	Preguntas	Conclusiones/acciones Necesarias	Consideraciones
Información y Comunicación	¿La información proporcionada por el área de créditos es útil, clara correcta y oportuna? ¿Es adecuada la comunicación?	Existen deficiencias en la información que presentan a otras áreas, lo cual provoca atraso en el cumplimiento de responsabilidades. La comunicación se realiza de forma verbal, pero algunos temas deben manejarlos por escrito.	El Consejo de Administración, nos responsabilizamos en tomar las medidas correctivas necesarias para mejorar la calidad de las operaciones del área de créditos. Se mejorará la comunicación tanto verbal como por escrito y se comunicará a los asociados la responsabilidad del control interno
Supervisión	¿La comisión de vigilancia supervisa continuamente el área de créditos? ¿Se informa de las deficiencias al consejo de administración?	No se hacen evaluaciones formales sobre políticas y procedimientos debido a la ausencia de estas, solamente se evalúan casos y se toman medidas correctivas para mitigar riesgos	La comisión de vigilancia juntamente con el consejo de administración nos responsabilizamos en la aplicación de las políticas y procedimientos para que el área de créditos este respaldada con el control interno adecuado, los cuales serán evaluados periódicamente y de ser necesario realizar las correcciones que correspondan.
<p>Conclusión: El sistema de control interno en el área de créditos al 31 de diciembre del 2013 de la cooperativa evidencia deficiencias importantes en los procesos y actividades que se realizan lo cual puede afectar en un momento el capital de la organización. Por tal razón es necesario accionar planes a corto plazo sobre dicha situación e implementar lo antes posible las políticas y procedimientos para que las operaciones estén debidamente respaldadas.</p>			

Descripción de los factores que componen la matriz de riesgo

Cooperativa de Ahorro y Crédito "La Luz" R. L.

Al 31 de diciembre 2013 - B 16 1/2

Riesgo

Posibilidad de ocurrencia de eventos que pueden entorpecer el desarrollo de las operaciones de la cooperativa e impedir alcanzar el logro de los objetivos.

Impacto

Nivel de los efectos que se pueden originar por la presencia del riesgo en las operaciones realizadas.

Impacto	Definición
Alto	Puede tener un impacto grave y de pérdida en las operaciones.
Medio	Afecta moderadamente el avance del proceso.
Bajo	Casi no afecta el proceso de la organización.

Probabilidad

Oportunidad de ocurrencia del riesgo que puede ser medido a través de datos históricos, factores externos o internos que puedan propiciar el riesgo, aunque este no se haya presentado nunca.

Probabilidad	Definición
Inmediata	Ocurre en la mayoría de las circunstancias.
Mediana	Es posible que ocurra algunas veces.
Remota	Puede ocurrir en circunstancias excepcionales.

Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Luz” R.L.

Matriz de evaluación de riesgo y actividades de control

De otorgamiento de créditos al 31 de diciembre 2013

PT	B-16 2/2	Fecha
Hecho	WC	18.03.2014
Revisado	EBM	19.03.2014

Objetivo	Riesgo	Probabilidad	Impacto	Acciones	Conclusión
Aprobar adecuadamente los créditos	No cuenta con criterios bien definidos y por escrito.	Inmediata	Moderado	El jefe de crédito autoriza los créditos con criterio propio por su experiencia.	No existe políticas y procedimientos formales como base para las operaciones, es necesario que se evalúe en control interno periódicamente.
El crédito cuenta con la documentación adecuada de respaldo.	No tienen documentos pre-impresos y pre-numerados que respalden adecuadamente los préstamos otorgados a los asociados.	Inmediata	Moderado	Solo llevan un control de los préstamos en una hoja de Excel y en un cuaderno la firma del asociado que recibió dicho préstamo.	Los préstamos otorgados a los asociados no tienen documentos de soporte, ni registro del proceso realizado. Se recomienda que la comisión de vigilancia revise por lo menos mensualmente los expedientes de los préstamos concedidos.

4.7 Informe de Control Interno del Área de Créditos.

**Cooperativa de Ahorro y Crédito
“La Luz” R.L.**

Informe de control interno del Área de Créditos

MEMORANDUM DE ENVIO

A: Lic. Genaro Rabanales / Presidente del Consejo de Administración
De: Lic. Edwin Bravo M. / Gerente de Consultoría
Asunto: Evaluación del control interno del Área de Créditos correspondiente al periodo
Lugar y fecha: Guatemala 10 de abril de 2014

De acuerdo a la solicitud de consultoría, verificamos el control interno existente en el Área de Créditos de La Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Luz” R.L. al 31 de diciembre de 2013; nuestro objetivo es validar el cumplimiento del control clave y la efectividad del sistema de control interno existente.

Adjunto a la presente encontrará el informe que contiene algunas áreas de mejora; así como las recomendaciones correspondientes para coadyuvar al fortalecimiento del control interno y optimizar los recursos del Área de Créditos mencionado.

Adicionalmente, deseamos agradecer al Consejo de Administración y al personal a cargo de la operación, por el apoyo y colaboración brindada al Auditor asignado a ésta evaluación.

Sin otro particular y a la orden para cualquier duda o comentario al respecto, aprovecho la oportunidad para saludarle.

Atentamente,

CC. archivo Consultoría

INFORME DE CONTROL INTERNO

ENTORNO DE CONTROL

De acuerdo a los resultados de la evaluación del componente entorno de control en el Área de Créditos se concluye que el estado actual es moderado según matriz de evaluación del control interno, utilizada en nuestra revisión y de acuerdo a normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna.

Áreas de mejora:

1. Integridad y valores éticos

De acuerdo a la evaluación realizada se detectó lo siguiente:

No se cuenta con un manual de valores éticos y morales formal, que indique el comportamiento a observar en el Área de Créditos.

- Debilidad en los mecanismos utilizados para para informar conductas no éticas que garanticen el anonimato.
- Debilidad en los mecanismos enfocados a fortalecer continuamente los valores éticos y morales.

Causa:

El Consejo de administración no ha evaluado la importancia y beneficio de control que permite el contar con un manual de valores éticos y morales.

Efecto:

La falta de un manual puede permitir comportamientos o decisiones que afecten el control interno del Área de Créditos; así también se da lugar a actos y lenguajes ofensivos entre colaboradores, creando un ambiente estresante o molesto.

Comentario de la administración:

El consejo de administración junto a la comisión de educación estará elaborando al corto plazo un manual de valores éticos y morales.

Recomendación:

En la elaboración del manual de valores éticos y morales, se deben considerar todos aquellos aspectos que garanticen un ambiente sano y conciencia y responsabilidad de control. Y asegurar la comunicación y comprensión del documento por parte del personal del Área de Créditos.

2. Compromiso para la competencia profesional

De acuerdo a la evaluación realizada se detectó lo siguiente:

- No se cuenta con manual de puestos y funciones
- Los perfiles de puestos y funciones establecidos, no son utilizados como parámetros al momento de contrataciones de personal.
- No existen capacitaciones que promuevan el mejoramiento de desempeño del personal en sus actividades.
- No se evalúa periódicamente el nivel de desempeño del personal del Área de Créditos.

Causa:

El Consejo de administración no ha evaluado el impacto que tiene la no delimitación de responsabilidades en cada puesto en la elaboración de información financiera. Así mismo no se ha considera el beneficio de capacitar y medir los niveles de desempeño del personal de Créditos.

Efecto

Procesos no concluidos por actividades sin realizar, repercuten en información financiera incompleta y no oportuna para la toma de decisiones.

Comentario de la administración:

A Través de perfiles de puestos y funciones se determinarán las competencias a considerar al momento de contratación de personal para el Área de Créditos. Se organizarán las actividades a través de la elaboración de un manual de puestos y funciones. Sobre éstas bases se capacitará al personal y se ejecutaran evaluaciones de desempeño.

Recomendación:

Es importante comunicar de manera formal y garantizar la comprensión del personal sobre sus responsabilidades, las oportunidades que puede tener de capacitaciones y las evaluaciones a aplicarles para medir su desempeño.

3. Consejo de Administración

No existe supervisión y evaluación adecuada sobre información de control interno en el Área de Créditos.

Causa:

El consejo de administración evalúa sólo información financiera y administrativa.

Efecto:

Conocimiento limitado sobre situaciones críticas de control que puedan afectar la consecución de objetivos específicos del Área de Créditos.

Comentario de la administración:

No se presenta información relacionada al control interno del Área de Créditos, debido a que no son solicitados por el Consejo de Administración.

Recomendación:

Con el objetivo de contar con información consolidada sobre la gestión del Área de Créditos, se recomienda incluir dentro de la información que se presenta, aspectos importantes que afecten a dicho Área de Créditos para ser evaluados y resueltos oportunamente.

