



UNIVERSIDAD DEL AZUAY
Facultad de Ciencias de la Administración
Escuela de Contabilidad Superior

**“SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CRÉDITO Y
RECUPERACIÓN DE CARTERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO JARDÍN AZUAYO”**

**Monografía previa a la obtención del título de
Ingenieras en Contabilidad y Auditoría**

Autores:

Andrea Patricia Terreros Loyola

María José Cuesta Sánchez

Directora:

Econ. María Eugenia Elizalde Raad

Cuenca-Ecuador

2014

Dedicatorias

A mis adorados hijos, Mateo y Juan Martín, quienes son el principal motor en mi vida que me impulsa a alcanzar mis metas. Este logro es por Ustedes.

A mis padres, quienes con su gran esfuerzo, me han brindado su apoyo y amor incondicional durante todos estos años, para poder culminar con mis estudios. Gracias por creer en mí.

A mi querido esposo, gracias por tu amor, y estar siempre acompañándome en este camino alentándome para culminar esta etapa importante en mi vida.

Andrea Terreros L.

Ahora que culmino uno de los sueños más importante en mi vida le agradezco a Dios por

permitirme llegar a cumplirlo, por bendecirme con salud y llenar mi vida de buenas personas que colaboraron para que mi sueño se cumpla.

Le agradezco con todo mi corazón a mis padres por ser mi gran apoyo y respaldo en el transcurso de mi vida; a mi padre por su apoyo y respaldo siempre y a mi madre por ser el ejemplo a seguir y ser esa mujer maravillosa que me ha inculcado valores y enseñado a ser un buen ser humano. Por dedicar su vida para cuidarme y guiarme, gracias por ser la mejor madre y amiga del mundo.

Y por supuesto al amor de mi vida Mauricio que ha estado noche tras noche apoyándome y cuidándome para que todo se pueda realizar, gracias por ser el compañero de mi vida, sin ti no lo hubiese logrado.

Muchas gracias son lo más importante en mi vida, gracias por estar a mi lado siempre.

María José Cuesta S.

Agradecimientos

Agradecemos a Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo y a todo su personal, en especial al Ing. Mauricio Oleas, quien nos ha brindado su apoyo y colaboración para obtener toda la información necesaria para desarrollar nuestro trabajo.

Agradecemos también a nuestra directora la Econ. María Eugenia Elizalde por aportar con sus conocimientos en este proceso.

Así mismo queremos agradecer a todas y cada una de las personas que de una u otra manera, nos apoyaron y acompañaron para lograr nuestro propósito que fue culminar con nuestra monografía.

Índice de Contenidos

Portada	I
Dedicatoria.....	II
Agradecimientos.....	III
Índice de Contenidos.....	IV
Resumen.....	V
Abstract.....	VI
Introducción.....	1
CAPITULO I: ESTADO SITUACIONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO	
1.1 Descripción de la Empresa.....	2
1.2 Misión, Visión y Objetivos.....	6
1.3 Estructura organizacional de la empresa.....	10
1.4 Entorno en el que opera.....	12
1.5 Estructura Económica y Financiera (EEFF).....	12
1.6 Área de Crédito.....	13
CAPITULO II: ANALIZAR LA GESTIÓN DE RIESGO EN EL ÁREA DE CRÉDITO Y RECUPERACIÓN DE CARTERA DE LA COOPERATIVA.	
2. 1 Fundamentación Teórica.....	21
2.2 Concepto de Control Interno y su importancia.....	21
2.3 Gestión de Riesgos y Calificación Activos de Riesgo.....	23
2.4 COSO ERM y sus Componentes.....	30
CAPITULO III: APLICACIÓN PRÁCTICA	
3.1 Aplicación Práctica del Sistema de Control Interno en el Área de Crédito y Recuperación de Cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo en base al modelo COSO ERM en el período enero-diciembre 2013.....	36

Bibliografía..... 124

Índice de Gráficos y Tablas

Gráfico 1.1 Organigrama de la COAC Jardín Azuayo

Gráfico 2.1 Componentes interrelacionados COSO ERM

Tabla 1.1 Créditos de Consumo

Tabla 1.2 Microcréditos

Tabla 1.3 Créditos Comerciales

Tabla 1.4 Mecanismos de notificación por mora

Resumen

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo es una entidad dedicada a la intermediación de recursos financieros. Esta cooperativa obtiene los recursos mediante los depósitos de sus socios que se destinan al desarrollo económico, como también realizando inversiones en otras instituciones financieras de carácter nacional e internacional. Sus áreas principales son las captaciones, colocaciones y recaudaciones; es por ello que se hace necesario la evaluación del control interno y el análisis de los procesos en el Área de Crédito y Recuperación de Cartera, para determinar si dicho proceso cumple con las disposiciones y políticas establecidas y así lograr los objetivos propuestos. Para lo cual se realizó un cuestionario aplicando el Modelo COSO ERM y con ello poder realizar los papeles de trabajo que nos revelan los exámenes realizados y poder alcanzar los resultados esperados que es un buen Control Interno dentro de la Cooperativa.

ABSTRACT

The Savings and Credit Cooperative “*Jardin Azuayo*” is an organization dedicated to the intermediation of financial resources. This cooperative obtains resources through the deposits of its members which are intended for economic development, as well as by investing in other national and international financial institutions. Its main areas are deposits, investments and collections; this is the reason why an evaluation of the internal control and analysis of processes in the Credit and Portfolio Recovery become necessary to determine whether the process complies with the established regulations and policies so as to achieve the objectives. In order to accomplish this, we applied a questionnaire using the COSO ERM (Enterprise Risk Management-Integrated Framework) model and thus perform the paper work based on the information obtain to achieve the expected results, which is a good internal control within the Cooperative.



Translated by,
Lic. Lourdes Crespo

INTRODUCCIÓN

La presente monografía tiene como objetivo determinar si la Institución cumple los objetivos propuestos, las normas legales establecidas para el sistema cooperativista; y, al estatuto de la Entidad, si se apegan a las políticas internas establecidas por la Dirección y por los Comités sobre todo el de Vigilancia como los rige en el Área de Crédito y Recuperación para mantener una entidad sana que pueda perdurar en el futuro y en la competencia del mercado cuencano.

Para poder cumplir con los objetivos se ha desarrollado nuestro trabajo en tres capítulos:

El primer capítulo desarrolla un diagnóstico situacional de la COAC Jardín Azuayo, dando a conocer una breve reseña histórica, su Misión, Visión, Objetivos, actividades principales que realiza y sus servicios que brinda a sus socios, así como el entorno en el que opera y los reglamentos internos con que cuenta para poder evaluar el control establecido y que debe cumplir a cabalidad para no tener problemas y ser evaluados normalmente por la Institución de Control

En el segundo capítulo, realizamos la Fundamentación teórica de nuestra monografía, que consta de definiciones de Control Interno en base al Modelo COSO ERM, de Gestión de Riesgos, su Importancia, objetivos y etapas que ayudan posteriormente a nuestra evaluación.

El tercer capítulo engloba todo la aplicación práctica al área de crédito y cobranzas, realizando entrevistas a varios colaboradores de la Oficina Cuenca, para luego desarrollar el cuestionario de preguntas donde se aplican los componentes de Control Interno y poder determinar el nivel de confianza de la Institución.

En los cuestionarios indicados anteriormente se derivan los respectivos programas de trabajo donde se irán demostrando los hallazgos, que luego servirán de base para preparar el informe con las conclusiones y recomendaciones que ayudarán a mejorar los servicios que brinda la Cooperativa en cuanto al otorgamiento de Créditos y al control interno para que pueda crecer de manera ordenada y sin correr mayores riesgos.

CAPÍTULO I

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO

Introducción

En este primer capítulo hablaremos de cómo está Constituida la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, su misión, su visión, los objetivos que desean alcanzar, y como tal sus valores y el código de ética que posee.

También se abordaran temas de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria con respecto a la autorización de todos los servicios que ofrece, número de socios, nivel de captaciones y colocaciones, mercado en el que opera, su funcionamiento y de una forma general el aporte que la cooperativa brinda a la comunidad en sus diferentes localidades, en especial en el cantón cuenca.

1.1 Descripción de la Cooperativa

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo nació en Paute en febrero de 1996, en el contexto de la reconstrucción del cantón Paute, luego de los daños causados por el desastre de La Josefina. El 29 de marzo de 1993 el austro se despertó con una noticia: un gran deslizamiento de tierra del cerro Tamuga taponó los ríos Cuenca y Jadán, resultado de ello humildes familias perdieron sus pertenencias y en algunos casos a sus seres queridos; fueron afectados 1.313 hogares, 5.635 personas; el 22% perdieron simultáneamente sus viviendas, tierras y cultivos, el valor aproximado de pérdidas ascendió a 58.327 millones de sucres y de los cultivos a 6093 millones (informe IDIS-CREA, 1993). Sin embargo en el caso del desastre de la Josefina la lectura era sembrar esperanza, pasar de damnificados que esperan la dádiva del Estado, a ponerse de pie como actores de su propio desarrollo, construir una propuesta desde el pueblo, de abajo hacia arriba. Ahí nació el apoyo del CECCA (Centro de Educación y Capacitación del Campesinado del Azuay) quienes financiaron varias actividades productivas para la gente, con la condición, que una parte sea usada en ahorros, más las donaciones recibidas de todo el país y algunos países en el exterior, la gente “damnificada” logró ahorrar 120 millones de sucres en pleno desastre. Con este dinero llego el aporte del Padre Hernán Rodas, Econ. Paciente Vázquez y el Econ. Juan Carlos

Urgilés quienes realizaron la creación - formación de la COAC Jardín Azuayo y fueron los primeros ahorros de la nueva entidad financiera.

La reconstrucción fue una oportunidad para plantear un nuevo estilo de desarrollo económico y social, edificando un sistema democrático y participativo con una base en la comunidad que permita mejorar sus formas de producir, se potencie sus capacidades, transforme el ahorro local y extra local en créditos que dinamicen las condiciones de vida del socio (a) y su entorno. La Cooperativa inicio sus actividades con ciento veinte socios fundadores, personas comprometidas y convencidas de que la organización y el trabajo conjunto son la solución ante la crisis.

Después del primer año de funcionamiento de la cooperativa se inauguran dos oficinas a petición de sus habitantes, Pucara y Sigsig. En la actualidad la Cooperativa se ha extendido hacia la Costa, Sierra y Oriente, en las provincias de Azuay, Cañar, Morona Santiago, El Oro, Loja, Guayas y Santa Elena, en las cuales tiene distribuidas 38 oficinas y alrededor de doscientos ochenta mil socios. La cooperativa tendrá como objeto social principal la realización de operaciones de intermediación financiera y la prestación de servicios financieros y de responsabilidad social con sus socios.



Organización de la Cooperativa Jardín Azuayo

La Cooperativa se organiza a través de un gobierno elegido democráticamente en más de 100 reuniones locales, este gobierno es descentralizado y constituido por representantes de todos los socios (a) s y que designan un gerente, quien es responsable de su administración.

Funcionamiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo¹

¹ Revista informativa para socios y socias, Escuela de Cooperativismo 2012



- El dinero depositado por los socios, es decir sus ahorros son usados para dar créditos a otros socios.
- Por sus ahorros los socio(a) s reciben un interés que es pagado por el interés del crédito que se dio a otro socio(a).
- La Cooperativa no tiene ganancias, tiene excedentes que son utilizados para robustecer su patrimonio que pertenece a todos los socio(a) s.
- El patrimonio permite crecer a la cooperativa, pero sobre todo garantiza la confianza de los socios, es decir que permite la devolución de los ahorros y continuar su funcionamiento.

Seguridad y Solvencia

Internamente:

A nivel institucional internamente existen instancias de control interno que monitorean de forma continua el adecuado manejo de los dineros y emiten periódicamente informes para su control.

Estos son:

- El Comité de Cumplimiento
- La Unidad de Cumplimiento,
- La Unidad de Auditoría Interna y
- El Consejo de Vigilancia.

Externamente:

Existen instancias de control externo que auditan el cumplimiento de las normativas, sus estándares de calidad y solvencia,

Estos son:

- Una auditoría externa que analiza a la cooperativa dos veces al año.
- El control diario que ejerce la SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA SEPS.
- La calificación internacional de riesgo que se realiza una vez al año (En el 2013 Jardín Azuayo obtuvo una calificación A-, indicando que la institución es fuerte, tiene un sólido récord financiero y es bien recibida en sus mercados naturales de dinero).
- Las constantes evaluaciones que realizan otras instituciones regionales como la UCACSUR (Unión de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Sur).
- Además la Cooperativa Jardín Azuayo desde la creación del COSEDE (seguro de depósitos) aporta mensualmente a esta institución que en caso de liquidación o cierre garantiza hasta 31.000 usd los dineros de los socios.

LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO ES RECONOCIDA POR:²

- Cumplir con los principios universales del cooperativismo.
- Realizar programas de capacitación y formación para directivos, empleados y socios.
- Cuidar el ambiente laboral de sus trabajadores y por ende el buen trato a todos los socios.
- Cuidar que existan procesos democráticos en todos los ámbitos.
- Reconocer el valor cultural de los pueblos.
- La transparencia, pues la información está siempre disponible y auditada, publicamos en muchos espacios nuestros estados financieros, información que también se puede encontrar en la página web de la Jardín Azuayo en www.jardinazuayo.fin.ec

Todo esto ha llevado, a que la Cooperativa Jardín Azuayo sea reconocida nacional e internacionalmente como una de las mejores, pero más allá de esto, lo más

² Plan Estratégico 2013, elaborado por Departamento de Planificación COAC Jardín Azuayo

importante es que ha sido aceptada por la población, sobre todo por la población rural, como una organización que ha posibilitado el desarrollo de localidades, comunidades y familias que antes se vieron excluidas y empobrecidas que lograron salir adelante de la mano de la solidaridad y la ayuda mutua.

1.2 Misión, Visión y Objetivos³

Visión

Somos una sociedad de personas con cultura cooperativa que buscamos nuestro buen vivir, el de nuestras comunidades y el de la sociedad en general, privilegiando a los sectores populares, con una organización solidaria, confiable, solvente, referente del Cooperativismo nacional e internacional; con este fin desarrollamos actividades sociales y financieras eficientes, competitivas y de calidad, integrando pueblos y culturas.