4. Filosofía y estilo de gestión de la administración

No existe supervisión adecuada por parte del Consejo de administración sobre la gestión administrativa del Área de Créditos que permitan fortalecer el control interno.

Causa:

La interacción laboral entre el consejo de administración y Jefe del Área de Créditos se da solo para atender situaciones críticas en reuniones informales sin mayor evidencia documentada.

Efecto:

Deficiencias de control existentes sin identificar pueden provocar riesgos que afecten los objetivos específicos del Área de Créditos.

Comentario de la administración:

No se efectúan supervisiones al Área de Créditos debido a que se tienen un Jefe designado quien debe comunicar sobre problemas.

Recomendación:

Es importante que el Consejo de administración a través de auditoría interna realice evaluaciones periódicas sobre la gestión administrativa del Área de Créditos con el fin de determinar deficiencias importantes que deben ser atendidas al corto plazo.

5. Estructura organizativa

No se cuenta con un organigrama del Área de Créditos que permita definir líneas de autoridad, puestos, responsabilidades, para la generación de información.

Causa:

El Consejo de administración no ha considerado la importancia de reflejar la estructura organizativa del Área de Créditos a través de un organigrama.

Efecto:

Difícil determinación de a quien reportar determinados asuntos que afecten al Área de Créditos; y quien debe proporcionar determinada información.

Comentario de la administración:

Aun no se tienen cuenta con una estructura organizativa de la Cooperativa.

Recomendación:

Es conveniente evaluar el impacto organización que resulta al no contar con una estructura de autoridad y responsabilidad para la generación de información y control. Por lo que es importante plasmar la estructura organizativa del Área de Créditos y comunicarla a todo el personal.

6. Asignación de autoridad y responsabilidad

No existe una adecuada delegación de autoridad y responsabilidad para cada colaborador del Área de Créditos.

Causa:

Falta de manual de puestos y funciones, que permita establecer una adecuada segregación de autoridad y responsabilidades.

Efecto:

Toma de decisiones por personal no correspondiente, procesos no concluidos correcta y oportunamente, errores en la obtención y recepción de información.

Comentario de la administración:

El consejo de administración y la comisión de educación trabajarán en la elaboración de un manual de puestos y funciones.

Recomendación:

Es importante considerar dentro del manual de puestos y funciones a elaborar una adecuada segregación de funciones que permita delimitar autoridad y responsabilidad. Y garantizar la comunicación y comprensión del documento al personal del Área de Créditos.

7. Políticas y prácticas en materia de recursos humanos

Existe incumplimiento en el proceso de contratación de personal para el Área de Créditos

Causa:

El Consejo de Administración han permitido omitir algunas actividades dentro del proceso de contratación, tales como: investigaciones de antecedentes laborales y personales, pruebas de conocimientos técnicos, psicológicas y otras.

Efecto:

Personal sin competencias adecuadas para desarrollar funciones dentro del Área de Créditos.

Comentario de la administración:

Se fortalecerá el proceso de contrataciones y se supervisará su cumplimiento.

Recomendación:

Es importante considerar dentro de la supervisión del proceso de contratación posibles casos de conflicto de intereses que comprometan el control interno del Área de Créditos.

EVALUACIÓN DE RIESGOS

De acuerdo a los resultados de la evaluación del componente evaluación de riesgos en el Área de Créditos se concluye que el estado actual es débil según matriz de evaluación del control interno, utilizada en nuestra revisión y de acuerdo a normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna.

Áreas de mejora:

8. Objetivos

No se han comunicado los objetivos específicos al personal que labora en el Área de Créditos.

Causa:

El Consejo de Administración no ha establecido ni comunicación los objetivos que corresponden al Área de Créditos.

Efecto:

Desconocimiento de objetivos que son responsabilidad del Área de Créditos puede provocar direccionar esfuerzos a otros puntos, lo cual tendría repercusión en la consecución de los objetivos generales de la Cooperativa.

Comentario de la administración:

Se establecerán y comunicarán los objetivos específicos al personal de Área de Créditos.

Recomendación:

Es importante garantizar que el personal comprenderá correctamente los objetivos del Área de Créditos, así también explicar cómo éstos objetivos contribuyen al logro de las generales de la Cooperativa.

9. Riesgos

De acuerdo a la evaluación practicada se determinó lo siguiente:

- No se cuenta con políticas de otorgamiento de créditos formal y sobre el proceso existente se evidencian deficiencias de cumplimiento
- Extravío de documentos de cobro por archivo inadecuado
- Mala documentación de soporte

Causas:

- No se revisan los créditos otorgados

- Mensajero archiva documentos de cobro sin supervisión de auxiliar de créditos
- Descuidos del auxiliar de créditos, genera atrasos de registros
- No cuentan con formas pre-enumeradas para realizar los registros

Efectos:

- Atrasos en cobros de créditos
- Estados de cuenta desactualizados

Comentario de la administración:

Se fortalecerán las evaluaciones de riesgos para identificar puntos críticos con el Apoyo de Auditoría Interna. Con base al resultado de la evaluación se implementarán controles preventivos aplicando políticas y procedimientos propuestos.

Recomendación:

Se recomienda que la evaluación de riesgos sea periódica para que permita identificar deficiencias importantes para accionar oportunamente sobre éstas. Y dar seguimiento al cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos para determinar su funcionalidad.

ACTIVIDADES DE CONTROL

De acuerdo a los resultados de la evaluación del componente actividades de control en el Área de Créditos se concluye que el estado actual es débil según matriz de evaluación del control interno, utilizada en nuestra revisión y de acuerdo a normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna.

Áreas de mejora:

10. Integración de las actividades de control con la evaluación de riesgos

El Consejo de Administración no evalúa periódicamente la gestión administrativa del Área de Créditos para analizar, identificar y determinar oportunamente la forma de mitigar riesgos potenciales.

Causa:

Poco interés del gerente general para programar revisiones en el Área de Créditos.

Efecto:

Desconocimiento de riesgos existentes que impidan el logro de los objetivos específicos del Área de Créditos

Comentario de la administración

Se fortalecerá la gestión de evaluación en el Área de Créditos.

Recomendación:

Es importante considerar que las evaluaciones a ejecutar deben ser adecuadas y continuas que permitan identificar riesgos potenciales; y determinar el cumplimiento de planes de acción por parte del Consejo de Administración sobre deficiencias informadas en su momento.

11. Políticas y procedimientos

No se cuentan con políticas y procedimientos formales que garanticen una adecuada gestión administrativa del Área de Créditos.

Causas:

No han definido las políticas y procedimientos que deba establecerse de manera formal para el Área de Créditos.

Efectos:

- Complicaciones en toma de decisiones sobre los procesos de otorgamiento, administración, supervisión y seguimiento de cobros
- Procesos no concluidos correcta y oportunamente
- Gestión administrativa inadecuada repercutirá negativamente en el logro de los objetivos del Área de Créditos.

Comentarios de la administración:

El consejo de administración y la comisión de créditos implementarán políticas y procedimientos adecuados para el Área de Créditos.

Recomendación:

Es importante evaluar periódicamente las políticas y procedimientos para verificar su cumplimiento y determinar si continúan siendo adecuadas, y proceder a las modificaciones correspondientes.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

De acuerdo a los resultados de la evaluación del componente información y comunicación en el Área de Créditos se concluye que el estado actual es débil según matriz de evaluación del control interno, utilizada en nuestra revisión y de acuerdo a normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna.

Áreas de mejora:**12. Información**

De acuerdo a la evaluación realizada se determinó lo siguiente:

- No se analiza la información crítica recibida de asociados a través de confirmaciones saldos
- Información de estados de cuenta de asociados desactualizados
- Reporte de préstamos otorgados a los asociados no cuenta con el total de documentos de cobros físicos.
- Reportes de información generada en el Área de Créditos no presenta ningún tipo de análisis, que sea útil para el Consejo de Administración.

Causas:

- Se envían estados de cuenta a asociados solamente por procedimiento.
- Desordenes de auxiliar de créditos, provoca atrasos de registros de recibos de caja y boletas de depósitos en las cuentas por cobrar

- Archivo no adecuado provoca extravío de documentos de cobro
- El Área de Créditos desconocen los objetivos que deben cumplir los reportes que se generan.

Efectos:

- Riesgos existentes sin ser atendidos oportunamente
- Toma de decisiones incorrectas por información no actualizada
- Morosidad de saldo sin poder ser cobrados, incobrabilidad de saldos
- Responsabilidades sin desarrollar por falta de información relevante.

Comentario de la administración:

El consejo de administración y gerente general se responsabilizarán en la evaluación y medidas correctivas que permitan mejorar la calidad de información generada en el Área de Créditos

Recomendación:

Fortalecer el proceso de análisis de la entrega de préstamos para identificar oportunamente las causas que provocan información insuficiente y no oportuna. Comunicar los objetivos de información generada por Área de Créditos

13. Comunicación

En la evaluación realizada se identificaron las siguientes deficiencias en la comunicación:

- Instrucciones comunicadas por gerente general sin ser atendidas por el Consejo de Administración por falta de comprensión.
- No se comunica claramente las líneas de autoridad y responsabilidad a cada colaborador del Área de Créditos
- No se comunican por escrito inconveniente que afectan la gestión administrativa del Área de Créditos
- No se han comunicado los objetivos específicos del Área de Créditos
- No existe un mecanismo adecuado que garantice el anonimato al momento de comunicar comportamientos deshonestos de los colaboradores

Causas:

- Falta de lineamientos formales sobre cómo comunicar determinada información.
- Gerente general no se garantiza que la información relevante para el Área de Créditos sea comunicada de forma efectiva. Recursos humanos considera que un correo direccionado a éste garantiza el anonimato en la comunicación de actos deshonestos.

Efectos:

- Incumplimiento de responsabilidades, logro de objetivos y riesgos existentes sin atender y por información comunicada de forma inadecuada.
- Personal no comunicará actos deshonestos por falta de anonimato.

Comentarios de la administración:

Se fortalecerá la comunicación del Área de Créditos, evaluando que información comunicada debe ser recibida de forma verbal o escrita. Se promoverá la comunicación del personal en cuanto a la responsabilidad de control interno individual en beneficio del logro de los objetivos de la Cooperativa.

Recomendación:

Fortalecer la comunicación a través de lineamientos formales que indiquen que información debe ser comunicada de forma verbal o escrita, que permita respaldar lo indicado para el respectivo seguimiento.

SUPERVISIÓN

De acuerdo a los resultados de la evaluación del componente supervisión en el Área de Créditos se concluye que el estado actual es débil según matriz de evaluación del control interno, utilizada en nuestra revisión y de acuerdo a normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna.

Áreas de mejora:

14. Actividades de supervisión continuada

No existe supervisión constante en los procesos y actividades que se desarrollan en el Área de Créditos.

Causa:

Falta de programación para atender la función de supervisión

Efecto:

Deficiencias existentes que puedan afectar el desarrollo adecuado de los procesos y actividades.

Comentarios de la administración:

El Consejo de administración considerará coordinar supervisiones continuas en el Área de Créditos.

Recomendación:

La supervisión realizada debe tener como objetivo principal identificar deficiencias y de acuerdo a su importancia comunicarlas a donde corresponde para implementar controles preventivos, que ataquen las causas de éstas.

15. Evaluaciones puntuales:

Son realizadas evaluaciones sobre los procesos y actividades que se desarrollan en el Área de Créditos para determinar el cumplimiento y lo adecuado de las políticas y procedimientos.

Causa:

El Consejo de administración solamente se enfoca en la información financiera que genera el Área de Créditos.

Efecto:

Procesos y actividades desarrollados con deficiencias pueden generar riesgos que afecten los objetivos específicos del Área de Créditos.

Comentarios de la administración:

El consejo de administración y la comisión de educación serán responsables de la implementación de un sistema de control interno de políticas y procedimientos.

Recomendación:

Se recomienda que las políticas y procedimientos sean evaluadas continuamente para garantizar que el control existe y es funcional en el Área de Créditos.

La función de evaluación puede realizarla el Consejo de administración con el apoyo de la comisión de Auditoría Interna, quien debe comunicar si las políticas y procedimientos son adecuadas o si se deben realizar modificaciones sobre éstas para fortalecer el control interno del Área de Créditos.

Atentamente,

Alberto Lemus

Licenciado Alberto Lemus
Socio Consultor

Cooperativa de Ahorro y Crédito

“La Luz” R.L.

Diseño de un Sistema de Control Interno para el Área de Créditos

SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE CRÉDITOS

INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene como objetivo principal, servir como una fuente de consulta y orientación para los responsables del Área de Créditos. Describe de forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones que deberá de realizar el personal del Área de Créditos.

Para una mejor comprensión de contenido del manual, se estructuró de una manera lógica y sencilla, buscando alcanzar el objetivo para el cual fue elaborado, sin dejar de ser una herramienta de conocimientos técnicos y administrativos.

Contempla las directrices esenciales de control, organigrama de la Cooperativa, políticas generales que deberán de ser aplicadas por los responsables. Además, contiene los procedimientos para cada actividad de forma textual, tanto en el otorgamiento, cobranza, administración, supervisión y recuperación de los créditos.

OBJETIVO

Servir como instrumento de consulta y apoyo en el manejo de las cuentas por cobrar de asociados de Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Luz” R.L.

ALCANCE

El presente manual está dirigido a todo el personal del Área de Créditos y demás interesados de la administración.

DIRECTRICES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE CRÉDITOS

Directriz No.1 La Integridad y valores éticos:

Significa que el Área de Créditos se deja guiar por principios y valores éticos sólidos, especialmente al Consejo de administración. Por principio, se tiene muy en cuenta la cultura propia de cada integrante del Área de Créditos, se promueve una conducta sincera, honesta, transparente y respetuosa.

El gerente encargado del Área de Créditos, deberá ser un modelo de integridad para el personal bajo su responsabilidad en la práctica de los valores éticos y morales, de tal manera que proporcione un entorno de trabajo seguro y agradable, que contribuya al logro de los objetivos del Área de Créditos.

Todo el personal del Área de Créditos brindará un trato digno, respetuoso y equitativo a asociados nuevos como a los existentes sin excepción alguna.

El gerente y el personal del Área de Créditos deberán actuar con diligencia, transparencia e integridad en el otorgamiento de créditos a asociados sin importar el monto de venta, en el registro de cobros en el módulo de cuentas por cobrar y demostrar en el desempeño de sus funciones confidencialidad sobre la información de los asociados.

El Área de Créditos no tolerara el comportamiento en contra de leyes y reglamentos vigentes del país, ni contra políticas y procedimientos internos establecidos por la administración bajo ninguna circunstancia. Se opera de manera responsable y de acuerdo a las prescripciones legales. Esto se asegura mediante el manual de valores éticos y morales que ha de ser comunicado a los colaboradores del Área de Créditos.

El consejo de administración deberá vigilar constantemente la observancia de los valores éticos aceptados y colaboradores del Área de Créditos.

La Consejo de Administración debe comunicar a los colaboradores que laboran en el Área de Créditos aquellas situaciones consideradas como incumplimiento o desviaciones de los valores de integridad y ética, así como el establecimiento de sanciones pertinentes.

Directriz No.2 Consejo de Administración:

El consejo de administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Luz” R.L. desempeña una función de dirección y evaluación de la adecuación del sistema de control interno del Área de Créditos.

El Consejo de Administración y el jefe del Área de Créditos deben transmitir a todo el personal de manera explícita, pertinente y permanente su compromiso y liderazgo respecto a la misión, visión, control interno, los valores éticos y cumplimiento de objetivos.

La administración tiene la responsabilidad de definir y aplicar controles internos para el Área de Créditos a través de la creación de manuales en forma armonizada y con procedimientos definidos, que permitan retroalimentar y orientar los objetivos trazados.

Asimismo, la administración es responsable del establecimiento de controles que puedan identificar, medir, gestionar y monitorear los principales riesgos relativos al Área de Créditos.

El consejo de administración de la Cooperativa, deberá evaluar, con periodicidad al menos anualmente la eficacia de los controles de los procesos de otorgamiento de créditos, administración de los créditos, supervisión y la recuperación de los mismos a través de la comisión de Auditoría Interna.

El consejo de administración ratificará y monitoreará las decisiones más importantes para el Área de Créditos tomadas por parte del consejo de administración que puedan afectar de manera significativa a los objetivos estratégicos, operacionales, de información financiera y de cumplimiento de la Cooperativa.

Directriz No.3 Compromisos para la competencia profesional:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Luz” R.L. seleccionara a personas que han de integrar el Área de Créditos de acuerdo a sus conocimientos y capacidades, así como sus características personales, especialmente en lo referente a su actitud y potencial de liderazgo.

El consejo de administración debe establecer el nivel de competencia requerido para el Área de Créditos.

Se apoya y exige la preparación constante de cada colaborador que labora en dicha área, mediante la motivación, cursos impartidos por la comisión de educación y el ofrecimiento de puestos de trabajo seguros y atractivos.

El personal del Área de Créditos debe de poseer un nivel de competencias y habilidades que le permita desarrollar con eficiencia y eficacia, sus actividades y atribuciones descritas en el manual de puestos y funciones. Así como tener la capacidad de comprender la importancia, los objetivos y procedimientos del desarrollo, implantación y mantenimiento de controles internos apropiados en el Área de Créditos.

El jefe a cargo del Área de Créditos, deberá corroborar que el personal de nuevo ingreso cumpla con los perfiles establecidos; así mismo con el proceso de reclutamiento y selección adecuada.