Misión

Fomentamos el desarrollo de una Cultura Cooperativa haciendo de nuestra institución una escuela de Cooperativismo, con organización, participación, comunicación, información e interacción en redes institucionales. Desarrollamos productos y servicios sociales y financieros acordes a la demanda con tecnología adecuada, cobertura nacional e internacional, que permitan la recirculación de los recursos locales y regionales con sentido de equidad entre socios y regiones.

Objetivos Estratégicos:

1. Consolidar el plan de formación Cooperativa para socios, directivos y empleados

³ Fuente: JA WEB www.jardinazuayo.fin.ec

2. Desarrollar e institucionalizar sistemas de información y comunicación social y financiera, tanto personalizados como masivos
3. Desarrollar sistemas de investigación y planificación institucional
4. Estructurar la Cooperativa para responder a los requerimientos de su misión y crecimiento
5. Fortalecer la capacidad de gestión de riesgos
6. Construir un sistema de Gestión de la Calidad
7. Diseñar estrategias de posicionamiento de productos y servicios que permitan la recirculación de los recursos financieros

Valores:

- ❖ Solidaridad
- ❖ Democracia
- ❖ Transparencia
- ❖ Compromiso
- ❖ Honestidad
- ❖ Fidelidad
- ❖ Respeto al medio ambiente

Siete Principios Universales:⁴



- ❖ **Ingreso y retiro voluntario:** los socios salen y entran libre y responsablemente de la Cooperativa.
- ❖ **Participación económica de los miembros:** todos somos dueños y aportamos para tener un buen patrimonio que nos respalde para servir de la mejor forma.

⁴ Revista informativa para socios, EDUCOOPE COAC Jardín Azuayo

- ❖ **Autonomía e Independencia:** crecemos con nuestro esfuerzo, servicios con libertad, no somos el Estado ni una O.N.G., construimos un movimiento cooperativo desde nuestra identidad.
- ❖ **Administración y seguimiento democrático:** todos y todas tenemos voz y voto, control social, hay un gobierno cooperativo compuesto por los representantes de los socios.
- ❖ **Educación, Capacitación, Información:** con procesos de comunicación la Cooperativa fortalece sus cimientos con programas de educación cooperativa, participativa e información que contribuye a transformar la mente y las formas de vida de las personas en base a los valores cooperativos.
- ❖ **Compromiso con la comunidad:** presentes en el buen vivir de nuestras comunidades, barrios, parroquias, cantones, región, integrados también en nuestra casa común que es el planeta tierra.
- ❖ **Cooperación entre Cooperativas:** formando un gran movimiento con fuerza social, cultural, económica y política.

Si una Cooperativa no cumple estos principios, no se debería llamar Cooperativa. Todas las Cooperativas deben evaluar permanentemente el cumplimiento de estos principios.

Servicios que ofrece la Cooperativa a sus socios⁵

Ahorros: Ahorros a la vista, certificados de depósito, mi alcancía segura y fondos administrados.

JA Web: JAMóvil, JAWeb, JATarjeta, JAMigrante transacciones y consultas de saldos a través de celular, pagina web, tarjeta de débito y todos los servicios a los migrantes como si estuvieran en Ecuador.

Pagos: cobro del SOAT, matriculación vehicular, recaudación movistar, CNT, RISE, Pago del Bono Solidario, Servipagos, Pago de Giros-Remesas, Pagos del IESS, Recaudaciones CentroSur.

Créditos: Ordinarios, emergentes, Sin Ahorro, Desarrollo, Vivienda, Pymes y para los migrantes

⁵ Ing. Mauricio Oleas, Auxiliar Auditoría COAC Jardín Azuayo

Servicios Solidarios: fondo mortuario y seguro de desgravamen.

Código de Ética

Es un compendio de normas de comportamiento institucional que reúnen los principios rectores, que deben observar los socios directivos y colaboradores, por lo tanto toda persona que acepte desempeñar un cargo en la Cooperativa queda sujeta a sus disposiciones. Las principales características del código de ética de la Cooperativa Jardín azuayo son:

- Ejercicio adecuado del cargo y uso adecuado de los bienes de la Cooperativa
- Respeto a las preferencias de los Grupos de Interés
- Cumplir con las disposiciones de ley emitidas por organismos de control
- Cooperar con el correcto servicio a los socios, prestar un servicio como un acto ético.
- Buscar y fomentar la transparencia de la información y colaborar con la erradicación del Lavado de Activos
- Comunicar sobre cualquier intento de realizar operaciones inusuales, por parte de personas ajenas o que pertenezcan a la Cooperativa.
- Mantener total sigilo en todas las operaciones.

1.3 Estructura Organizacional de la Cooperativa-



PRINCIPALES DIRECTIVOS	
Presidente de la Cooperativa	Econ. Pablo Uyaguari
Gerente de la Cooperativa	Econ. Juan Carlos Urgilés

Gráfico

o 1.1.

Organ

igram

a de

la

COAC

JARDI

N

AZUA

ÁREAS DE PARTICIPACIÓN	
Servicios Cooperativos	Ing. Nelly Molina
Finanzas	Econ. Mayra González
Desarrollo Cooperativo	C.P.A. Fernando Pulgarín
Planificación y Desarrollo de Servicios	Ing. Johann Ágila
Administración	Econ. Elizabeth Eras
Tecnología	Ing. José David Ávila
Asesores	Ing. Franklin Vázquez

YO Fuente: JA WEB www.jardinazuayo.fin.ec

Como se puede verificar en el organigrama de la Cooperativa, éste se encuentra dividido en dos grandes grupos, pero ambos grupos nacen a partir de todos los **SOCIOS**; los grupos son los siguientes:

1. **Ámbito Directivo** (parte superior del organigrama), compuesto por: **Asamblea General de Representantes**, máximo órgano de gobierno de la Cooperativa que rige sobre cualquier otro órgano creado en la Cooperativa y lo componen mínimo 30 y máximo 100 socios elegidos mediante un proceso electoral. **Consejo de Administración**: es el órgano de dirección de la Cooperativa y estará conformado por 7 vocales y sus suplentes elegidos en Asamblea General mediante votación. **Consejo de Vigilancia**: es el órgano de control de los actos y contratos que realiza el Consejo de Administración, está conformado por 5 vocales y sus suplentes. Estas tres instancias son las importantes y las restantes son subdivisiones o zonas.
2. **Ámbito Administrativo** (Parte inferior del Organigrama): donde constan todas las áreas y departamentos que Coordinan desde la ciudad de Cuenca el funcionamiento de las 38 oficinas los 365 días del año, las oficinas son las siguientes a nivel nacional:

ZONA CAÑAR COORDINADOR ZONAL ROMMY QUEZADA	ZONA CUENCA COORDINADOR ZONAL ADRIANO ROJAS	ZONA JUBONES COORDINADOR ZONAL RONAL ORDOÑEZ	ZONA ORIENTE COORDINADOR ZONAL WILSON IZQUIERDO	ZONA PAUTE COORDINADOR ZONAL PATRICIO ZHIMNAY
<ul style="list-style-type: none"> •CAÑAR •EL TAMBO •SUSCAL •LA TRONCAL •PLAYAS •SANTA ELENA 	<ul style="list-style-type: none"> •CUENCA •AZOGUES •EL VALLE •PATAMARCA •YANUNCAY •TOTORACOCHA •FERIA LIBRE •MONAY •RICAURTE 	<ul style="list-style-type: none"> •SARAGURO •PASAJE •CHILLA •ZARUMA •PONCE ENRIQUEZ •SANTA ISABEL •OÑA •PUCARÁ •NABON •SHIÑA •SAN FERNANDO 	<ul style="list-style-type: none"> •MACAS •GUALAQUIZA •SUCUA •LIMÓN •MENDEZ •SAN JUAN BOSCO 	<ul style="list-style-type: none"> •GUALACEO •PAUTE •SIGSIG •CHORDELEG •PALMAS •SEVILLA DE ORO

1.4 Entorno en el que opera

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo funciona en 7 provincias del Ecuador, distribuida en 38 oficinas en los diferentes cantones, dichas oficinas están agrupadas en zonas en base a su geografía y cercanía.

1.5 Estructura Económica y Financiera ⁶

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	AÑO 2012		AÑO 2013		Valor Absoluto	Horizontal
			%		%		
1	ACTIVOS	299.366.169,17		372.635.485,70		73.269.316,53	24,47
1.1	FONDOS DISPONIBLES	18.352.492,67	6,13	22.637.037,62	6,07	4.284.544,95	23,35
1.3	INVERSIONES	22.007.176,97	7,35	27.864.180,54	7,48	5.857.003,57	26,61
1.4	CARTERA DE CREDITOS	247.788.821,84	82,77	306.341.222,59	82,21	58.552.400,75	23,63
1.6	CUENTAS POR COBRAR	2.863.783,24	0,96	3.395.034,63	0,91	531.251,39	18,55
1.8	PROPIEDADES Y EQUIPO	7.397.867,69	2,47	10.254.754,85	2,75	2.856.887,16	38,62
1.9	OTROS ACTIVOS	956.026,76	0,32	2.143.255,47	0,58	1.187.228,71	124,18
2	PASIVOS	260.639.200,26		325.691.111,12		65.051.910,86	24,96
2.1	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	239.135.511,51	91,75	292.733.190,84	89,88	53.597.679,33	22,41
2.3	OBLIGACIONES INMEDIATAS	41.467,59	0,02	69.019,07	0,02	27.551,48	66,44
2.5	CUENTAS POR PAGAR	6.326.291,67	2,43	7.731.716,50	2,37	1.405.424,83	22,22
2.6	OBLIGACIONES FINANCIERAS	13.601.391,78	5,22	23.437.444,83	7,20	9.836.053,05	72,32
2.9	OTROS PASIVOS	1.534.537,71	0,59	1.719.739,88	0,53	185.202,17	12,07
3	PATRIMONIO	38.726.968,91		46.944.374,58		8.217.405,67	21,22
3.1	CAPITAL SOCIAL	6.824.144,81	17,62	9.634.530,64	20,52	2.810.385,83	41,18
3.3	RESERVAS	26.276.021,64	67,85	31.103.166,74	66,26	4.827.145,10	18,37
3.4	OTROS APORTES PATRIMONIALES	393.215,84	1,02	393.215,84	0,84	0,00	0,00
3.5	SUPERÁVIT POR VALUACIONES	570.037,92	1,47	570.037,92	1,21	0,00	0,00
3.6	RESULTADOS	4.663.548,70	12,04	5.243.423,44	11,17	579.874,74	12,43

El activo se ha incrementado en un 24,47% del período 2012 al 2013, teniendo como su cuenta principal a Cartera de Crédito.

La cuenta Cartera de Créditos en el año de estudio 2013, representa el 82,21% del total de activos. Frente a Obligaciones con el Público que representa el 89,88% del Pasivo. No existe descalce.

El Pasivo ha incrementado en un 24,96%, teniendo como principal cuenta a Obligaciones con el Público, que representa todo el dinero que los socios y clientes han depositado en la Cooperativa.

⁶ Información proporcionada por CPA. Dolores Guanuchi, Contadora General de COAC Jardín Azuayo

1.6 Área de Crédito ⁷

Tipos de Créditos:

Los diferentes tipos de créditos que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo ofrece a sus socios de acuerdo a su clasificación son los siguientes:

- Créditos de Consumo
- Crédito Comerciales
- Microcréditos
- Vivienda

1.6.1 Créditos de Consumo: Son créditos otorgados a personas naturales destinados al pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por éste el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales obtenidos de fuentes estables como: sueldos, salarios, honorarios, remesas y/o rentas promedios. Los créditos de consumo se clasifican en:

Tipo	Tasa	Monto Máximo	Base	Pignoración	Plazo	Beneficiarios
Ordinario	12,77%	50.000	10%	50% base	7 años	Personas Naturales u Organizaciones de hecho
Sin Ahorro	15%	50.000	no aplica	no aplica	7 años	Personas Naturales u Organizaciones de hecho
Emergente	11%	1.500	no aplica	no aplica	18 meses	Personas Naturales
Pymes	11%	50.000	no aplica	no aplica	7 años	Organizaciones de Hecho

Tabla 1.1 Créditos de Consumo

Elaborado por: Andrea Terreros y María José Cuesta. Fuente: Reglamento Interno de Ahorro y Crédito, COAC Jardín Azuayo”

⁷ Reglamento Interno de Ahorro y Crédito, reformado por el Consejo de Administración, según acta N.- 16 del 21 de mayo del 2012, sistema de Intranet de la COAC Jardín Azuayo.

1.6.1.1 Condiciones y requisitos para acceder a los créditos:

- **Créditos Ordinarios:** ser socio al menos por un mes; y mantener un saldo promedio de ahorros durante el primer mes de ser socio por un valor del 10% del monto a solicitar. (Ejemplo: monto a solicitar \$10.000; el socio deberá depositar en su cuenta \$1.000 durante un mes, sin poder retirar hasta que se cumplan los 30 días estipulados).
- **Créditos Emergentes:** ser socio al menos por un mes; para personas naturales en condiciones especiales y en situaciones emergentes como enfermedad, calamidad doméstica, siniestro *debidamente* comprobado (se solicita una justificación de la calamidad o siniestro). La situación de emergencia puede corresponder al socio, a su cónyuge, a sus hijos y a sus padres si dependen del socio.
- **Créditos Pymes:** la finalidad de la organización de Hecho debe de ser social, independientemente de su naturaleza jurídica, debe haber claro beneficio social donde el bien o el servicio que se genere o se apoye con el crédito sea de propiedad comunitaria o conjunta.

1.6.2 Microcrédito: Es todo crédito concedido a un prestatario, sea persona natural, jurídica, individual o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago provenga de los ingresos relacionados con la actividad productiva y/o de comercialización, o de otros conceptos redituables anuales que, de manera individual o respecto del núcleo familiar, sean menores a los cien mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$100.000,00), y cuyo monto de endeudamiento total no supere los veinte mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 20.000,00), sin incluir los créditos para la vivienda. Si el endeudamiento supera los veinte mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 20.000,00), las operaciones deberán clasificarse como comerciales en el subsegmento de créditos PYMES.

Tipo	Tasa	Monto	Base	Pignoración	Plazo	Beneficiarios
		Máximo				
Ordinario	12,77%	20.000	10%	50% base	7 años	Personas Naturales, Jurídicas u Organizaciones de Hecho
Sin Ahorro	15%	20.000	no aplica	no aplica	7 años	Personas Naturales, Jurídicas u Organizaciones de Hecho
Pymes	11%	20.000	no aplica	no aplica	7 años	Personas Jurídicas u Organizaciones de Hecho

Tabla 1.2 Microcréditos

Elaborado por: Andrea Terreros y María José Cuesta. Fuente: “Reglamento Interno de Ahorro y Crédito, COAC Jardín Azuayo”

1.6.2.1 Condiciones para acceder a los créditos:

- **Créditos Ordinarios:** ser socio al menos por un mes; y mantener un saldo promedio de ahorros durante el primer mes de ser socio por un valor del 10% del monto a solicitar. (Ejemplo: monto a solicitar \$10.000; el socio deberá depositar en su cuenta \$1.000 durante un mes, sin poder retirar hasta que se cumplan los 30 días estipulados).

1.6.3 Créditos Comerciales: Se entiende por créditos comerciales todos aquellos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de actividades de producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases, cuya fuente de pago constituyen los ingresos por ventas u otros conceptos redituables, directamente relacionados con la actividad financiada. Asimismo, se incluirán los créditos concedidos a gobiernos seccionales y otras entidades del sector público.

Tipo	Tasa	Monto Máximo	Base	Pignoración	Plazo	Beneficiarios
Pymes	11%	50.000	10%	50% base	7 años	Personas Naturales y Personas Jurídicas

Tabla 1.3 Créditos Comerciales
Elaborado por: Andrea Terreros y María José Cuesta. Fuente: “Reglamento Interno de Ahorro y Crédito, COAC Jardín Azuayo”

1.6.3.1 Condiciones para acceder a los créditos:

- Para socios que se dediquen a la producción y comercialización de bienes y servicios, con dos años de funcionamiento: a) que se encuentren dentro de las actividades que se financian con créditos del BID, y /o b) para socios que hayan tenido 2 créditos anteriores con un año promedio de vigencia cada crédito, y/o c) Sean socios más de 2 años, que tengan su cuenta activa, manejen su liquidez de forma permanente y utilice los servicios de la cooperativa.

Notas Aclaratorias:⁸

- ✓ Todos los créditos que se soliciten con montos mayores a \$50.000, y siempre y cuando el tipo de producto así lo permita, su aceptación dependerá de la liquidez de la Cooperativa; del cupo asignado a la Oficina Cuenca por parte del Departamento de Tesorería; finalmente necesitará del análisis y aceptación del crédito por parte del Comité de Crédito a más de la aprobación de la Oficina.
- ✓ La base de ahorro en Créditos Ordinarios consiste en depositar el 10% del monto a solicitar, por el periodo de un mes, con el objetivo de acceder a una tasa de interés más baja (12,77%). Posterior a los 30 días, la Cooperativa le devuelve al socio el 50% de la base de ahorro, es decir la mitad; y el otro 50% queda bloqueado en la cuenta del socio a lo que le la Cooperativa lo denomina Base de Pignoración.

⁸ Información proporcionada por Ing. Loor Sánchez Juan Pablo, Coordinador Área de Crédito y Recuperación de Cartera

- ✓ La base de pignoración en los créditos Ordinarios consiste en bloquear el 50% de la base de ahorro en la cuenta del socio, sin embargo la base de pignoración la Cooperativa le devuelve al socio mensualmente, hasta completar su devolución total con la última cuota a pagar por parte del socio.
- ✓ El socio para acceder a cualquier crédito deberá depositar el 1% del monto aprobado, a lo cual la Cooperativa lo denomina Certificados de Aportación.

Ejemplo Práctico de un Crédito Ordinario con Base de Ahorro y Base de Pignoración:

Monto solicitado por un socio: \$20.000

Base de ahorro solicitada al socio: \$2.000 (dicho valor debe ser depositado en la cuenta del socio durante un mes), posterior a los 30 días, la Cooperativa le devuelve el 50%, es decir \$1.000; el otro 50% (\$1.000) queda bloqueado y se le va devolviendo al socio mensualmente hasta alcanzar su totalidad al final del crédito realizado.

Varios Aspectos a considerar:⁹

- ✓ El socio podría tener un solo crédito PYMES
- ✓ En los microcréditos y de consumo, el socio puede tener un créditos o la suma de sus créditos de acuerdo a su capacidad de pago hasta los montos máximos a ser aprobados en las oficinas, mayores a estos pasará al Comité de Crédito
- ✓ El monto para la sociedad conyugal es de \$75.000
- ✓ Las garantías pueden ser: personales, de otras instituciones, hipotecarias, prendarias y fiduciaria
- ✓ Las garantías personales: hasta \$10.000 mínimo un garante, hasta \$20.000 mínimo dos garantes, mayores a \$20.000 garantía real (por crédito o la suma de los créditos). La garantía se aplicará de acuerdo a lo que se determine en la Metodología de crédito
- ✓ Los créditos de \$30.000 a \$50.000, serán analizados por el oficial de crédito más antiguo o el Coordinador de oficina.

⁹ Información proporcionada por Ing. Loor Sánchez Juan Pablo, Coordinador Área de Crédito y Recuperación de Cartera

- ✓ Los créditos mayores a \$20.000 deberán pasar por la Comisión de Crédito Local.
- ✓ Créditos de consumo a 10 años plazo solo estarán vigentes hasta cumplir el cupo entregado por Tesorería
- ✓ Para los créditos De Desarrollo Pymes se entregarán cupos. Dichos cupos serán evaluados conforme al nivel de colocación de los créditos
- ✓ Se autoriza al Gerente para que fije los montos máximos de cada tipo de crédito, cuando la situación de liquidez disminuya; teniendo como techo el monto aprobado por el Consejo de Administración
- ✓ Se derogan los créditos: Grupales con y sin ahorro, los de desarrollo y de los de vivienda.

1.6.4 Seguimiento y Recuperación de la Cartera¹⁰

Art. 80.- Son instrumentos de seguimiento de cartera los determinados en los planes de contingencia de crédito establecidos por el departamento de Riesgos.

Art. 81.- El Área de Servicios Cooperativos establecerá indicadores de gestión mínimos, conforme a los cuales el Departamento de Talento Humano dotará de personal suficiente para los procesos de gestión de crédito.

Art. 82.- A los socios de ser posible se les notificará de manera preventiva, días antes del vencimiento de sus obligaciones mediante mensajería celular, sin embargo al socio que no pague oportunamente los créditos se les notificará de la siguiente manera:

¹⁰ Reglamento Interno de Ahorro y Crédito, COAC Jardín Azuayo. Reformado por el Consejo de Administración, según acta N.- 16 del 21 de mayo del 2012, sistema de Intranet de la COAC Jardín Azuayo.

Mecanismos de Notificación	Plazo de Mora	Costo
Vía mensaje celular o correo electrónico al deudor	De 1 a 2 días	Definido por Consejo de Administración
Telefónica a deudor o garante si el socio no contesta	De 3 a 8 días	Definido por Consejo de Administración
Escrita: A Deudor	De 9 a 15 días	Definido por Consejo de Administración
Escrita: A Deudor y Garantes	De 15 a 30 días	Definido por Consejo de Administración
Aviso de Demanda	Desde los 31 días	Definido por Consejo de Administración

Tabla 1.4 Mecanismos de Notificación por Mora

Elaborado por: Andrea Terreros y María José Cuesta. Fuente: "Reglamento Interno de Ahorro y Crédito, COAC Jardín Azuayo"

Art. 83.- Si a los 90 días de morosidad para los créditos de consumo y microcréditos y a los 180 días de morosidad para los créditos comerciales no hay resultados positivos, se declarará la deuda de plazo vencido y se procederá al cobro por la vía judicial, sin perjuicio de los casos cuya morosidad se justifique y se llegue a acuerdos de pago. Cuando no hayan acuerdo de pago ni demandas judiciales a los 100 días de vencido el crédito, para los créditos de consumo y microcréditos y a los 360 días para los créditos comerciales, el Coordinador de Oficina responderá por la omisión de este proceso, sujetándose a las sanciones estipuladas en el Reglamento Interno de Trabajo.

Art. 84.- Si las circunstancias del crédito así lo ameriten, el Coordinador de la Oficina iniciará el proceso judicial sin considerar el plazo establecido en el artículo anterior.

Art. 85.- Se podrá evitar las notificaciones y las demandas si el socio justifica la morosidad hasta cinco días después del vencimiento y llega a acuerdos de pago o mediante constancia escrita firmada por el deudor y el Coordinador de Oficina o su delegado. La negociación de las condiciones para pagar lo adeudado podrá hacerse por una sola vez.

Art. 86.- Si los créditos tienen como garantías Certificados de Depósitos a Plazo Fijo en la cooperativa, el Coordinador de Oficina declarará la deuda de plazo vencido dentro los primeros 15 días de mora, y procederá a hacer efectiva la garantía.

CAPÍTULO II

HERRAMIENTAS TEÓRICAS

Introducción

En el presente capítulo abordamos las bases teóricas del Control Interno y su importancia, la Gestión de los Riesgos, las Herramientas para el Control interno, El COSO ERM y su Componentes; con la finalidad de tener claro su significado y a su vez realizar el ejercicio práctico y el informe final el cual nos permita establecer los respectivos comentarios, conclusiones y recomendaciones para el mejoramiento de las operaciones de la Cooperativa.

2.1 Fundamentación Teórica

Toda entidad se enfrenta a constantes cambios, ya sea que estén relacionados con la naturaleza, por el sector, las relaciones con proveedores, la globalización, o por el propio accionar de la entidad. Por lo que es indispensable lograr identificar tales cambios, que pueden resultar como oportunidades o riesgos que afecten el cumplimiento de los objetivos institucionales.

2.2 Concepto de Control Interno ¹¹

Estupiñán, explica que anteriormente, se consideraba que los elementos básicos de la economía eran, tierra, capital y trabajo, siendo más esenciales el conocimiento, la información y la tecnología. Por lo que hoy en día nos enfrentamos a una nueva cultura de control, derivándose de ella nuevas necesidades y controles que varían.

El enfoque tradicional del Control Interno, tiene como objetivos primordiales, el proteger los activos y bienes de la organización, verificar la confiabilidad de la información contable, seguimiento de políticas aplicables y cumplimiento de las metas y objetivos.

¹¹ Estupiñán, G. Rodrigo, Control Interno y fraudes con base los ciclos transaccionales: Análisis del Informe COSO I y II; 2ª. Edición, ECOE Ediciones, Bogotá – Colombia 2006

2.2.1 Concepto.- El enfoque contemporáneo, define al Control Interno como el proceso que lo ejecuta tanto la alta dirección como todo el personal de una entidad, con el objetivo de proporcionar a la misma una seguridad razonable en el cumplimiento de sus objetivos:

- a) Efectividad y eficiencia de las operaciones
- b) Suficiencia y confiabilidad de la información financiera
- c) Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables

La efectividad del Control Interno depende del funcionamiento efectivo de todos sus componentes.

Es un proceso que hace parte de los demás sistemas y procesos de la Cooperativa, orientado a objetivos, no es un fin en sí mismo. Proporciona una seguridad razonable más que absoluta, de que se lograrán los objetivos definidos.

2.2.2 Importancia:¹²

El control interno es muy importante para toda organización, para poder llevar un control de sus operaciones, y así permite el manejo correcto de los bienes, funciones e información de la empresa, con el fin de generar información confiable de su situación financiera y de sus operaciones; refuerza para que los recursos humanos, materiales y financieros, sean utilizados en forma eficaz, bajo criterios técnicos que permitan asegurar su integridad, cuidado y registro en los sistemas contables.

2.2.3 Beneficios de Control Interno¹³

Que exista un manejo de control interno adecuado es muy necesario en todas las entidades en especial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, que nos ayude a alcanzar el cumplimiento de los objetivos generales.

Sus beneficios incluyen:

¹² “El Control Interno” disponible en: <http://fceca.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse83.html>

¹³ Cubero, T. A. (2009). *Manual específico de Auditoría de Gestión (Unidad de Auditoría Interna)*. Cuenca : Ilustre Municipio de Cuenca.

- Ayuda a los directivos al logro razonable de los objetivos y como resultado alcanzar las metas institucionales.
- Integrar e involucrar al personal con los objetivos de control.
- Ayudar al personal a medir su desempeño y a mejorarlo.
- Evitar situaciones de fraude.
- Facilitar a los directivos la información de cómo se han aplicado los recursos y cómo se han alcanzado los objetivos.

2.2.4 Herramientas del Control Interno

- **Confiabilidad de un sistema contable:** se deben aplicar un Control Interno adecuado para asegurar razonabilidad de las operaciones mostradas en los estados financieros, lo cual fortalece la confiabilidad de un sistema contable, y en base a ella se tomarán las más adecuadas decisiones para la gestión de la entidad.
- **Controles Administrativos en todos y cada uno de sus operaciones:** Se deben establecer con el objetivo de reducir los riesgos de pérdidas para la entidad. Estos controles posiblemente deriven el surgimiento de situaciones inesperadas.
- **Aplicación de un control preventivo:** Son los que se encargan de ejecutar los controles antes del inicio de un proceso o gestión administrativa.
- **Controles de detección:** Estos controles se ejecutan durante o después de un proceso, la eficacia de este tipo de control depende del intervalo de tiempo transcurrido entre la ejecución del proceso y la ejecución del control

2.3 Gestión de Riesgos y Calificación de Activos de Riesgo ¹⁴

La gestión de riesgo es el proceso conformado por varias etapas que sirven para identificar el potencial impacto y la probabilidad de ocurrencia de los eventos de riesgo. Lo que se trata es de implantar medidas de tratamiento para mitigar los riesgos que podrían afectar la consecución de los objetivos de la entidad. Para

¹⁴ Mejía Quijano, R. C. (2006). *Asministración de Riesgos Un Enfoque Empresarial*. Medellín: Fondo Editorial Universidad EAFIT.

este proceso se utiliza varias matrices de riesgo aplicada al campo administrativo.

Una gestión de riesgos eficiente se traduce en efectos económicos incalculables para cualquier organización, constituyendo una herramienta importante para la toma de decisiones.

La gestión de riesgos es un conjunto de acciones llevadas a cabo en forma estructurada e integral, que permite a las organizaciones identificar y evaluar los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de sus objetivos, con el fin de emprender en forma efectiva las medidas necesarias para responder ante ellos.