El Consejo de Administración deberá hacer comprender, al jefe y a los colaboradores del Área de Créditos, que las responsabilidades del control interno deben asumirse con seriedad, que cada miembro cumple un rol importante dentro de la Cooperativa y cada rol está relacionado con los demás.

El Jefe encargado del Área de Créditos deberá crear conciencia en el personal sobre la importancia del control, mediante la generación y mantenimiento de un entorno favorable que permita la aplicación de los principios de control Interno en los procesos de otorgamiento de créditos, análisis de expedientes de asociados, recepción de cobros y registros contables.

Directriz No.4 Filosofía y estilo de gestión de la administración:

El Consejo de administración de la cooperativa deberá reflejar e influir en la cultura, estilo de operación y en la identificación de riesgos, tipos de riesgos aceptados y como estos ha de ser gestionados. Asimismo, comunicar por los diferentes medios que le sean posibles la filosofía y estilo de gestión de la Cooperativa al Área de Créditos, a fin de que se entienda y sea aceptada por todos los colaboradores.

El consejo de administración y personal del Área de Créditos deberán trabajar en conjunto para la creación de una carta de riesgos relacionados a todos procesos del Área de Créditos y considerar también los diferentes riesgos que se deriven de la toma decisiones que pueda afectar los objetivos operativos y de información establecidos para el Área de Créditos.

El Consejo de administración de La Cooperativa deberá analizar la probabilidad de ocurrencia del riesgo derivado del otorgamiento de créditos, recepción de cobros y su registro contable y el impacto que estos pueden causar, así como también deben decidir qué acciones se tomarán para minimizar, compartir o aceptar el nivel de riesgo asociado a tales actividades.

El consejo de administración deber asegurar y dar seguimiento que las acciones tomadas para gestionar los riesgos asociados al Área de Créditos, a través de la comisión de Auditoría Interna, con el propósito de poder medir la efectividad de las dichas acciones.

El Consejo de administración deberá establecer los criterios utilizados para el otorgamiento de créditos, control y archivo de contraseñas de cobro, administración de los créditos, recuperación de los mismos, su registro en el módulo de cuentas por cobrar y la presentación información adecuada, oportuna, actualizada, exacta y accesible. Por tal razón se debe promover una cultura de orientación al cumplimiento de los controles.

Directriz No.5 Estructura organizativa:

La estructura organizativa de La Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Luz” R.L. proporciona el marco para planificar, ejecutar, controlar y supervisar sus actividades. Así también define las áreas claves de autoridad, responsabilidad y el establecimiento de líneas adecuadas de información.

El consejo de administración establecerá y aprobará la estructura organizativa que más se ajuste a las necesidades del Área de Créditos, lo cual facilitará la efectividad de la gestión integral de riesgo, la definición de las áreas claves de responsabilidad y líneas de reporte que atiendan al cumplimiento de la misión y objetivos de la Cooperativa.

La estructura organizativa del Área de Créditos, definida por las autoridades superiores permitirá interpretar y aplicar adecuadamente los niveles de responsabilidad, obligaciones y derechos del personal.

El Jefe encargado del Área de Créditos deberá verificar que los procesos de trabajo se desarrollen de conformidad a las necesidades y objetivos operacionales, estratégicos, cumplimiento y de información del Área de Créditos.

La estructura organizacional del Área de Créditos reflejará y formalizará claramente la estructura y la relación jerárquico-funcional, adecuada al proceso operativo del área, de tal manera que permita el flujo de información entre los distintos puestos y las distintas unidades operativas de la Cooperativa.

El consejo de administración deberá revisar y evaluar la estructura organizativa del Área de Créditos en un plazo no mayor a tres años o cuando los objetivos, misión, visión, metas cambien y se orienten con el propósito de aumentar la eficacia y eficiencia de las operaciones de la Cooperativa.

Directriz No.6 Asignación de autoridad y responsabilidad:

El Área de Créditos debe contar con una manual de puestos y funciones donde se atribuya la responsabilidad, se definan las acciones y se establezcan los cargos, así como también las diferentes relaciones jerárquicas y funcionales de los colaboradores.

La autoridad delegada a cada colaborador del Área de Créditos deberá documentarse y comunicarse explícitamente de manera adecuada y oportuna.

Las asignaciones de responsabilidad y autoridad a los colaboradores del Área de Créditos deben estar en directa relación con las decisiones que corresponda a cada puesto, el que deberá contar con un adecuado nivel de información para su mejor desempeño.

El Consejo de Administración y el jefe del Área de Créditos son los responsables de que el personal del Área de Créditos conozca claramente sus deberes y responsabilidades, lo que impulsará a usar iniciativas para enfrentar y solucionar los problemas dentro de los límites de autoridad delegados. También se requiere que cada integrante del área conozca cómo su acción se interrelaciona y contribuye a alcanzar los objetivos generales de la Cooperativa.

Toda delegación debe comprender la capacidad de quienes asumen las tareas asignadas, así como el análisis y aprobación de los mismos por parte de quienes los delegan.

Todos los colaboradores del Área de Créditos deberán tener claramente definidas las relaciones jerárquicas, objetivos, canales de comunicación, responsabilidades, limitaciones y ámbito de acción.

El jefe encargado del Área de Créditos podrá delegar autoridad, pero no así la responsabilidad, la cual es la obligación personal de cumplir una misión asignada y de los resultados obtenidos en la gestión.

Directriz No.7 Políticas y prácticas en materia recursos humanos:

El Consejo de administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Luz” R.L. conducirá y tratará a los colaboradores del Área de Créditos de manera justa y equilibrada. Comunicará juntamente con la comisión de educación claramente los niveles esperados en materia de integridad, comportamiento ético y competencia.

El Consejo de administración de la Cooperativa establecerá los procedimientos de contratación, inducción, capacitación, adiestramiento, calificación, evaluación, promoción, compensación y disciplina, los cuales deben corresponder con los propósitos y objetivos del Área de Créditos, así como de la Cooperativa.

El jefe encargado del Área de Créditos y Recursos Humanos deberán reclutar, seleccionar y contratar al personal con destacado expediente académico, experiencia profesional y logros alcanzados, necesarios para el cumplimiento de los objetivos y metas del área, mediante el establecimiento de políticas que establezcan procedimientos claros que permitan realizar convocatorias, pruebas de integridad, de idoneidad y comportamiento ético, entrevistas formales, indagaciones sobre los antecedentes, verificación de datos, preferencias, exámenes médicos y otros; para determinar la capacidad técnica y profesional, experiencia, honestidad y que no exista impedimento legal o ético para el desempeño de las funciones y responsabilidades asignadas.

Los colaboradores del Área de Créditos deberán demostrar integridad y mantenimiento de valores éticos, así como también conocimiento de su responsabilidad respecto del sistema de control interno, mediante la evaluación periódica practicada por parte del gerente encargado del Área de Créditos, de acuerdo al manual de puestos y funciones.

El consejo de administración y la comisión de educación deberán velar por el diseño y práctica de un plan de capacitación y desarrollo profesional continuo para el personal del Área de Créditos.

POLÍTICAS GENERALES DE CRÉDITO

Todo asociado activo al solicitar un crédito debe presentar los siguientes documentos:

1. Ser mayor de Edad, presentar copia de su DPI y/o pasaporte para crear el expediente respectivo.
2. Estar solvente en el pago de sus compromisos en su calidad de asociado.
3. Presentar constancia laboral de la empresa “La Luz” S.A.
4. Poseer buenas referencias comerciales y personales.
5. Poseer buen record crediticio con la Cooperativa.
6. Tener depósitos en su libreta de aportaciones y ahorros con la Cooperativa.
7. Tener como mínimo 60 días de haber ingresado a la Cooperativa.
8. Presentar y llenar la solicitud del préstamo indicando el monto y el destino del dinero.

Resolución de la solicitud de crédito

El Comité de Crédito es la instancia que decide sobre la aprobación o no aprobación de las diferentes solicitudes de crédito según las modalidades y principios establecidos en el presente Reglamento. La resolución, positiva o negativa que sea, será notificada por escrito al Asociado hasta un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de entrega de la solicitud a la Cooperativa o anticipadamente si las disponibilidades financieras lo permiten y la demanda crediticia lo requiere. En caso de resolución no favorable, el expediente será devuelto al solicitante con las observaciones respectivas.

Reserva de derecho en el otorgamiento de un crédito

La Cooperativa se reserva el derecho de atender las solicitudes de crédito en orden de recepción. Si las disponibilidades del Fondo de Crédito no fueren suficientes para el financiamiento del monto total del crédito que se analiza, la Cooperativa podrá con el acuerdo del solicitante, otorgar un crédito parcial o proponer el financiamiento de la solicitud inmediata siguiente.