Es necesaria debido a la incertidumbre que tienen las empresas al verse enfrentadas a situaciones tanto externas como internas que pueden afectar el logro de los objetivos.

Establecer cuáles son esos eventos posibles, permite a la entidad determinar a qué está expuesta, calificar el grado de exposición y tomar decisiones pertinentes, y trabajar lo verdaderamente importante.

La gestión de riesgos permite responder en forma efectiva ante los riesgos identificados, refiriéndose a definir medidas de tratamiento más apropiadas según la evaluación de riesgos.

2.3.1 Objetivos¹⁵

El objetivo primordial de la gestión de riesgos es maximizar las oportunidades y minimizar las pérdidas asociadas a los riesgos, es decir, buscar un equilibrio entre riesgo y oportunidad.

- Asegurar la supervivencia de la entidad preservando la continuidad de su operación
- Proteger a los empleados y a quienes estén relacionados con las operaciones de la entidad
- Evitar que las operaciones produzcan daños al ambiente, utilizar recursos humanos, físicos y financieros en forma eficaz.

¹⁵ Mejía Quijano, R. C. (2006). *Administración de Riesgos Un Enfoque Empresarial*. Medellín: Fondo Editorial Universidad EAFIT.

- Prevenir o mitigar cualquier pérdida económica que puede ocasionar la ocurrencia de los riesgos.
- Garantizar la calidad y disponibilidad de la información necesaria de la entidad para la administración y control.
- Lograr que las actividades de la empresa se realicen dentro de las normas internas y externas que la rigen.
- Mantener la buena imagen y las relaciones con los diferentes públicos o grupos de interés que atiende o están interesados en su función.

Los riesgos son acontecimientos cuya probabilidad de ocurrencia es incierta, por lo tanto la trascendencia del riesgo en el estudio de control interno, se basa en el impacto que puede causar a la organización, pone en peligro la consecución de los objetivos de la misma.

2.3.2 Calificación de activos de riesgo en las Instituciones Financieras¹⁶

La gestión de Riesgo de Crédito por parte de las instituciones financieras debe ser adecuada y debe regirse a políticas y procedimientos. Dicho proceso es un trabajo continuo y coordinado entre la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y las instituciones del sector financiero.

Las instituciones financieras controlada por la SEPS, deben designar una comisión especial conformada por tres funcionarios con capacidad y la debida experiencia en el manejo de activos de riesgo, sobre los que deben efectuar un seguimiento permanente, y determinar el nivel de provisiones para protegerlos adecuadamente frente posibles pérdidas por incobrabilidad.

La SBS puede exigir a las instituciones financieras que sus auditores externos presenten un informe sobre calificación de activos de riesgo, cortado a la fecha que determine.

La calificación de los activos de riesgo para los **créditos comerciales**, se realizará sobre cada sujeto de crédito, ya sea persona natural o jurídica, considerando las obligaciones directas y contingentes vigentes, vencida y que no devengan intereses.

¹⁶ “Normas generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero”

Cuando se trate de **créditos de consumo, para la vivienda o microcréditos**, la calificación se realizará por cada operación.

Además se calificarán las cuentas por cobrar, inversiones, bienes realizables, adjudicados por pago y arrendamiento mercantil, y otros Activos.

El directorio de las entidades controladas aprobará las políticas de crédito, la estructura del portafolio de la cartera y de los contingentes y los remitirá a la SEPS, incluyendo el informe que presente la comisión de calificación de activos de riesgo.

La SEPS informará al Servicio de Rentas Internas, en el mes de marzo de cada año sobre el monto de provisiones constituidas para proteger activos de riesgo.

La calificación de las obligaciones de cada deudor será de acuerdo al tipo de crédito y al riesgo que corresponda.

2.3.2.1 Créditos Comerciales.- Se debe considerar los siguientes factores para la calificación de la cartera crediticia y contingentes:

- Capacidad de pago y situación financiera del deudor: identificar la estabilidad de la capacidad de pago, a través de la evaluación de las razones financieras, teniendo en cuenta las características de la actividad productiva y del crédito.
- Experiencia de pago: evaluar el desempeño de pago del deudor, la voluntad de pago y su carácter o actitud frente a sus deudas, evaluadas a través de su historial de pago (morosidad) y comportamiento de pagos. Adicionalmente, considerará las demás fuentes de información comercial sobre la experiencia crediticia del deudor.
- Riesgo de entorno económico: evaluar los principales factores externos al deudor que podrían impactar en su capacidad financiera para cumplir con sus obligaciones, que se analizará mediante una evaluación del mercado, la industria y el sector económico.

Clasificación de riesgo de los créditos comerciales

2.3.2.1.1 Créditos de riesgo normal

- **Categoría A-1:** (Rango de pérdida esperada 1%). El estado de flujo de efectivo presenta ingresos provenientes del giro del negocio, suficientes para cubrir las actividades de operación, amortización del capital e intereses

de la duda. La administración tiene una amplia experiencia en la gestión de la empresa, con capacidad para operar el negocio de manera eficiente y rentable.

- **Categoría A-2:** (Rango de pérdida esperada: de 2%). Los créditos evaluados tienen las características de la categoría "A1", excepto por las siguientes condiciones:
 - ✓ Se observan debilidades en la gestión y planificación financiera, que afectan levemente a la administración del ciclo de efectivo, aun cuando son superadas inmediatamente.
 - ✓ En el último año, se ha presentado al menos un retraso de hasta quince (15) días en el pago de las obligaciones, tanto en el sistema financiero como en otros acreedores.
 - ✓ Morosidad de 1 a 15 días a la fecha de calificación.

- **Categoría A-3:** (Rango de pérdida esperada: de 3% a 5 %.). Los créditos se evalúan según las características de la categoría "A2", excepto por las siguientes condiciones:
 - ✓ Los ingresos por el giro del negocio son suficientes para cubrir las actividades de operación y de intereses de la deuda; las actividades de inversión son cubiertas con financiamiento a largo plazo.
Se señala que la gestión y planeación estratégica presenta algunas metas no alcanzadas.
 - ✓ En el último año, se ha presentado al menos un retraso de dieciséis (16) hasta treinta (30) días en el pago de las obligaciones, tanto en el sistema financiero como en otros acreedores.
 - ✓ Morosidad de 16 a 30 días a la fecha de calificación.

2.3.2.1.2 Créditos con riesgo potencial

- **Categoría B-1:** (Morosidad de 31 a 60 días a la fecha de calificación). El estado de flujo de efectivo presenta ingresos provenientes del giro del negocio, suficientes para cubrir las actividades de operación, pero, no

alcanzan a cubrir la totalidad de la deuda, lo anterior considerando la ciclicidad del negocio.

El negocio no está alcanzando los resultados esperados en la planificación estratégica y financiera.

Morosidad de 31 a 60 días a la fecha de calificación.

- **Categoría B-2:** (Rango de pérdida esperada: de 10% a 19%). Créditos evaluados según las características de la categoría "B1", excepto por las siguientes condiciones:
 - ✓ La estructura organizacional no es consistente con los objetivos del negocio.
 - ✓ En el último año, se da un retraso de sesenta y uno (61) hasta noventa (90) días en el pago de las obligaciones, tanto en el sistema financiero como en otros acreedores.
 - ✓ Morosidad de 61 a 90 días a la fecha de calificación.

2.3.2.1.3 Créditos deficientes

- **Categoría C-1** (Rango de pérdida esperada: de 20% a 39%). El estado de flujo de efectivo tiene ingresos provenientes del giro del negocio que solamente pueden cubrir las actividades de operación, lo anterior considerando la ciclicidad del negocio. El flujo de caja se ha proyectado con una base de datos histórica insuficiente. La viabilidad del negocio del deudor está en duda. En el último año, el sujeto de crédito ha presentado al menos un retraso de noventa y uno (91) hasta ciento veinte (120) días en el pago de sus obligaciones.

2.3.2.1.4 Créditos de dudoso recaudo - categoría D (Rango de pérdida esperada: de 60% a 99%.)

Estos créditos se evalúan las siguientes características:

- ✓ El estado de flujo de efectivo tiene ingresos provenientes del giro del negocio que no alcanzan a cubrir las actividades de operación, lo anterior considerando la ciclicidad del negocio.
- ✓ El flujo de caja proyectado es insuficiente y no cuenta con documentación de respaldo.

- ✓ La viabilidad del negocio en marcha es dudosa o se encuentra en proceso de quiebra.
- ✓ Para la recuperación del crédito se han ejercido acciones legales, sin tomar en cuenta su tiempo de morosidad.
- ✓ Se incluyen también los créditos cuyos deudores han demandado a la entidad acreedora, y si el cobro de dicho crédito depende del resultado de la respectiva acción judicial.
- ✓ Presentan al menos un retraso de ciento ochenta y uno (181) hasta trescientos sesenta (360) días en el pago de sus obligaciones.
- ✓ Morosidad de 181 a 360 días a la fecha de calificación.

2.3.2.1.5 Pérdidas - categoría E (Pérdida esperada: 100%)

En esta categoría se encuentran los créditos que son considerados como incobrables o con un valor de recuperación tan bajo en proporción a lo adeudado, ya sea porque los clientes han sido declarados en quiebra o insolvencia, concurso de acreedores, liquidación, o sufren un deterioro e irreversible de su solvencia.

Se tiene una alta incertidumbre sobre su permanencia como negocio en marcha.

Morosidad mayor a 360 días.

2.3.2.2 Créditos de consumo

En los créditos de consumo se tiene que dar importancia a la política que la institución del sistema financiero aplique para la selección de los sujetos de crédito, a la determinación de la capacidad de pago del deudor y a la estabilidad de la fuente de sus recursos.

El criterio de calificación de los deudores es permanente y se efectuará en función de la antigüedad de los dividendos pendientes de pago, pero la calificación resultante se extenderá a la totalidad del monto adeudado, tanto por vencer, vencido y que no devenga intereses

Se debe considerar que el pago de los dividendos o cuotas mensuales no sobrepasen del 50% del ingreso neto mensual promedio del deudor.

2.3.2.3 Créditos para la vivienda

En estos créditos para la vivienda, se establece los sujetos de crédito según su capacidad de pago y a la estabilidad de la fuente de sus recursos, derivados de sueldos, salarios, honorarios, remesas, rentas promedios u otras fuentes de ingresos redituables, adecuadamente comprobados por la institución del sistema financiero prestamista.

La Superintendencia de Bancos y Seguros debe fijar el porcentaje hasta el cual las instituciones financieras pueden otorgar créditos de vivienda en relación al avalúo del inmueble involucrado en la operación crediticia.

2.3.2.4 Microcréditos

La selección de los microempresarios, se fija según la capacidad de pago del deudor y a la permanencia de la fuente de sus recursos, resultantes de los ingresos relacionados con su actividad. También las operaciones que se concedan a los microempresarios a través de tarjetas de crédito se considerarán microcréditos.

Para el otorgamiento de estas operaciones no se requerirá la presentación del balance general ni del estado de pérdidas y ganancias del microempresario solicitante.

Los microcréditos se calificarán según la morosidad en el pago de las cuotas fijadas.

2.4 Coso ERM y sus Componentes

En el año 2002, en ese entonces, el presidente de Estados Unidos, George Bush, pidió que establezca la Ley “Sarbanes – Osley” que establece regularidades para el control gubernamental, externo e interno. En cuanto al control interno, la Sección 404 – Informe Anual de Control Interno Preparado y Firmado por el Auditor Externo, requiere que las organizaciones evalúen y preparen una declaración sobre la efectividad de su sistema de control interno, que el auditor externo verifique sobre dicha evaluación efectuada, y que la administración cuente con documentación suficiente que sirva de base para sustentar sus aseveraciones.

El ERM – COSO II diseña los principios de una efectiva administración de riesgos, y si no lo es, determinar que necesita implementar.

Es un proceso continuo, que lo ejecutan todo el personal en todos los niveles, aplicado en la definición de estrategia, diseñado para identificar eventos potenciales y gestionar riesgos dentro del apetito al riesgo (*Enterprise risk management* –

Integrated Framework, COSO II; 29 de septiembre de 2004) para proveer seguridad razonable en relación al logro del objetivo de la entidad.

2.4.1 Beneficios del ERM¹⁷

- a) Alinear el apetito por el riesgo y la estrategia
- b) Relacionar crecimiento, riesgo y retorno
- c) Enriquecer las decisiones de respuesta frente al riesgo
- d) Minimizar sorpresas y pérdidas operacionales
- e) Reconocer y administrar los riesgos de los impactos
- f) Facilitar respuestas integradas para los riesgos múltiples
- g) Medir oportunidades
- h) Racionalizar el capital

El proceso de ERM debe estar orientado a lograr “benchmarking” o generación de valor para los dueños o accionistas y lograr que la entidad sea sólida y atraiga inversiones, para manejar la competencia, asignar capital necesario, prevenir fraudes y mantener una buena imagen corporativa.

Lo principal del COSO ERM es que debe existir un control interno efectivo para que exista una eficaz administración de riesgos corporativos, y consta de ocho componentes relacionados entre sí.

¹⁷ Estupiñan, G. Rodrigo, Control Interno y fraudes con base los ciclos transaccionales: Análisis del Informe COSO I y II; 2ª. Edición, ECOE Ediciones, Bogotá – Colombia 2006

2.4.2 Componentes Interrelacionados:¹⁸



Grafico N°2.1 Componentes Interrelacionados COSO ERM

Fuente: "Elaborado por Andrea Terreros y María José Cuesta". Fuente:

http://www.consejo.org.ar/comisiones/com_43/files/coso_2.pdf

2.4.2.1 Ambiente Interno: Este componente influye en el diseño y función de las actividades de control, de los sistemas de información y comunicación, y del monitoreo de las operaciones. Los elementos que comprenden este componente son los valores éticos de la entidad, y el desarrollo del personal, operación de la administración, asignación de la autoridad y responsabilidades y como el personal de la entidad percibe y trata los riesgos.

Factores:

- Filosofía de la administración de riesgos
- Apetito al riesgo
- Integridad y valores éticos
- Visión del Directorio
- Compromiso de competencia profesional
- Estructura organizativa
- Asignación de autoridad y responsabilidad

¹⁸ Fuente: http://www.consejo.org.ar/comisiones/com_43/files/coso_2.pdf

- Políticas y prácticas de recursos humanos

2.4.2.2 Establecimiento de Objetivos: Los objetivos deben fijarse antes de que la dirección pueda identificar potenciales eventos que afecten su consecución. La administración de riesgos corporativos asegura que la dirección ha establecido un proceso para fijar objetivos y que los objetivos seleccionados apoyan la misión de la entidad y están en línea con ella, además de ser consecuentes con el riesgo aceptado. Los objetivos estratégicos deben estar alineados y relacionados con la misión y visión de la entidad, los operacionales deben aportar efectividad y eficiencia de las actividades operativas, y brindando seguridad razonable en los informes internos y externos.