Capacitación pre-crédito

El Comité de Crédito, en coordinación con el Comité de Educación, según las necesidades operativas, dará una capacitación pre-crédito y de motivación de los asociados, respetando un tiempo de espera máximo de quince días. Los asociados que soliciten por primera vez un crédito tendrán que participar obligatoriamente en dicha capacitación con el objetivo de conocer las características, los requerimientos y las obligaciones del crédito. De dicha capacitación deberá dejarse constancia en el registro del Comité de ahorro y crédito y en el expediente del asociado.

Formalización del crédito

Cada crédito será formalizado utilizando uno de los instrumentos legales descritos a continuación: Hasta Q 5,000.00, contrato mutuo con auténtica notarial. Superior a Q 5,000.00, escritura pública formal.

La Cooperativa podrá modificar estos parámetros en función de sus necesidades operativas. Dichos instrumentos deberán ser firmados por el asociado y el Representante Legal de la Cooperativa antes del desembolso efectivo del crédito, que se realizará en la forma definida por el instrumento mismo. En el instrumento legal figurarán todas las condiciones pactadas del crédito, así como el plan de reembolso del mismo que especificará el o los montos y la o las fechas de pago inicialmente establecidas. Además, en el instrumento legal será transcrito el contenido del artículo relativo a la “revisión de las condiciones de crédito” de este Reglamento y la obligación del beneficiario a retirar el plan de reembolso actualizado.

Novaciones

La Cooperativa podrá conceder novaciones que modifiquen el monto y/o plazo de un crédito solamente cuando se mejore cuali-cuantitativamente la garantía y se recupere como mínimo un diez por ciento de la deuda consolidada (capital más intereses y mora). Para tal efecto el solicitante tendrá que presentar una solicitud de novación. Ésta será analizada por el Consejo de Administración que documentará su decisión con una resolución.

Procedimientos de cobro para los Créditos vencidos

Para los créditos que se encuentren en esta categoría, se utilizará el siguiente procedimiento de cobro:

La Administración de la Cooperativa, dentro de los diez días calendario contados a partir de la fecha de vencimiento del crédito, ejecutará una visita de cobro y evaluación, dejando constancia de la misma. Si el asociado moroso no cancela directamente su deuda, el encargado de la Cooperativa le dejará una primera nota de cobro administrativo y además efectuará el cobro al codeudor (si lo hubiese), dejando un plazo prudencial hasta un máximo de diez días calendario para que se cancele la obligación correspondiente.

De no arreglarse esta situación por parte del deudor y/o codeudor, la Cooperativa empezará el procedimiento de cobro por la vía judicial.

En el caso que los resultados de la visita de cobro y evaluación justifiquen plenamente el atraso de pago, el comité de Crédito podrá decidir la concesión de una prórroga o novación, según el caso.

Plazo del crédito

El Comité de Crédito establecerá el plazo de las diferentes categorías de crédito utilizando los siguientes principios:

Los créditos no deberán exceder 24 meses para pagarse.

Tasa activa de interés

El valor de la tasa activa de interés sobre préstamos a los asociados se fijará por el Consejo de Administración conjuntamente con el Comité de Crédito velando tanto por los intereses de los asociados, como la sostenibilidad de la Cooperativa y tomando en cuenta las “comisiones y reservas” aplicadas a los créditos al momento de la entrega, así como lo establecido en este Reglamento.

Tasa de mora

El valor de la tasa de mora se establece en cinco puntos por encima de la tasa de interés.

Período de vigencia de la tasa activa de interés y de mora

La tasa activa de interés sobre préstamos a los asociados podrá variar de acuerdo a los cambios de la tasa pasiva pagada por la Cooperativa. Dicha variación será efectiva a partir de la fecha de aprobación de la nueva tasa por parte del órgano competente de la Cooperativa. La tasa de mora variará automáticamente a partir de la misma fecha.

Políticas de recuperación del crédito

El Comité de Crédito, por cada crédito, podrá adoptar una de las siguientes políticas:

Reembolso del capital y de los intereses a la fecha de vencimiento del crédito (aplicable únicamente a créditos menores de un año).

Reembolso del capital mediante cuotas periódicas constantes y del interés mediante cuotas periódicas calculadas sobre el saldo del capital mensualmente.

Revisión de las condiciones de crédito

El Comité de Crédito, revisará las condiciones de crédito cada semestre o anticipadamente, cuando las necesidades lo requieran. Dichas condiciones tendrán que ser aprobadas por el Consejo de Administración que enviará de oficio los datos a la Comisión de Vigilancia para el control final de la aplicación de los criterios establecidos en este Reglamento.

Utilización de los recursos

La Cooperativa podrá utilizar la totalidad de sus “recursos externos” y el 70% de sus “recursos internos” para créditos de emergencia y un 10% para garantizar su liquidez.

Notificaciones y comunicaciones

Todas las comunicaciones que se deriven de las actividades del Comité de Crédito, para su validez, deberán ser firmadas por el Secretario con el visto bueno del Director. Para que las notificaciones de las resoluciones tengan validez, deberán tener como fuente legal un acuerdo del Comité de Crédito, debidamente registrado en el libro de actas. Para las convocatorias y notificaciones se utilizará el correo ordinario o la vía más apropiada.

Libros y documentos

Las actas que se originen de sus reuniones se llevarán en un libro especial para el efecto, debidamente autorizado por el organismo correspondiente. Los libros de actas, documentos y expedientes se conservarán en los archivos de la Cooperativa. Podrán facilitarse certificaciones, copias o fotocopias a costa del interesado, pero los originales sin excepción, permanecerán siempre en los archivos de la Cooperativa.

También deben entregar en las fechas establecidas en las normas los informes al Consejo de Administración siguientes:

Entrega mensual del archivo de pagarés firmados y autorizados por el director del área de créditos junto con la documentación necesaria para otorgar créditos.

Entrega quincenal de la cartera de créditos firmada por el director del área y procedimiento de cobros si hubiere.

Informe anual de los créditos junto a la documentación que lo respalda.

Revisión semestral de las operaciones y cumplimiento de procedimientos y políticas por parte de la auditoría externa.

Clasificación de la cartera crediticia y tasa de morosidad

La Cooperativa deberá adoptar un sistema de contabilidad que permita clasificar su cartera en “créditos vigentes al día”, “créditos vigentes en mora”, “créditos en mora en cobro y administrativo”, “créditos en mora en cobro judicial”, “créditos no recuperables” y de elaborar el informe de morosidad y de riesgo de la cartera. El reporte deberá ser presentado a la alta dirección al final de cada mes calendario.

Leyes aplicables

Los servicios de crédito que la Cooperativa proporciona a los asociados, se rigen por las leyes ordinarias del País que le fueren aplicables, así como por su Estatuto y Reglamentos Internos vigentes.

Marco general de referencia

La Comisión de Crédito tendrá como marco general de referencia para la ejecución de sus actividades, los lineamientos del plan anual de actividades aprobado en Asamblea Ordinaria y los Estatutos y los Reglamentos de la Cooperativa vigentes.

Conformación del Comisión de Crédito

El servicio de crédito será manejado por una Comisión de Crédito, el cual será electo en Asamblea General Ordinaria de la Cooperativa y estará integrado por 3 miembros con el cargo de Presidente, Secretario y Vocal, debiendo estos llenar los requisitos establecidos en el Estatuto de la Cooperativa y además tener conocimientos de aritmética fundamental.

Validez de decisiones

Las decisiones serán válidas cuando estén de acuerdo la mayoría de los presentes en la sesión. En caso de empate, director del comité de Crédito ejercerá doble voto.

Responsabilidades en decisiones y acuerdos

Los miembros del Comité de Crédito son solidariamente responsables por las decisiones y acuerdos que adopten, salvo que expresen su voto razonado en contra. Las abstenciones y votos razonados, deberán hacerse constar en acta firmada.

Reuniones ordinarias y extraordinarias

El Comité de Crédito fijará el calendario de sus reuniones ordinarias en función de las características de la campaña crediticia. Las reuniones extraordinarias se llevarán a cabo a petición fundamentada de dos de sus miembros o por recomendación del Consejo de Administración, cuando el caso la amerite.

Reuniones conjuntas

Los miembros del Comité de Crédito podrán reunirse con los otros órganos directivos de la Cooperativa para aclaración, información y coordinación de actividades relacionadas con sus atribuciones.

Resoluciones crediticias

Para conceder los préstamos, es necesaria la asistencia y aprobación de por lo menos dos (2) miembros del Comité de Crédito. En caso de rechazo, el Asociado afectado podrá apelar ante el Consejo de Administración, que podrá revocar la decisión del Comité, previo análisis de los documentos y razones emitidas para el rechazo.

Asuntos conflictivos

Se resolverán por la vía conciliatoria a través del Consejo de Administración.