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

Existe una metodología de identificación de eventos que pueden integrar una combinación de técnicas vinculadas con herramientas de apoyo, como la identificación de eventos pasados y futuros.

Técnicas de Identificación de Riesgos

- Matrices “análisis PETS o GESI” que clasifica los factores políticos, económicos, tecnológicos o informáticos y los sociales.
- Análisis FODA (Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas).
- Análisis de las Cinco Fuerzas de Porter (Competencia, proveedores, clientes, productos y servicios sustitutos y posibles competidores).
- Matriz de conocimiento del negocio e identificación de riesgos.

Ejemplos:

- Inventarios de eventos
- Análisis de información histórica (de la empresa/sector)

- Indicadores de excepción
- Entrevistas y cesiones grupales guiadas por facilitadores
- Análisis de flujos de procesos

Potencialmente los eventos tienen un impacto negativo, positivo ó combinado, representando los primeros riesgos inmediatos, medianos ó de largo plazo, los cuales deben ser evaluados dentro del ERM.

2.4.2.4 Evaluación de Riesgos: Los riesgos se analizan considerando su probabilidad e impacto como base para determinar cómo deben ser administrados. Los riesgos son evaluados sobre una base inherente y residual bajo las perspectivas de probabilidad (posibilidad de que ocurra un evento) e impacto (su efecto debido a su ocurrencia), con base en datos pasados internos (pueden considerarse de carácter subjetivo) y externos (más objetivos).

La metodología comprende una combinación de técnicas cuantitativas y cualitativas. Los hechos que se relacionan con la contabilidad como captaciones, colocaciones, aportes de capital, etc., se les aplica técnicas cuantitativas, y en los casos que los datos no brindan precisión como riesgo país, económico, de auditoría, desastres naturales, se les aplica técnicas cualitativas.

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

Las categorías de respuesta al riesgo son:

- Evitarlo: Se toman acciones de modo de discontinuar las actividades que generan riesgo.
- Reducirlo: Se toman acciones de modo de reducir el impacto, la probabilidad de ocurrencia del riesgo o ambos.
- Compartirlo: Se toman acciones de modo de reducir el impacto o la probabilidad de ocurrencia al transferir o compartir una porción del riesgo.

- Aceptarlo: No se toman acciones que afecten el impacto y probabilidad de ocurrencia del riesgo.

2.4.2.6 Actividades de Control: Son las políticas y procedimientos que se establecen y ayudan a asegurar que las respuestas a los riesgos se llevan a cabo efectivamente. Se clasifican en controles generales y de aplicación.

2.4.2.7 Información y Comunicación: La información relevante se identifica, captura y comunica en forma y plazo adecuado para permitir al personal afrontar sus responsabilidades. Una comunicación efectiva debe producirse en un sentido amplio, en todos los niveles, para identificar, valorar y responder a los riesgos, así como para operar y lograr los objetivos.

2.4.2.8 Monitoreo: Es un proceso que valora tanto la presencia como el funcionamiento de sus componentes y la calidad de su desempeño en el tiempo. Este monitoreo se lleva a cabo mediante actividades permanentes de la dirección, evaluaciones independientes o ambas actuaciones a la vez.

Para un adecuado Monitoreo del COSO II se estableció las siguientes reglas:

- Obtener evidencia de que existe una cultura a la identificación del riesgo.
- Si las comunicaciones externas corroboran las internas.
- Si se hacen comparaciones periódicas.
- Si se revisan y se hacen cumplir las recomendaciones del auditor.
- Si las capacitaciones proporcionan realidad de lograr una cultura del riesgo.
- Si el personal cumple las normas y procedimientos.
- Si son confiables y efectivas las actividades de la auditoría interna y externa.¹⁹

¹⁹ Estupiñan, G. Rodrigo, Control Interno y fraudes con base los ciclos transaccionales: Análisis del Informe COSO I y II; 2ª. Edición, ECOE Ediciones, Bogotá – Colombia 2006

CAPÍTULO III

Aplicación Práctica del Sistema de Control Interno en el Área de Crédito y Recuperación de Cartera de la COAC Jardín Azuayo en base al modelo COSO ERM en el período enero – diciembre 2013

Introducción

El modelo COSO ERM se utiliza a nivel mundial para apoyo a la Administración de Riesgos Corporativos, para determinar situaciones que pudieran afectar el cumplimiento de los objetivos de la entidad. Para el desarrollo práctico de este modelo en nuestra monografía hemos realizado una entrevista al Ing. Adriano Rojas, Coordinador de la Zona Cuenca, para realizar el cuestionario de preguntas donde se aplican los 8 componentes del control interno. Se comunicarán los hallazgos, y se emitirá el informe respectivo donde constarán las conclusiones y recomendaciones con el fin de que se implementen medidas correctivas en las fallas encontradas y así contribuyan a una gestión eficaz de la cooperativa.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO
CUESTIONARIO EVALUACION DEL CONTROL INTERNO COSO ERM
ÁREA DE CRÉDITO-OFCINA CUENCA

AMBIENTE INTERNO DE CONTROL					
No	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	√ ¿La Cooperativa (Oficina Cuenca) posee un código de ética?	x			
2	√ ¿Las relaciones con los empleados, socios, auditores y público en general se basan en honestidad, equidad y servicio?	x			Existen formularios "ROS" que sirven para los reclamos únicamente de los socios en servicios que no se concretaron; sin embargo no se mide la calidad del servicio.
3	√ ¿Los colaboradores que trabajan en el área de crédito presentan denuncias sin temor a represalias?		X		No ha existo ningún reclamo o queja
4	√ ¿Hay presión por cumplir objetivos de desempeño irreales, es decir los montos en colocación de créditos mensuales y anuales de la Oficina discrepan con los montos establecidos y presupuestados para el año en estudio?	x			Hace un año el departamento Presupuestos realizó la ponderación de las oficinas e impuso un nivel de colocación exagerado para la oficina Cuenca
5	√ ¿Participa la dirección a menudo en operaciones de alto riesgo o es extremadamente prudente a la hora de aceptar los riesgos?	x			Las operaciones de alto riesgo son traspasadas al Consejo de Administración, uno de los entes de la dirección
6	√ ¿El Coordinador de Oficina incentiva y compromete a los colaboradores de crédito en el cumplimiento de la normativa y otras disposiciones?	x			
7	√ ¿El Coordinador de Oficina cuida la imagen institucional?	x			
8	√ ¿La Administración de la Oficina presenta oportunamente información financiera y de gestión?			x	La oficina Cuenca no realiza autogestión, pero la información financiera es presentada por el Departamento de Contabilidad y el Departamento de Riesgos

9	√ ¿Existen manuales de procesos para el otorgamiento de los créditos?	x			Sin embargo no existe la actualización de los cambios acorde a la nueva metodología de crédito y no se aplica en la oficina Cuenca en su totalidad ya que exigen mayor documentación por evitar la mora
10	√ ¿En el área de crédito se identifican con claridad los niveles de autoridad y responsabilidad? Es decir, ¿Existe la clasificación de los asesores de crédito?		x		No existe la clasificación de asesores de crédito según el nivel de riesgo de los créditos solicitados
11	√ ¿Existe comunicación interna y externa?		x		No existe publicidad, solo la política el boca a boca
12	√ ¿El número del personal que labora en el área de crédito está de acuerdo con el tamaño de la Oficina Cuenca así como la naturaleza y complejidad de sus actividades y sistemas?		x		La Oficina Cuenca cuenta con Ticketera para la atención a los socios. Formulario Análisis de Carga Laboral realizado por Talento Humano que a la fecha no ha sido entregado.
13	√ ¿Existe políticas y procedimientos para la contratación, formación, promoción y remuneración de los colaboradores que laboran en crédito?	x			Talento Humano maneja la capacitación
14	√ ¿Se identifican los asesores con altos niveles de morosidad en su colocación? ¿Se aplican sanciones disciplinarias?		x		
15	√ ¿Existen mecanismos para motivar a los colaboradores que laboran en crédito?	x			Pasantías y Capacitaciones
16	√ ¿La Oficina Cuenca y en especial el Área de Crédito cuenta con un plan de incentivos en relación de los objetivos y logros alcanzados?		x		
17	√ ¿Se establecen objetivos con indicadores de rendimiento?	x			
18	√ ¿Existen informes comparativos entre lo planificado y lo ejecutado?		x		Informes de la Colocación por mes comparado con las metas de la oficina pero que los realiza el Departamento de Tesorería, no la oficina
ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS					
19	√ ¿La Cooperativa(oficina Cuenca) cuenta con un plan estratégico difundido interna y externamente	x			
20	√ ¿La Oficina Cuenca cuenta con misión, visión y objetivos?	x			

21	√ ¿El área de crédito cumple con estos objetivos y sus respectivas estrategias?	x			
22	√ ¿El POA y el presupuesto de la Oficina Cuenca, son evaluados al menos trimestralmente a fin de tomar las acciones correctivas?		x		Existen niveles de morosidad, si pasan ciertos niveles, la oficina es intervenida
23	√ ¿Existe una relación directa entre los objetivos y los procesos de la Oficina?	x			
24	√ ¿El personal de la Oficina participa en la propuesta de objetivos y consecución de los mismos?	x			En las asambleas de socios todos participan con sus propuestas
25	√ ¿Existe conocimiento de los niveles de la organización de los elementos del COSO ERM establecidos y de los objetivos que se espera alcanzar?		x		En la Oficina Cuenca y Cooperativa no se aplica el COSO ERM
26	√ ¿Existe rotación del personal asignado a operaciones de crédito que pueda ocasionar problemas en el funcionamiento apropiado de la prestación de servicios?		x		
27	√ ¿Se cuenta con la supervisión adecuada para medir el grado de consecución de los objetivos en todos los niveles?	x			
28	√ ¿Existen informes de cumplimiento de indicadores y estándares?	x			
IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS					
29	√ ¿La Oficina Cuenca cuenta con el apoyo de los Directivos para determinar los factores de riesgo internos y externos, y existen mecanismos para identificar eventos de riesgos tanto internos como externos?		x		El Departamento de Riesgos emite un informe acerca de los riesgos de colocación en la Oficina Cuenca, basándose en la calificación de los socios, y estudios socio económicos
30	√ ¿Participa EL Coordinador de Oficina y asesores de crédito en la determinación de los factores de riesgo?		x		
31	√ ¿Existe confiabilidad en la metodología utilizada para identificar eventos que puedan afectar el logro de los objetivos por parte del Departamento de Riesgos?		x		El Departamento de riesgos ha realizado informes reactivos no preventivos
	√ ¿Se ha implantado técnicas para la identificación de eventos tales como: inventario de eventos, análisis interno, talleres de trabajo, y entrevistas, análisis del flujo del proceso, etc.?	x			Entrevistas

32	√ ¿Se ha identificado o posee la oficina Cuenca un plan de contingencia sobre la problemática de la competencia de la colocación de créditos comparada con la colocación de instituciones del Estado?	x			Se ha cancelado la entrega de los créditos de Vivienda y los créditos emergentes. Actualmente se analiza la misma posibilidad
33	√ ¿La Oficina Cuenca cuenta con el apoyo de la Administración para planeación y ejecución de los estudios de probabilidades e impactos de los riesgos?	x			
34	√ ¿Se evalúa los riesgos periódicamente para conocer la forma en que los eventos potenciales impactan en la consecución de los objetivos?		x		No necesariamente, por ejemplo el riesgo de liquidez, para contrarrestar dicho riesgo, se cambia los montos máximos de los créditos otorgados
35	√ ¿Existe idoneidad de la metodología y recursos utilizados para establecer y evaluar riesgos?		x		
36	√ ¿La documentación recopilada de los estudios efectuados es de calidad?		x		
37	√ ¿Existen mecanismos para reaccionar ante los cambios que pueden afectar al área de crédito en caso de sufrir un alza considerable en el nivel de morosidad?		x		Planes de Contingencia y la oficina es intervenida por el Departamento de Riesgos y Auditoría Interna
38	√ ¿Se monitorea los nuevos riesgos, originados por cambios que pueden afectar la consecución de los objetivos tales como: cambios en el entorno operacional, en el contexto económico, legal, y social; nuevo personal, sistemas de información, rápido crecimiento de la organización y tecnologías modernas?	x			
RESPUESTA A LOS RIESGOS					
39	√ ¿Existe Mecanismos para el análisis de alternativas?		x		
40	√ ¿Existe evidencias suficiente que respalde el análisis de alternativas?		x		
41	√ ¿La Oficina Cuenca ha establecido las respuestas a los riesgos identificados, tales como: evitar, reducir, compartir y aceptar los riesgos?	x			
42	√ ¿Existe apoyo de la administración en acciones orientadas al estudio de alternativas?	x			
43	√ ¿Existen mecanismos para la toma de decisiones?		x		
44	√ ¿Existe la evidencia suficiente que respalde la toma de decisiones?		x		
45	√ ¿El Coordinador de Oficina, los Directivos, y el personal tienen los conocimientos necesarios para la toma de decisiones?	x			
46	√ ¿Se comunica a todos los colaboradores de crédito las decisiones adoptadas?	x			
ACTIVIDADES DE CONTROL					

47	√ ¿El Coordinador de Oficina o el Departamento de Riesgos en base de las respuestas al riesgo seleccionadas, implantan mecanismos de control para disminuir los riesgos y alcanzar los objetivos estratégicos, operacionales, información y cumplimiento?	x			
48	√ ¿Se establece una matriz que relacione los riesgos seleccionados con los controles establecidos, con el objetivo de brindar una seguridad razonable de que los riesgos se mitigan y de que los objetivos se alcanzan?	x			
49	√ ¿Las actividades de control, incluyen los controles preventivos, detectivos, manuales, informáticos y de dirección?	x			No en todos los niveles, y la mayoría de controles son reactivos, más no preventivos
50	√ ¿El Coordinador de Oficina y demás niveles en la organización implantan actividades de control en función de los riesgos y objetivos tales como: revisiones supervisiones, gestión directa de funciones o actividades, procesamiento de la información, repetición, validación, aseguramiento, especialización funcional, controles físicos, indicadores de rendimiento y segregación de funciones?		x		La Unidad de Auditoría Interna realiza revisiones, una vez por año, máximo dos veces al año en el mejor de los casos, por el gran número de oficinas a revisión
51	√ ¿El Coordinador de Oficina ha dispuesto a todo el personal la responsabilidad de compartir la información con fines de gestión y control?	x			Conocimiento de los socios y el entorno donde se desempeñan los socios que desean acceder a los créditos
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
52	√ ¿Se han establecido comunicación en sentido amplio, que facilite la circulación de la información tanto formal como informal en las direcciones, es decir ascendente, transversal, horizontal y descendente?	x			La oficina Cuenca posee la Política Conozca a su Socio, lo que ayuda al momento de la aprobación de los créditos
53	√ ¿El Coordinador de Oficina ha dispuesto a todo el personal la responsabilidad de compartir la información con fines de gestión y control?	x			
54	√ ¿La información de las operaciones crediticias con un alto nivel de riesgo se comunican y se difunden en forma sistemática a los niveles más altos en la oficina?	x			A las Directivas Locales de Crédito o al Consejo de Administración
55	√ ¿Se comunica al personal que labora en crédito sobre los resultados periódicos de las direcciones y unidades de operación o administración, con el fin de lograr su apoyo, en la consecución de los objetivos de la Oficina?	x			
56	√ ¿Se han implantado políticas de información, comunicación y su difusión en todos los niveles de la Oficina?	x			
57	√ ¿La información proporcionada por la Oficina Cuenca constituye una herramienta de supervisión para conocer si se han logrado los objetivos, metas e indicadores?	x			

58	√ ¿Se ha emitido un plan estratégico de tecnologías de información que guarde relación con los objetivos de la Oficina Cuenca y la gestión de los riesgos?		x		
59	√ ¿Existen políticas que permitan la integración de la información?		x		
60	√ ¿Los sistemas de información son ágiles y flexibles para integrarse eficazmente con la comunidad y terceros vinculados?		x		La información disponible a los socios y no socios la pueden encontrar en la pág. Web Transaccional de la Cooperativa, sin embargo dicha página está teniendo problemas de conexión
61	√ ¿Los sistemas de información integran la totalidad de operaciones, permitiendo que en tiempo real, el Gerente General, Directores y demás servidores accedan a la información financiera y operativa para controlar las actividades de la Aseguradora?	x			Existe un día de atraso, ya que la base de datos donde se guarda la información SQL, almacena o actualiza la información en horas de madrugada para estar disponibles al día siguiente
62	√ ¿Existen sistemas y procedimientos que aseguran las confiabilidad de los datos? ¿La Información es oportuna y confiable?	x			El Departamento de Sistemas certifica que la información es la real, sin embargo no existe un Auditor Informático que revise dicha información
63	√ ¿La información identifica los riesgos sobre errores o irregularidades, a través de los controles establecidos?		x		
64	√ ¿Existen mecanismos de control por parte de la auditoría interna para evaluar los procesos y los sistemas de información?		x		Auditoría Interna cuenta solo con Auditores Operativos Financieros, más no con un Auditor Informático
65	√ ¿Las autoridades toman en cuenta las propuestas del personal respecto de formas de mejorar la productividad y la calidad?	x			
66	√ ¿La Unidad de Comunicación ha establecido líneas de comunicación para la denuncia de posibles actos indebidos?				
67	√ ¿Se ha establecido un nivel de comunicación sobre las normas éticas de la Cooperativa?	x			
68	√ ¿Se comunica a terceros sobre el grado de ética de la Cooperativa?		x		
69	√ ¿La administración toma en cuenta requerimientos de socios, proveedores, organismos de control, y otros?	x			No en todos los niveles
70	√ ¿Se actualiza permanentemente la página WEB de la Cooperativa?		x		
71	√ ¿La unidad de comunicación ha implementado canales externos para los usuarios sobre el diseño o la calidad de los servicios?	x			Únicamente en la Página Web

72	√ ¿En los mecanismos de comunicación existen manuales, políticas, instructivos, escritos internos, correos electrónicos, novedades en los tabloneros de anuncios, videos, y mensajes en la página web?	x			No se cumple con todos los manuales porque en la oficina Cuenca se establece la comunicación boca a boca y no publicidad
73	√ ¿Se han difundido al personal de Crédito el compromiso de la administración en la entrega de información a los organismos de control?	x			
SUPERVISIÓN Y MONITOREO					
74	√ ¿Con frecuencia se compara los registros del sistema contable con los activos fijos de la Oficina, es decir en bienes que posee la oficina e hipotecas en garantía por el otorgamiento de los créditos?		x		No, Auditoría Interna realiza una revisión integral a la Oficina Cuenca una vez al año en el mejor de los casos
75	√ ¿Se evalúa y supervisa en forma continua la calidad y rendimiento del sistema de control interno, su alcance y la frecuencia, en la función de la evaluación de riesgos?		x		
76	√ ¿El Coordinador de Oficina ha definido los procedimientos para que se informe las deficiencias de control interno?		x		
77	√ ¿Se han implementado herramientas de evaluación, que incluyan listas de comprobación, cuestionarios, cuadros de mando y técnicas de diagramas de flujo?		x		
78	√ ¿Los auditores y asesores internos y externos facilitan periódicamente recomendaciones para reforzar la gestión de riesgos a la Oficina Cuenca?	x			La Cooperativa trabaja con la Consultora Jiménez para realizar la Auditoría Externa una vez al año
79	√ ¿La Cooperativa cuenta con una estructura organizativa racional que incluya las actividades de supervisión apropiadas que permitan comprobar que las funciones de control se ejecutan y que en caso de deficiencias importantes sean identificadas?		x		No existe un Departamento de Control
80	√ ¿Se ha tomado en cuenta resultados de auditorías anteriores?	x			
81	√ ¿La Auditoría Interna accede a la información sin restricción para que actúe con oportunidad?		x		Existen limitantes en algunos niveles de información
82	√ ¿Existe apoyo a la UAI para que oriente sus actividades a la evaluación de riesgos importantes, relacionados con actividades que generan valor?		x		Al momento de realizar la revisión anual UAI emite un informe de observaciones encontradas, pero no orienta el trabajo operativo diario con recomendaciones

83	√ ¿El Coordinador de Oficina toma atención a los informes de auditores internos, externos y SRI?	x			Si porque el Coordinador de Oficina está en la obligación de ejecutar un plan de acción para superar las observaciones del informe de UAI
84	√ ¿Existen planes de acción correctiva y el grado del cumplimiento del mismo?	x			
85	√ ¿Existe coordinación entre auditores internos y externos?	x			
86	√ ¿El Gerente General y Coordinadores Zonales disponen el cumplimiento inmediato y obligatorio de las recomendaciones de los informes de auditoría interna y externa?	x			

PROGRAMA DE TRABAJO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO				
ÁREA DE CRÉDITO Y RECUPERACIÓN DE CARTERA				
PROGRAMA DE TRABAJO				
TIPO DE EXAMEN: Evaluación de Control Interno				
COMPONENTE: Ambiente Interno de Control				
No.	DESCRIPCIÓN	REF: P/T	ELAB. POR	FECHA
	OBJETIVO: - Establecer, identificar y conocer la estructura y organización de la Cooperativa-Oficina Cuenca - Establecer una cultura de Riesgos en la Cooperativa-Oficina Cuenca - Reconocer eventos esperados o no esperados que pueden ocurrir o no. PROCEDIMIENTOS GENERALES Calificación: Riesgo Alto			
1	Solicite al Coordinador de Talento Humano una copia certificada del Código de Ética a través del Coordinador de la Oficina Cuenca, y entreviste a los asesores de crédito para conocer si están al tanto de dicho código	P/T 001	A.T.	10/06/2014
2	Obtenga una muestra aleatoria de 50 CERTIFICADOS ROS realizados en la Oficina Cuenca, de una población en las fechas comprendidas desde Enero de 2013 a Diciembre de 2013 e identifique los reclamos más comunes de los socios relacionados al área de crédito.	P/T 002	M.J.C.	10/06/2014
3	Realice una entrevista al Coordinador de la Oficina Cuenca para que explique cómo se mide la calidad del servicio en créditos otorgados a los socios, además obtenga respuestas o indicios si es que se mide el impacto de un mal servicio a los socios	P/T 003	A.T.	10/06/2014
4	Realice una entrevista a los asesores de crédito e identifique si los colaboradores presentan denuncias sin temor a represalias	P/T 004	M.J.C.	11/06/2014

5	Obtenga el total de créditos colocados en base a su monto, saldo capital y recuperación en el período 2013 y compare con los montos establecidos por el Departamento de Presupuestos. Analice que factores se tomaron en cuenta para presupuestar el nivel de colocación y obtenga las diferencias entre la colocación real y presupuestado.	P/T 005	A.T.	12/06/2014
6	Realice una evaluación de la autogestión del Coordinador de Oficina y oficiales de crédito para captar mercado y socios para poder efectuar la colocación de créditos en base a cumplir las metas de la oficina Cuenca	P/T 006	MJ.C.	13/06/2014
7	Identificar si la Coordinación de la Oficina participa en operaciones de alto riesgo y se interesa por cumplir con las disposiciones de organismos de Control como SBS Y SEPS	P/T 007	A.T.	14/06/2014
8	Identifique si la Cooperativa-Oficina Cuenca cuenta con una Metodología de Crédito y Reglamento de Ahorro y Crédito para la recepción, análisis y aprobación de créditos	P/T 008	MJ.C.	14/06/2014
9	Verifique que la Cooperativa posea condiciones físicas y de seguridad	P/T 009	A.T.	15/06/2014
10	Verifique si existe responsabilidad y delegación de autoridad, como también si el número del personal está de acuerdo con el tamaño de la entidad y la complejidad de sus actividades	P/T 010	MJ.C.	15/06/2014
11	Identifique que sanciones disciplinarias se efectúan al personal que labora en crédito con altos niveles de morosidad	P/T 011	MJ.C.	15/06/2014

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO
ÁREA DE CRÉDITO
PROGRAMA DE TRABAJO

TIPO DE EXAMEN: Evaluación de Control Interno

COMPONENTE: Establecimiento de Objetivos

No	DESCRIPCIÓN	REF: P/T	ELAB. POR	FECHA
	<p>OBJETIVO:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Verificar que los objetivos se establezcan antes que la dirección pueda identificar potenciales eventos que afecten su consecución - Asegurar que la dirección ha establecido un proceso para fijar objetivos y que éstos estén en línea con la misión, visión de la Cooperativa 			
	<p>-Facilitar la Gestión de Riesgos</p> <p>PROCEDIMIENTOS GENERALES</p> <p>Calificación: Riesgo Alto</p>			
1	Identificar si la Cooperativa-Oficina Cuenca posee un Plan Estratégico difundido interna y externamente	P/T 012	A.T.	16/06/2014
2	Compruebe si la Cooperativa cuenta con misión y visión	P/T 013	M.J.C.	16/06/2014
4	Solicite al Coordinador de Oficina la Metodología de Crédito aplicada en la oficina y en un ambiente real compruebe si los asesores de crédito cumplen con la aplicación de dicha metodología	P/T 014	M.J.C.	17/06/2014
5	Realice una muestra de créditos en mora y verifique la metodología de recuperación. Obtenga dificultades para informar a la Administración.	P/T 015	A.T.	17/06/2014

6	<p>Realice una entrevista al Coordinador de Oficina para solicitar información sobre los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Ha realizado un estudio o análisis sobre eventos externos que pueden ocasionar problemas para la consecución de los objetivos? - ¿Qué ocurre en caso de que las metas y presupuestos en colocación no se cumplan? 	P/T 016	A.T.	18/06/2014
---	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------	------	------------

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO
ÁREA DE CRÉDITO
PROGRAMA DE TRABAJO

TIPO DE EXAMEN: Evaluación de Control Interno

COMPONENTE: Identificación de Eventos

No	DESCRIPCIÓN	REF: P/T	ELAB. POR	FECHA
	<p>OBJETIVO:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Distinguir entre riesgos y oportunidades. Riesgos: sucesos que pueden tener un impacto negativo. Oportunidades: eventos que pueden tener un impacto positivo - Identificar incidentes (int. ó ext.) que puede afectar a la estrategia y el logro de los objetivos 			
	<ul style="list-style-type: none"> - Determinar cómo los factores internos y externos se combinan e interactúan para influenciar su perfil de riesgos. <p>PROCEDIMIENTOS GENERALES Calificación: Riesgo Alto</p>			
1	Realizar una entrevista al Departamento de Riesgos de la Cooperativa para comprobar si cuenta con el apoyo del Gerente General para determinar los factores de riesgo internos y externos.	P/T 017	MJ.C.	19/06/2014
2	Determine la forma de como el Coordinador de Oficina y los asesores de crédito participan en la determinación de los factores de riesgo	P/T 018	A.T.	19/06/2014
3	Compruebe si existe confiabilidad en la metodología utilizada para identificar eventos de riesgo que pueden afectar al logro de los objetivos relacionados al área de crédito	P/T 019	MJ.C.	20/06/2014
4	Realice un análisis de créditos que ofrecen otras Cooperativas y comparar con los créditos que ofrece la Cooperativa pero basados en las mismas Tipologías	P/T 020	A.T.	21/06/2014

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO
ÁREA DE CRÉDITO
PROGRAMA DE TRABAJO

TIPO DE EXAMEN: Evaluación de Control Interno

COMPONENTE: Evaluación de Riesgos

No	DESCRIPCIÓN	REF: P/T	ELAB. POR	FECHA
	<p>OBJETIVO:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar la manera de cómo deben ser evaluados los riesgos - Emplear una combinación de las 2 metodologías de Evaluación de riesgos: Cuantitativa y Cualitativa <p>PROCEDIMIENTOS GENERALES</p> <p>Calificación: Riesgo Alto</p>			
1	Verifique si la Oficina Cuenca posee un Manual de Riesgo de liquidez	P/T 021	A.T.	23/06/2014
2	Solicite al área de crédito todas las herramientas informáticas con que cuentan para el conocimiento preliminar de los socios para su precalificación y aprobación de los créditos	P/T 022	M.J.C.	24/06/2014
3	Verificar si se monitorean los nuevos riesgos que pueden afectar a la consecución de los objetivos tales como: cambios en el entorno operacional, en el contexto económico ,legal y social, nuevo personal, sistemas de información nuevos, tecnologías modernas, seguridad física y de la información, etc.	P/T 023	M.J.C.	25/06/2014
4	Identifique si existen planes de contingencia efectuados por el Departamento de Riesgos y Auditoría Interna para ser ejecutados en la Oficina Cuenca	P/T 024	A.T.	26/06/2014