Dietas

Los miembros del Comité de Crédito desempeñarán sus funciones de adhonorem, sin embargo, podrán fijarse una dieta por asistencia a las reuniones cuando las condiciones económicas de la Cooperativa lo permitan.

Vacantes y cobertura

Cuando un miembro del Comité de Crédito sin causa justificada no asista a tres reuniones consecutivas o no desempeñe las funciones que se le asignen como tal, el Comité podrá declarar vacante el cargo. Cualquier vacante que ocurra en el Comité antes de efectuarse la Asamblea General Ordinaria, será cubierta provisionalmente por un asociado que designe el Consejo de Administración. El nuevo miembro deberá reunir los requisitos establecidos en el presente Reglamento y podrá ser confirmado en su cargo en la próxima Asamblea General Ordinaria.

Destino del crédito

El crédito es destinado a los asociados de la Cooperativa que en forma individual forman parte de la empresa La Luz, S. A.

Categoría del crédito

Tomando en cuenta los diferentes destinos del crédito se identifican las siguientes categorías:

Crédito para adquisición de bienes varios para consumo.

Crédito para estudios.

Crédito para emergencias personales

Otras categorías de crédito que el Comité considere pertinentes.

De las garantías

En general, los sujetos de crédito garantizarán el préstamo a la Cooperativa con su patrimonio, sus fondos de ahorro y sus aportaciones pagadas. Debido al riesgo que podría representar para la Cooperativa, la Comisión de Créditos no tiene autorización para aceptar otro tipo de garantías.

Ahorros como garantía de préstamo

Los fondos acumulados en las cuentas de ahorro, podrán constituir la garantía de un préstamo.

En este caso, el ahorrante deberá mantener en su libreta:

Un monto igual al saldo del crédito pendiente de pago, en el caso de garantía constituida únicamente con el ahorro.

El titular de una cuenta podrá utilizar su ahorro para garantizar un crédito propio o de otro asociado de la Cooperativa.

Primera determinación de las condiciones de crédito

Dentro de un mes de la aprobación e implementación de políticas, el Comité de crédito tendrá que cuantificar las nuevas condiciones de crédito: destinos, montos máximos, plazos, tasa y garantías.

De los créditos en mora

Al momento de aprobación e implementación el presente Reglamento, el Comité de ahorro y crédito de la Cooperativa clasificará su cartera en: vigente, vigente en mora, vencidas en mora e irrecuperable. Por cada una de estas categorías, con el fin de reducir el índice de morosidad, se aplicarán las siguientes medidas:

1. Créditos vencidos en mora: el Comité de crédito evaluará la posibilidad de conceder una novación respetando las normas establecidas o en alternativa procederá a la recuperación por la vía judicial.

2. Créditos irrecuperables: se procederá a la cancelación de dicha cartera aplicando la pérdida a la reserva correspondiente y/o registrándola como una pérdida del ejercicio.

Créditos de emergencia

A los asociados que cumplan con los requisitos establecidos en las políticas y procedimientos podrán ser concedidos créditos de emergencia en las circunstancias siguientes:

1. Para cubrir gastos funerarios.
2. Para atender gastos médicos hospitalarios debidamente justificados.
3. Frente a estos casos de emergencia, la Administración de la Cooperativa podrá autorizar con carácter de urgencia, préstamos por gastos fúnebres y gastos médicos hasta Q 2,500.00 por persona, perteneciente al núcleo familiar del asociado, hasta un máximo de dos. La tasa de interés aplicada a los créditos de emergencia será de dos puntos porcentuales por encima de la tasa de ahorro aplicada por la Cooperativa.

Aprobación inicial de las políticas de crédito

Las políticas y procedimientos tendrán que ser propuesto por el Comité de ahorro y crédito y aprobado por el Consejo de Administración contando con el dictamen favorable de la Comisión de Vigilancia. Con Estas aprobaciones, el Reglamento podrá entrar provisionalmente en vigencia hasta que el Consejo de Administración lo presente a la primera Asamblea General para su ratificación final.

Confidencialidad de datos

El manejo de los ahorros y la información que los asociados proporcionen al solicitar su crédito son confidenciales y serán utilizadas únicamente con fines administrativos internos de la Cooperativa. Sin embargo, la Cooperativa podrá utilizar dichas informaciones para alimentar una eventual central de riesgo.

Modificación de las políticas y procedimientos de crédito

Las modificaciones que se dieren en el Reglamento pueden darse por iniciativa del Comité de ahorro y crédito o los asociados. Las propuestas debidamente razonadas serán presentadas antes el Consejo de Administración que podrá aprobarlas o rechazarlas velando siempre por los intereses de todos los asociados.

Interpretación

Cualquier duda en la interpretación y aplicación del Reglamento, será resuelta por el Consejo de Administración en colaboración con la comisión de vigilancia de la Cooperativa.

Imprevistos

Los casos no previstos en estas políticas y procedimientos serán resueltos conjuntamente por el Consejo de Administración y el Comité de crédito.

Obligaciones del área de créditos

La Comisión de crédito es quien decide sobre la aprobación o no- aprobación de las diferentes solicitudes de crédito según las políticas establecidas en la cooperativa, la resolución será notificada por escrito al asociado hasta un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de entrega de la solicitud a la Cooperativa o anticipadamente si las disponibilidades financieras lo permites y la demanda crediticia lo requiere. En caso de resolución no favorable, el expediente será devuelto al solicitante con las observaciones respectivas.

La comisión de crédito podrá delegar la concesión del crédito al Gerente de la cooperativa un vez que el solicitante haya cumplido con todas sus obligaciones en los siguientes casos:

- Cuando el crédito solicitado sea un crédito de emergencia y que no sobrepase el monto de Q3,000.00, en estos casos el Gerente tiene la obligación de trasladar la documentación de dicho crédito autorizado a la comisión de crédito.

La Cooperativa se reserva el derecho de atender las solicitudes de crédito en orden de recepción. Si la disponibilidad de fondos no fuere suficiente para el financiamiento total de crédito que se analiza la Cooperativa podrá hacer un acuerdo con el solicitante de otorgar un crédito parcial de monto solicitado o proponer el financiamiento de la solicitud inmediata siguiente.

La Comisión de Crédito junto con la comisión de Educación darán una capacitación pre-crédito y de motivación a los asociados después de 15 días. Los asociados que soliciten por primera vez un crédito debe participar obligatoriamente en dicha capacitación con el objetivo de dar a conocer las características, los requerimientos y las obligaciones del crédito. De dicha capacitación deberá quedar constancia en el registro de la Comisión de Crédito y en el expediente del Asociado.

La formalización del crédito se hará utilizando los instrumentos legales siguientes:

- i. Hasta Q5,000.00 Contrato mutuo con auténtica notarial;
- ii. Superior de Q5,000.00 Escritura pública formal.

La cooperativa podrá modificar estos parámetros en función de sus necesidades operativas. Estos documentos deberán ser firmados, por el asociado y el representante legal de la cooperativa antes del desembolso del crédito. En este documento legal figurarán todas las condiciones pactadas del crédito, así como el plan de reembolso del mismo que especificará el monto y las fechas de pago establecidas, y que será revisado periódicamente las condiciones del crédito.

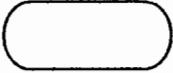
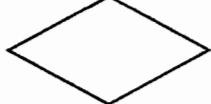
La cooperativa podrá conceder una sola prórroga en el plazo de un crédito siempre y cuando el asociado justifique con suficientes razones su solicitud de prórroga. el periodo máximo autorizado no podrá exceder del plazo original del contrato. A propuesta de la comisión de crédito, la prórroga podrá ser autorizada por el Consejo de Administración y documentada con una Resolución de Prórroga que tendrá el calor de un Addendum al documento legal del crédito

original. El otorgamiento de la prórroga no excluye los intereses y la mora acumulada con anterioridad.

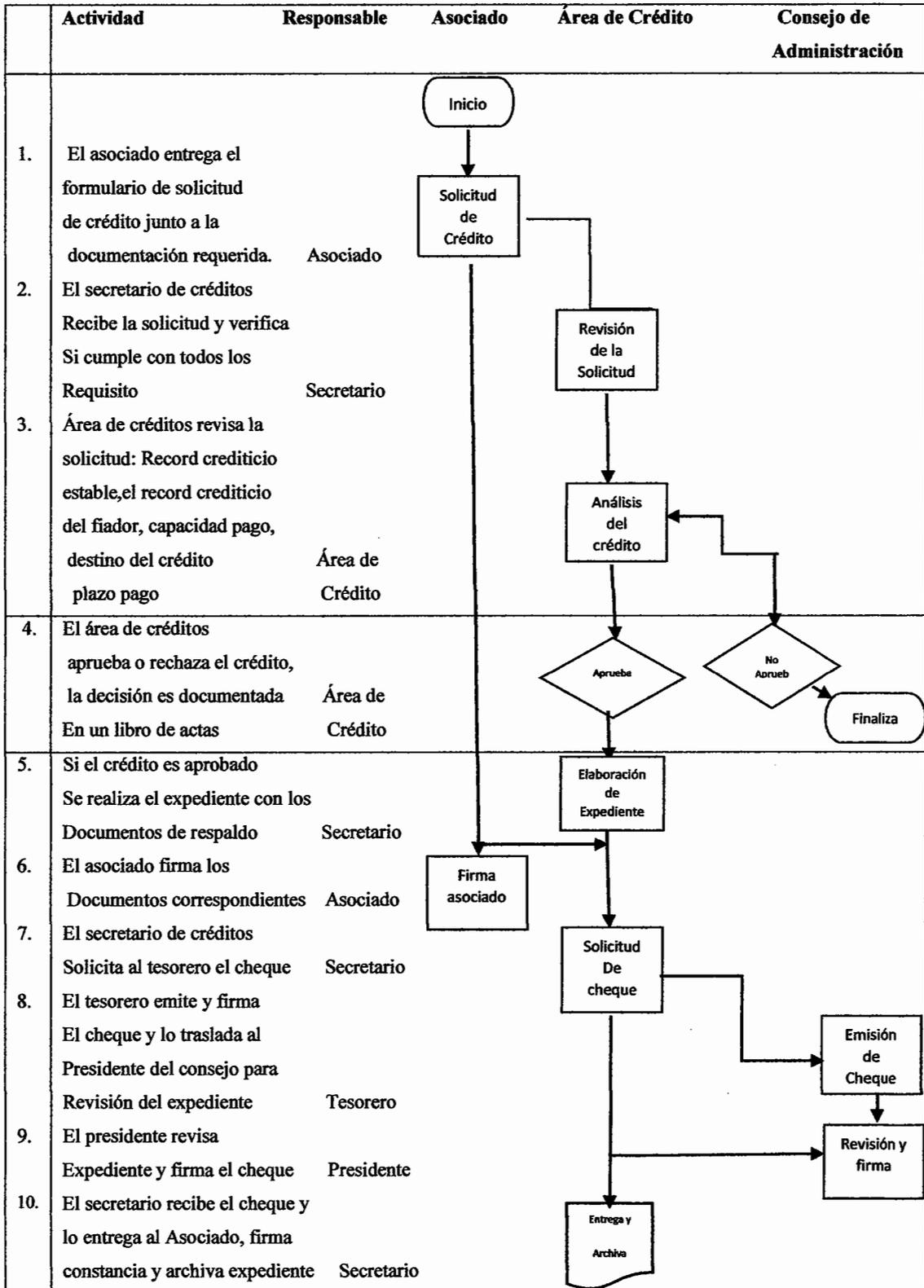
La Cooperativa podrá conceder renovaciones que modifiquen el monto y/o el plazo de un crédito siempre y cuando tenga la garantía para respaldar dicho cambio. Para esto el asociado debe presentar una carta con la solicitud, esta será analizada por el Consejo de Administración que documentará su decisión con una Resolución que debe ser adjunto al expediente del crédito concedido del asociado.

Aplicar los procedimientos de cobro según los lineamientos establecidos en el contrato y/o documento del crédito otorgado.

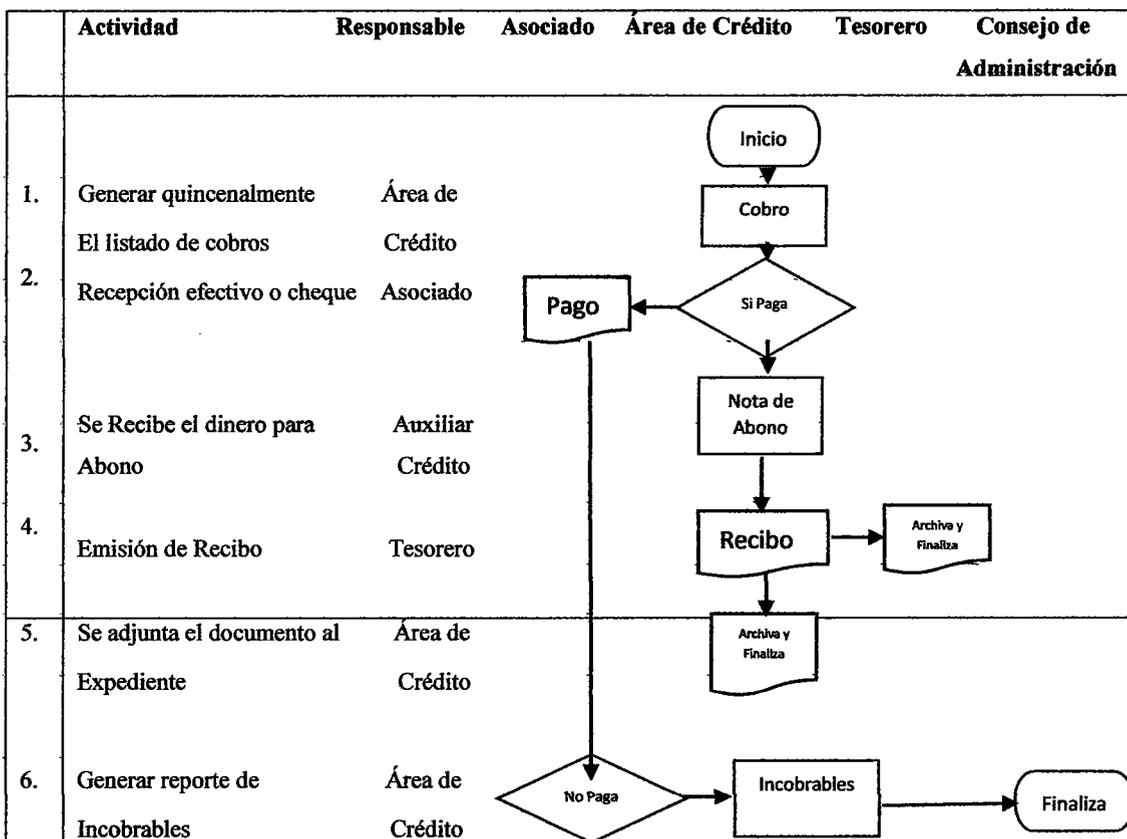
**Simbología utilizada en los procedimientos de control interno
para el Área de Créditos**

Significado	Símbolo
Indica el inicio o término de un proceso, operación o actividad.	
Indica cualquier función o actividad a realizar.	
Indica todo documento que resulte de una actividad o trabajo realizado para archivar.	
Indica la toma de decisión.	

Procedimiento: Autorización de Créditos
Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Luz” R.L.



Procedimiento: Cobro de Créditos
Cooperativa de Ahorro y Crédito "La Luz" R.L.



ANEXOS

Diseño de Solicitud de Préstamo

Cooperativa de Ahorro y Crédito

Código del Asociado

De los Empleados de La Luz, R.L.

Solicitud de Préstamo

Fecha de la solicitud Guatemala _____ de _____ de 20_____

Nombre de quien solicita

Monto Solicitado

Q

Plazo del crédito

Descuentos para el pago del préstamo de:

Q

Mensuales.

Y/o monto solicitado como anticipo de:

Bono 14

Aguinaldo

Destino del Préstamo:

Al solicitar anticipo a cuenta del bono 14 y/o aguinaldo no se necesita de Fiador.

Datos del Fiador

Código de Asociado

Nombre:

Diseño de Control de Créditos

Uso Exclusivo del área de Créditos

1. Datos del Deudor a verificar

Tiempo de pertenecer a la Cooperativa: _____

Total, Ahorrado a la fecha de solicitud

Tiene algún préstamo o anticipos Monto: Q _____ Plazo: _____

Observaciones:

2. Datos del Fiador a Verificar

Tiempo de pertenecer a la Cooperativa

Monto ahorrado a la fecha de la solicitud

Tiene algún préstamo o anticipos Monto: Q _____ Plazo: _____

Datos Verificados por: _____

Aprobada área de Créditos: _____ Fecha: _____

Pago con Cheque No. _____

Diseño de Orden de Descuento por préstamo concedido

Guatemala _____ de _____ de 20 _____

Yo _____ mediante el presente documento manifiesto mi consentimiento y autorizo a La Luz S.A. para que descunte de mi salario mensual por concepto de abono al préstamo solicitado la cantidad de: más los intereses correspondientes, suma que será trasladada a la cooperativa La Luz R.L., en caso de reorganización, renuncia u otro motivo imprevisto, se descunte mi préstamo de las prestaciones laborales (bono 14, bono anual, aguinaldo y sueldo).

Yo _____ fiador de _____ Autorizo a la empresa La Luz S.A. para que descunte de mi salario mensual el monto anterior mencionado para abono del préstamo referido, en caso que el deudor no cancele su préstamo concedido más los intereses correspondientes.