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO
ÁREA DE CRÉDITO
PROGRAMA DE TRABAJO

TIPO DE EXAMEN: Evaluación de Control Interno

COMPONENTE: Respuesta a los Riesgos

No	DESCRIPCIÓN	REF: P/T	ELAB. POR	FECHA
	OBJETIVO: - Crear planes para dar respuesta a los riesgos PROCEDIMIENTOS GENERALES Calificación: Riesgo Alto			
1	Realice una entrevista al Coordinador de Oficina y evalúe si dicho colaborador mide el nivel de cada riesgo y su impacto en los distintos casos que afectan a la oficina, y si se desarrollan planes en respuesta a los diferentes riesgos.	P/T 025	M.J.C.	28/06/2014
2	Solicite al Coordinador de Oficina un plan de acción a seguir para detectar inconvenientes en la mala colocación de los créditos y luego en su proceso de recuperación de cartera	P/T 026	A.T.	29/06/2014
3	Solicite al Coordinador de Oficina cuál es su plan de acción para contrarrestar riesgos de tecnologías de información y la constante preparación y calificación de los asesores de crédito	P/T 027	M.J.C.	30/06/2014

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO				
ÁREA DE CRÉDITO Y RECUPERACIÓN DE CARTERA				
PROGRAMA DE TRABAJO				
TIPO DE EXAMEN: Evaluación de Control Interno				
Componente: Actividades de Control				
No	DESCRIPCIÓN	REF: P/T	ELAB. POR	FECHA
	OBJETIVO: - Establecer una cultura de Control en la Cooperativa - Reconocer que tanto eventos esperados o no esperados pueden ocurrir o no. PROCEDIMIENTOS GENERALES Calificación: Riesgo Alto			
1	Determine los mecanismos de control que utiliza el Coordinador de Oficina o Auditoría Interna sobre la verificación de la aplicación de la metodología y Reglamento de Crédito	P/T 028	A.T.	01/07/2014
2	Verifique que actividades de control realiza el Coordinador de Oficina, para verificar que los asesores de crédito cumplan con el manual de procesos de crédito	P/T 029	MJ.C.	02/07/2014

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO				
ÁREA DE CRÉDITO				
PROGRAMA DE TRABAJO				
TIPO DE EXAMEN: Evaluación de Control Interno				
COMPONENTE: Información y Comunicación				
No	DESCRIPCIÓN	REF: P/T	ELAB. POR	FECHA
	OBJETIVO: - Establecer canales de comunicación para la aplicación de la Política conozca a su Socio - Utilizar vías de comunicación para identificar riesgos y mitigar su impacto PROCEDIMIENTOS GENERALES Calificación: Riesgo Alto			
1	Verifique si el área de crédito tiene acceso a una base de datos general como DATA FAST para asesorarse de información de los socios o si a su vez el Departamento de Riesgos posee bases datos que den soporte a la Oficina	P/T 030	A.T.	03/07/2014
2	Compruebe si el Departamento de Sistemas brinda soporte mínimo las 8 horas laborables a la oficina Cuenca en lo referente a páginas web de consulta como SRI, Buró de Crédito, Función Judicial, Registro Civil, etc. Y si el mismo Departamento certifica la confiabilidad de la información resguardada.	P/T 031	MJ.C.	05/07/2014

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO				
ÁREA DE CRÉDITO				
PROGRAMA DE TRABAJO				
TIPO DE EXAMEN: Evaluación de Control Interno				
COMPONENTE: Supervisión y Monitoreo				
No	DESCRIPCIÓN	REF: P/T	ELAB. POR	FECHA
	OBJETIVO: - Verificar si las operaciones realizadas en el área de crédito sufren un seguimiento en todo su proceso de colocación - Comprobar la aplicación del Control Interno establecido y recomendado PROCEDIMIENTOS GENERALES Calificación: Riesgo Alto			
1	Verifique si la Unidad de Auditoría Interna brinda soporte a la Oficina Cuenca con monitoreo y seguimientos de la normativa vigente que permitan el logro de los objetivos	P/T 032	A.T.	08/07/2014

Aplicación Práctica: antes de realizar nuestra aplicación práctica, en lo referente a los Papeles de Trabajo realizados para evidenciar hallazgos sobre el Área de Crédito y Recuperación de la Cooperativa Jardín Azuayo, ponemos a consideración las marcas de Auditoría utilizadas:

Audidores:

A.T. = Andrea Terreros

MJ.C. = María José Cuesta

Marcas de Auditoría:

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
Σ	Sumado (vertical u horizontal)
®	Cruzado con Estados Financieros
©	Cotejado con documento fuente
¥	Verificado físicamente
√	Obtenido del sistema informático
»	Cálculos matemáticos verificados
@	Cotejado contra fuente externa
Ⓐ Ⓩ	Nota explicativa
N/A	Procedimiento no aplicable
HAI	Hallazgo de auditoría
HCI	Hallazgo de control interno
OK	Revisión Satisfactoria
N/E	No encontrado
P/I	Papel de trabajo proporcionado por la oficina
	Pasa a...
	Viene de...

COAC JARDIN AZUAYO
PAPELES DE TRABAJO



TIPO DE EXAMEN: EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: AMBIENTE INTERNO DE CONTROL

P/T 001

Revisión de Código de Ética de la Cooperativa para determinar si se aplica en la Oficina Cuenca

Iniciamos nuestro trabajo de revisión solicitando al Econ. Fernando Pulgarín Chiriboga Coordinador del Departamento de Talento Humano, nos facilite el Código de Ética que posee la COAC JARDIN AZUAYO, y consultamos si está siendo aplicado por parte de la Oficina Cuenca. Finalmente realizamos una encuesta a los 9 asesores de crédito que laboran en la Oficina y a su Coordinador de Oficina para consultarles si al momento de ingresar a la Institución, el Departamento de Talento Humano entregó una copia de dicho código a cada colaborador para su conocimiento y aplicación.

Número de colaboradores en el ÁREA DE CRÉDITO: 10

Respuestas: conocen el código de ética (10 colaboradores) SI NO

Nombre Colaborador	Cargo	Fecha Ingreso a la Cooperativa	Conoce Código de Ética
Cedillo Vera Mayra Fernanda	Asesor de Crédito	31/07/2010	Si
Nieves Tenecota Ana Ximena	Asesor de Crédito	04/08/2010	Si
Aquilla Seminario Raúl Manuel	Asesor de Crédito	14/07/2011	Si
Toro Astudillo Mónica Andreina	Asesor de Crédito	15/07/2011	Si
Ulloa Matute Dunia Marcela	Asesor de Crédito	15/07/2011	Si
Naula Cayambe Angélica María	Asesor de Crédito	15/07/2011	Si
González Zhispon Mónica	Asesor de Crédito	10/09/2012	Si
Tenecora Gagui Luis Roberto	Asesor de Crédito	10/09/2012	Si
Ramón Aquilla Luis Felipe	Asesor de Crédito	03/09/2009	Si
Loor Sánchez Juan Pablo	Coordinador de Oficina	28/07/2010	Si

El Código de Ética que se nos facilitó por parte del Departamento de Talento Humano y que está en manos de nuestro equipo de trabajo consta de 9 hojas en Formato PDF, el cual se basa en 8 aspectos fundamentales que son los siguientes:

1. Definiciones Generales
2. Ámbito y Aplicación
3. Principios Generales
4. Principios Particulares
5. Respeto a las Preferencias de los Grupos de Interés
6. De la prestación de los servicios como un acto ético
7. De la transparencia de la Información
8. Rendición de Cuentas y Sanciones

El Código de Ética de la COAC Jardín Azuayo a través del tiempo ha sufrido leves modificaciones, ya sea por resoluciones de la Administración o por apego a normativa de la SBS. Sin embargo el presente y último Código fue aprobado por el Consejo de Administración según acta N.- 211 del 21 de Julio de 2012.

COAC JARDIN AZUAYO
PAPELES DE TRABAJO



TIPO DE EXAMEN: EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: AMBIENTE INTERNO DE CONTROL

P/T 002

Muestra aleatoria de 50 CERTIFICADOS ROS para identificar los reclamos más comunes de los socios relacionados al área de crédito.

Solicitamos al Coordinador de la Oficina Cuenca nos permita acceder al Archivo de los Formularios “ROS”, denominados y utilizados de esta manera para reclamos o sugerencias de los socios en todos los servicios que ofrece la institución, incluyendo al área de crédito. De una población de 377 formularios obtuvimos una muestra aleatoria de 50 formularios, es decir el 13% de la población, de dicha muestra no encontramos ningún reclamo de socios en lo referente al Área de Crédito, según se expresa en los siguientes cuadros:

Servicio	Total
Cajero automático	27
Transferencia bancaria	7
BDH	4
Spi	4
Fondo mortuario	1
Seguro de desgravamen	2
Giros	2
Recaudaciones	1
DPF	2
ÁREA DE CRÉDITO	0

Código Socio	Número Archivo	Nombre Socio	Motivo del ROS
240958	15720	Ávila Abad Juan José	cajero automático
212569	12034	Duran Contreras María Cecilia	transferencia bancaria
230480	14306	Paredes Barreto Diego Enrique	BDH
15053	5053	Montenegro Delgado Sonia Elizabeth	BDH

250193	16826	Bueno León Carlos Javier	BDH
17717	7717	Coro Suquisupa Wilson Gustavo	Spi
334836	29653	Llivosaca Orellana Jorge Alipio	transferencia bancaria
336513	29898	Legarda Urgilés Bertha Catalina	fondo mortuario
308403	25579	Vera López Johnny Marcelo	cajero automático
331552	29199	Puma Guamán Zoila Florencia	seguro de desgravamen
321861	27788	Abad Cubillo Sandra Catalina	cajero automático
15408	5408	Castro Correa Ana María	cajero automático
323777	28086	Yunga Pérez Andrés Santiago	cajero automático
319412	27390	Arellano Cordero Pablo Andrés	cajero automático
303886	27416	Delgado Delgado Dora Martina	cajero automático
314897	26570	Villa Jara Valeria Fernanda	transferencia bancaria
51390	24586	Espinoza Berrezueta Daniel Elías	cajero automático
322397	27865	Loja Morocho Nancy Fabiola	Spi
263082	18608	Naula Bustos Elizabeth Beatriz	transferencia bancaria
306221	25244	Astudillo Zúñiga Edgar Geovanny	cajero automático
315078	26590	Pauta Ayora Manuel Jesús	cajero automático
322113	27831	Morales Ulloa Grace Vanessa	cajero automático
287900	22580	Gualpa Quizhpi Alexis Sebastián	cajero automático
313894	26404	Walker Rose Ellen	Giros
311145	25992	Quito Ayala Karina Fabiola	cajero automático
202835	25391	Cobos Silva Julio Cesar	Recaudaciones
41932	15160	Astudillo Román Delfa Patricia	transferencia bancaria
273742	20122	Gutierrez Prado Juan Carlos	BDH
234275	14777	Loja Cajas Jorge Oswaldo	cajero automático
72709	24597	Huiracocha Panamá Ruth Cecilia	Spi
355147	32771	Naranjo Reinoso Elvia María	transferencia bancaria
350828	32138	Pugo Corte Diego Armando	cajero automático
355486	32827	Naula Guamán Sandra Catalina	cajero automático
284893	22078	Timbe Andrade María Soledad	DPF
203368	39219	Guayara Morocho Verónica Alexandra	seguro de desgravamen
327567	28628	Rivera Ordoñez Henry Leonel	cajero automático
275197	20353	Poveda Lozano Cesar Iván	cajero automático
356330	32993	Heredia Morocho Magaly Elizabeth	cajero automático
295202	23742	Tenesaca Asmal María Augusta	Giros
360401	33743	Naula Ureña Xavier Agustín	Spi
160661	33101	Cárdenas Pesantez José Eduardo	cajero automático
233082	14637	Carmilema Tapia Elizabeth Marlene	cajero automático
352443	32366	Cordero Cordero Nelly María Araselly	cajero automático
355402	32818	Quezada Cordero Jackeline Araceli	DPF
322961	27959	Sánchez Zabala José Daniel	cajero automático
17784	7784	Orbes Guartatanga Juan Pablo	cajero automático
384014	37878	Vega Novillo Iván Javier	cajero automático
370392	35657	Vivar Ramos Diego Gonzalo	transferencia bancaria
289504	22794	Sánchez Quezada Jakie Verónica	cajero automático
251252	16951	Tenecela Cárdenas María Verónica	cajero automático ¥

Observaciones: no existen mecanismos para que los socios realicen reclamos por servicios prestados por la Cooperativa a lo referente al Área de Crédito.

COAC JARDIN AZUAYO
PAPELES DE TRABAJO



TIPO DE EXAMEN: EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: AMBIENTE INTERNO DE CONTROL

P/T 003

Entrevista al Coordinador de la Oficina Cuenca para medir la calidad del servicio en créditos otorgados a los socios

Realizamos una entrevista al Ing. Juan Sánchez Loo Coordinador de Oficina Cuenca y solicitamos nos explique el procedimiento utilizado para medir la calidad del servicio que ofrece el área de crédito de la Oficina. Para lo cual, nos supo manifestar que no existe ningún mecanismo para la medición de la calidad del servicio.

Posterior a ésta entrevista solicitamos al Departamento de Talento Humano el **Manual de Perfiles de Cargos por Competencia** de la Cooperativa, con el objetivo de identificar si está normado la medición de la calidad del servicio en la Cooperativa; y por consiguiente pudimos observar que en el **Art.- 13 literal b)** de dicho Manual explica que, es de estricta responsabilidad del **Departamento de Servicios Cooperativos** realizar 2 veces al año la medición de la calidad del servicio a todas las áreas operativas en cada una de las oficinas de la Cooperativa; como también en el **Art.- 15 literal a)** del mismo Manual expresa que el Departamento de Servicios Cooperativos deberá hacer constar en su POA anual un rubro específico para la contratación de una compañía asesora que brinde soporte en la medición de la calidad de los servicios; o en su defecto dicho rubro servirá para la compra de máquinas calificadoras de servicios y su software de ponderación de resultados que lo realizará el mismo Departamento de Servicios Cooperativos, siempre y cuando se utilice una de las dos alternativas, no las dos de manera conjunta.