Firma del Solicitante _____

-DPI- _____

Firma del Fiador _____

-DPI- _____

F. _____

Auxiliar
Área de Créditos

F. _____

Jefe del Área de
Créditos

F. _____

Representante Legal
La Luz, S.A.

Diseño de Pagaré

PAGARÉ

_____, promete incondicionalmente PAGAR libre de protesto, a la orden o endoso de **Cooperativa Integral de Ahorro y Crédito de los Empleados de La Luz, R. L.** la cantidad de _____ Q _____.

Plazo: El pago de la suma adeucada se efecturá al vencimiento del plazo de la presente obligación, el cual acaecerá el día _____ de _____ del año 20 ____.

Lugar de pago: El pago de la obligación y los respectivos intereses deberá efectuarse sin necesidad de cobro o requerimiento alguno en la sede de **Cooperativa Integral de Ahorro y Crédito de los Empleados de la Luz, R. L., ubicada en _____**

Intereses: Sobre la cantidad adeuda se pagará intereses a razón de una tasa fija equivalente a _____ (% Anual). Se pagarán intereses moratorios a razón de _____ a la tasa de interés anteriormente indicada sobre la suma cuyo saldo se encuentre adeuda.

Otros: El presente título se registrá por la legislación guatemalteca. La falta de pago de los intereses o el capital en la forma estipulada dará derecho al tenedor de este título a dar por vencido el plazo de esta obligación y exigir ejecutivamente el pago íntegro de la suma adeudada, más intereses, gastos y costas. Para efectos legales, la entidad deudora renuncia al fuero de su domicilio, se somete expresamente a la competencia de los tribunales del departamento de Guatemala y acepta como buenas y exactas las cuentas que se le presentan, salvo error de cálculo que deberá ser acreditado por la deudora, y como líquido y exigible el saldo que se le requiera a cobre con la relación a la presente obligación, y señala como lugar para recibir notificaciones, comunicaciones y citaciones las oficinas ubicadas en _____

_____ : en caso de cambiar de dirección se compromete a comunicarlo por escrito al emisor con al menos cinco días de anticipación y en caso contrario, acepta como válidas y bien hechas todas las notificaciones, comunicaciones y citaciones que se le hagan en la dirección anterior. Para el caso de ejecución, el emisor de este título podrá señalar los bienes que se han de ser objeto de embargo o secuestro, sin sujetarse a orden alguno, y el interventor o depositario que proponga queda relevado de prestar garantía para el ejercicio del cargo. En los remates, servirá de base a discreción del ejecutante el valor de las declaraciones fiscales o el monto del crédito si se tratare de inmuebles, y la primera postura que se presente, o el monto del crédito o el avalúo si se tratare de muebles. En fe de lo anterior se suscribe este documento en la ciudad de Guatemala el día ___ de _____ de 20____

Firma y número de DPI del Asociado _____

Firma y número del DPI del Presidente del Consejo de Administración como Representante Legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Luz Responsabilidad Limitada.

CONCLUSIONES

1. Al realizar la evaluación del control interno en el área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito, se determinó que las operaciones son realizadas en forma empírica, no existen políticas y procedimientos como base y apoyo al personal que labora en el área para la toma de decisiones y así cumplir con uno de los objetivos principales de la cooperativa: velar por el bienestar y apoyo económico de sus asociados.
2. Otro punto importante que se observó como debilidad en el área de créditos al realizar la evaluación, es la inconsistencia e inadecuada documentación de cada crédito otorgado a los asociados, debido a la falta de documentos pre-impresos y pre-numerados que respalden adecuadamente las operaciones.
3. La cooperativa no cuenta con políticas y procedimientos por escrito y diseñados a la medida que garanticen razonablemente el desarrollo de sus procesos para lograr los objetivos y así minimizar los errores e irregularidades que puedan ocurrir en las operaciones.
4. La cooperativa de ahorro y crédito “La Luz” R.L. no cuenta con un diseño adecuado de control interno en el área de créditos, no tiene políticas y procedimientos de acuerdo a sus características y objetivos a cumplir, el control interno es necesario en toda organización para regular y documentar adecuadamente las operaciones que se generen al prestar el servicio de créditos al asociado, así también para que la cooperativa pueda obtener información confiable y proteger sus activos.

RECOMENDACIONES

1. Con el fin de lograr los objetivos establecidos por la cooperativa en el área de crédito se presenta en esta tesis un diseño de control interno de acuerdo a las características específicas de la cooperativa de ahorro y crédito “La Luz” R.L., que contiene políticas y procedimientos que sirvan como base para la toma de decisiones en la autorización de préstamos a los asociados y cumplir con la finalidad principal de la cooperativa: velar por el bienestar de sus asociados.
2. En las políticas y procedimientos diseñados para el área de créditos de la cooperativa, se propone, en el área de anexos de estas tesis, diseños de formas pre-impresas y pre-numeradas para documentar y respaldar adecuadamente cada paso de las operaciones realizadas por los encargados del área y así obtener y fortalecer la información que debe presentar tanto interna como externamente.
3. Que el consejo de administración de la cooperativa de ahorro y crédito “La Luz” R.L., implemente el diseño de control interno, políticas y procedimientos, propuestos para el área de créditos por la firma de consultoría contratada; con el fin de minimizar los riesgos importantes identificados en la cooperativa, para fortalecer el control interno y que permita minimizar los errores e irregularidades que puedan ocurrir.
4. Los sistemas de control interno implementados en la cooperativa de ahorro y crédito “La Luz” R.L. deben ser evaluados constantemente por el departamento de auditoría interna y la comisión de vigilancia para determinar si el control interno aplicado es adecuado y cubre todas las operaciones realizadas, así como corregir las políticas y procedimientos en el momento preciso para fortalecer el sistema de control interno en el área de créditos de la cooperativa, cumplir con los objetivos establecidos y obtener información confiable de los procesos realizados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Alfonso de Lara Haro. (2007). Medición y control de riesgos financieros. México. Editorial Limusa, S.A. de C.V., tercera y última edición 220pp.
2. Alvin A. Arens y James K Loebbecke - Auditoria un Enfoque Integral - México – Pearson Educación – 1996 – 901 páginas.
3. Asamblea Nacional Constituyente. (1985) Constitución Política de la República de Guatemala. Guatemala Editorial Jiménez & Ayala 79pp.
4. Comité de organizaciones patrocinadoras de la comisión treadway. (1997). Los Nuevos Conceptos del Control Interno (Informe COSO). Traducida y revisada por Instituto de Auditores Internos de España Coopers & Lybrand, S.A. Madrid. Ediciones Díaz de Santos, S.A. 420pp.
5. Congreso de la República de Guatemala, Ley General de Cooperativas en Guatemala y su reglamento Decreto Número 82-78, Guatemala – 40 páginas
6. Congreso de la República de Guatemala. Código de Comercio de Guatemala, Decreto Número 2-70 y sus reformas. Guatemala Editorial Jiménez & Ayala 202pp.
7. Congreso de la República de Guatemala. Código Tributario, Decreto Número 6-91 y sus reformas. Guatemala. 85pp.
8. Congreso de la República de Guatemala. Decreto Número 10-2012, Ley de Actualización Tributaria, Libro I, Impuesto Sobre la Renta y sus reformas. Guatemala. 109pp.
9. Congreso de la República de Guatemala. Ley del Impuesto al Valor Agregado, Decreto Número 27-92 y sus reformas. Guatemala. 84pp.
10. Congreso de la República de Guatemala. Ley del Impuesto de Solidaridad, Decreto Número 73-2008 y sus reformas. Guatemala. 82pp.

11. Congreso de la República de Guatemala. Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y Papel Sellado Especial para Protocolos, Decreto Número 37-92 y sus reformas. Guatemala. 69pp.
12. Consejo de la Federación Internacional de contadores (Internacional federation Of accountants – IFAC) – Normas Internacionales de Auditoria (NIAS) – Edición 2011 en español, 978 páginas.
13. Jacobo Girón, María del Carmen - La auditoría interna un elemento de importancia en el fortalecimiento de la estructura de control interno - Tesis - Contador Público y Auditor - Facultad de Ciencias Económicas - URL – 2000 – 48 páginas.

Webgrafia

14. <http://pp.centramerica.com/paginas.asp?id=1686&clc=277> Ley de Cooperativas. Instituto Nacional de Cooperativas.
15. www.auditool.org/index.php?option=com_content&view=article&id=290:el-informe-coso-i-y-ii&catid=39:trip-deals&Itemid=56
16. www.pp.centramerica.com/paginas.asp?id=1683&clc=27 Instituto Nacional de Cooperativas
17. www.monografias.com/trabajos15/consultoria-organizacional/consultoria-organizacional.shtml