COAC JARDIN AZUAYO
PAPELES DE TRABAJO



TIPO DE EXAMEN: EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: AMBIENTE INTERNO DE CONTROL

P/T 004

Entrevista a los asesores de crédito para identificar si presentan denuncias sin temor a represalias.

Nuestro equipo de trabajo realizó una entrevista a los 9 asesores de crédito que laboran en la oficina Cuenca, con el objetivo de identificar si dichos colaboradores presentan denuncias, quejas o recomendaciones al Jefe de Crédito, Coordinación de la Oficina o a la Administración de la Cooperativa sin ningún temor a represalias. Encontrándonos las siguientes respuestas:

Nombre Colaborador	Cargo	Respuesta
Cedillo Vera Mayra Fernanda	Asesor de Crédito	Al Coordinador de Oficina
Nieves Tenecota Ana Ximena	Asesor de Crédito	Al Coordinador de Oficina
Auquilla Seminario Raúl Manuel	Asesor de Crédito	Al Jefe de Crédito
Toro Astudillo Mónica Andreina	Asesor de Crédito	Al Coordinador de Oficina
Ulloa Matute Dunia Marcela	Asesor de Crédito	Al Coordinador de Oficina
Naula Cayambe Angélica María	Asesor de Crédito	Al Jefe de Crédito
González Zhispon Mónica Isabel	Asesor de Crédito	Al Coordinador de Oficina
Tenecora Gagui Luis Roberto	Asesor de Crédito	Al Jefe de Crédito
Ramón Auquilla Luis Felipe	Asesor de Crédito	Al Coordinador de Oficina

Observaciones: De las respuestas anteriores se pudo verificar que no existe un canal de comunicación abierto o directo desde cada colaborador hacia el Departamento de Talento Humano, sino simplemente hasta el Coordinador de oficina, para que éste a su vez traspase las denuncias a una instancia mayor.

COAC JARDIN AZUAYO
PAPELES DE TRABAJO



TIPO DE EXAMEN: EVALUACIÓN CONTROL INTERNO

COMPONENTE: AMBIENTE INTERNO DE CONTROL

P/T 005

Análisis de los factores para presupuestar el nivel de colocación en el año 2013

Solicitamos al Departamento de Auditoría Interna nos entregue y certifique la base de datos SQL correspondientes a los créditos entregados a los socios en el período 2013, y a su vez al Departamento de Presupuestos nos entregue certificando las metas y presupuestos de colocación calculados para el mismo período, todo esto con el objetivo de verificar el cumplimiento de dichas metas identificando sus formas de cálculo.

El Econ. Cristian Guamán del Departamento de Presupuestos nos supo manifestar lo siguiente:

- La colocación se hace en función de las captaciones, depende de cuánto capte y cuánto se logre en financiamiento externo como Cooperativa, para así fijar la meta de colocación de la Oficina Cuenca. (Recuerde que el dinero en ahorros a la vista, depósitos a plazos fijos y Ahorros Alcancía, la Cooperativa los ubica en créditos a los socios).
- Tendencia Macroeconómica, la principal variable es medir como crece la oferta monetaria en el Ecuador, ya que mientras más se incrementa la oferta monetaria, más posibilidades de crecer en captaciones tiene la Cooperativa.
- Otro parámetro es verificar la tendencia de las captaciones y colocaciones de los Bancos y Cooperativas, ya que si por tendencia a nivel país crecen, la Cooperativa también tiene posibilidades de crecer.
- En función de la tendencia de la Cooperativa, es decir del nivel de captación de la Oficina Cuenca, tendencia macroeconómica, de cómo crece la

competencia; se establecen 3 escenarios: un optimista, normal y pesimista; claro que a nivel de presupuestos solo se presenta un escenario, el resto de escenarios son utilizados para monitorear cual sería el impacto financiero dadas varias circunstancias.

- De todos estos factores al resultado final, se multiplica por 0,05 que es un porcentaje definido por el Consejo de Administración como medida de presión de crecimiento.

Bajo estas circunstancias obtuvimos el siguiente cuadro por parte de Auditoría Interna, donde nos muestra los diferentes tipos de crédito, número de créditos colocados, total en monto, total presupuestado y sus diferencias:

Datos entregados por Auditoría Interna colocación año 2013				Colocación Dep. Presupuestos	Diferencia
Tipos de Créditos	Tasa	Numero Créditos Colocados	Monto Original		
Créditos con Ahorro	12,77%	582	5.134.985,00	7.765.453,00	2.630.468,00
Créditos sin Ahorro	15%	1547	11.119.311,00	16.098.765,00	4.979.454,00
Créditos Emergentes	11,22%	13	14.252,52	20.500,00	6.247,48
Créditos de Vivienda	11%	5	559.307,93	2.897.230,00	2.337.922,07

Observaciones:

- Nuestro equipo de trabajo tuvo la limitante de no poder acceder al cálculo exacto de los presupuestos de colocación para la Oficina Cuenca y su manera de cálculo en números exactos.
- No se encontró que el Departamento de Presupuestos tome en cuenta factores como: el nivel de captaciones y colocaciones de años anteriores en la misma oficina y nivel de morosidad; de la misma manera la Cooperativa no está tomando en consideración que cada localidad donde existe una oficina de Jardín Azuayo es un mercado distinto, en los cuales no se puede aplicar las tendencias país al nivel de Cooperativa, es decir no es igual presupuestar la colocación de la Oficina Cuenca, con oficinas pequeñas de la misma Cooperativa como Sevilla de Oro, Pucará, San Fernando, Nabón entre otras, cabe recalcar que uno de los principios de la COAC Jardín Azuayo era de llegar a las comunidades que han sido olvidadas y de escasos recursos económicos.

- Como se puede verificar en el cuadro anterior, las diferencias son importantes y exageradas si comparamos el monto total de colocación con lo que se presupuestó para el año 2013, éstas diferencias no han sido ajustadas para el año 2014 y su manera de cálculo fue la misma, es decir no se consideraron las diferencias que se arrastran de años anteriores por incumplimiento en los presupuestos de colocación.

COAC JARDIN AZUAYO
PAPELES DE TRABAJO



TIPO DE EXAMEN: EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: AMBIENTE INTERNO DE CONTROL

P/T 006

Evaluación de la autogestión del Coordinador de Oficina y oficiales de crédito para captar mercado

Solicitamos al Coordinador de Oficina Cuenca Juan Sánchez Llor nos entregue un plan o política de autogestión de la Oficina para captar socios o aumentar el nivel de colocación, para lo cual el Ing. Sánchez expresó que no ha realizado autogestión para atraer nuevos socios y menos aún para subir el nivel de colocación, puesto que una de las políticas de la Cooperativa es nivel de aceptación cero a la publicidad y Marketing, sino la institución se basa únicamente en el programa “boca a boca”, que consiste en que los mismos socios sean los encargados de atraer a más socios en sus comunidades, mediante las asambleas locales de socios. Únicamente como Coordinador de Oficina ha logrado que se firmen convenios con Cooperativas de Taxis en la Ciudad de Cuenca bajo petición del Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay, a lo que denominan “Grupos Organizados”, y que consiste en que los socios de estas Cooperativas de Transporte accedan a créditos con la tasa más baja de 12,77% para créditos ordinarios, bajo las condiciones de que las garantías sean cruzadas, es decir los garantes personales de los créditos es entre los mismos Compañeros de las Cooperativas de Transporte, más la firma del Presidente y Gerente de cada Cooperativa; y finalmente aperturen una cuenta con un aporte de 10 dólares cada uno. Las Cooperativas que firmaron un convenio con la oficina Cuenca son las siguientes:

Nombre Cooperativa	N° Socios
Coop. Taxis La Merced	25
Coop. Taxis Bolívar	32
Coop. Taxis Virgen de la Nube	56
Coop. Taxis Imbabura	28
Coop. Transvista	15
Total	156 ¥

Observaciones:

No se ha realizado autogestión del Coordinador de Oficina para atraer nuevos socios a la Cooperativa con el objetivo de alcanzar metas de colocación y captación; los convenios realizados con las empresas de transporte fue por solicitud escrita del Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay para que brinden beneficios a los socios y como medida de aporte a la comunidad donde se desarrollan. Por la cual vemos viable hacer los mismos convenios con expansión a más empresas, compañías públicas y privadas, organizaciones de hecho, personas jurídicas, etc., bajo la misma modalidad de Grupos organizados.

COAC JARDIN AZUAYO
PAPELES DE TRABAJO



TIPO DE EXAMEN: EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: AMBIENTE INTERNO DE CONTROL

P/T 007

Entrevista al Coordinador de Oficina para identificar si la Oficina participa en operaciones de alto riesgo y se interesa por cumplir con las disposiciones de organismos de Control como SBS Y SEPS

Nuestro equipo de trabajo entrevistó al Coordinador de Oficina, para realizar una única pregunta, con el objetivo de identificar si la Coordinación se preocupa por cumplir con la normativa externa expedida por Organismos de Control como son la SBS y actualmente la SEPS.

A lo que el Coordinador de oficina respondió, que el trabajo de la Oficina y el área de crédito se basa en acatar lo dispuesto en el Reglamento de Ahorro y Crédito vigente y publicado en el sistema INTRANET, más no participan como oficina o tienen conocimiento a fondo en operaciones de alto riesgo que son controladas por los organismo de Control; simplemente los Departamentos de Auditoría Interna, Riesgos y Cumplimiento solicitan documentación a la Oficina y están obligados a cumplir con dichos requerimientos para evitar que la Oficina sea observada por parte de dichos Departamentos mediante Informes de Auditoría.

Observaciones:

La Oficina como tal no participa en las operaciones de alto riesgo y que son controladas por los Organismos de Control como son la SBS y SEPS, y los conocimientos sobre normativa externa son mínimos por el Coordinador de Oficina como los colaboradores que trabajan en Crédito.

COAC JARDIN AZUAYO
PAPELES DE TRABAJO



TIPO DE EXAMEN: EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: AMBIENTE INTERNO DE CONTROL

P/T 008

Verificación de que la Cooperativa cuenta con una Metodología de Crédito y Reglamento de Ahorro y Crédito para la recepción, análisis y aprobación de créditos

Se solicitó al Departamento de Talento Humano nos entregue y certifique el Manual de la Metodología Crediticia aplicada en la Cooperativa Oficina Cuenca, y Reglamento de Ahorro y Crédito. Para lo cual el Econ. Fernando Pulgarín Chiriboga nos entregó 2 documentos certificados en formato PDF, que a continuación exponemos los aspectos más importantes de cada Manual y Reglamento:

1. Manual Metodológico Crediticio:

- Principios Básicos
- Historia, Cultura y Experiencia Metodológica
- Espacios de Control
- Categorías de Riesgo
- Análisis del Oficial de Crédito
- Estructura del área de crédito
- Condiciones del solicitante del Crédito
- Análisis por Tipo de Crédito
- Operativa Crediticia
- Mecanismos de Calificación Crediticia
- Monitoreo y Recuperación del Crédito
- Varios

Aprobada por el Consejo de Administración en su sesión celebrada el 22 de octubre de 2011, mediante acta N° 201

2. Reglamento de Ahorro y Crédito:

- Ámbito, instancias, competencias y responsabilidades
- Tipos de créditos
- De los titulares de créditos y sus requisitos
- De las garantías
- Del procedimiento crediticio, de las solicitudes y análisis
- De la entrega del crédito
- Seguimiento y recuperación de la cartera
- Publicación en la central de riesgos
- De los créditos vinculados
- Disposiciones generales

Aprobado por el Consejo de Administración, mediante Acta N° 208 DEL 19 DE MAYO DEL 2012

Observaciones:

No existen observaciones sobre este papel de trabajo, la Cooperativa si cuenta con un Manual Metodológico Crediticio exigido por Organismos de Control; y un Reglamento de Crédito en donde se soporten cualquier solicitud de crédito que se realice en la oficina Cuenca.

COAC JARDIN AZUAYO
PAPELES DE TRABAJO



TIPO DE EXAMEN: EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: AMBIENTE INTERNO DE CONTROL

P/T 009

Verificación de condiciones físicas y de seguridad en la Cooperativa

Realizamos un recorrido por la Oficina Cuenca junto con la Ing. Andrea Yánez Coordinadora del Departamento de Seguridad Física de la COAC Jardín Azuayo, para verificar las instalaciones, la seguridad y comodidad que ésta brinda a sus socios, empleados y público en general. Encontrándose lo siguiente:

- ✓ 20 cámaras de seguridad repartidas de la siguiente manera:
 - 5 cámaras en el área de crédito
 - 4 cámaras en el área de servicios
 - 5 cámaras en el área de cajas
 - 2 cámaras en el exterior de la Cooperativa, que cubre puerta principal y cajero automático
 - 2 cámaras en las bóvedas temporizadas
 - 2 cámaras que cubren los pasillos
- ✓ Inhibidores de señal que cubren toda la oficina para que el público en general no puedan utilizar teléfonos celulares dentro de la Oficina.
- ✓ Botón de pánico conectado con la Policía Nacional
- ✓ Seguridad contra incendios y Alarmas
- ✓ La Oficina cuenta con 4 guardias contratados de la Compañía de Seguridad G4S
- ✓ El sistema de video vigilancia se encuentra conectado al Departamento de Monitoreo que vigila actividades inusuales las 24 horas del día, dentro y fuera de las instalaciones de la Cooperativa.
- ✓ Infraestructura nueva de la Oficina, cuenta con espacios independientes para los 9 asesores de crédito y Coordinador de Oficina
- ✓ Sala de espera cómodas para los socios

COAC JARDIN AZUAYO

PAPELES DE TRABAJO



TIPO DE EXAMEN: EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: AMBIENTE INTERNO DE CONTROL

P/T 010

Verificación que si existe responsabilidad y delegación de autoridad en el Área de Crédito

Mediante verificación física pudimos constatar que no existe delegación y responsabilidad de autoridad en el área de crédito, puesto que todos los colaboradores de crédito y el Coordinador de Oficina tienen las mismas condiciones de recibir la documentación de los socios que quieren acceder a los préstamos, analizar dicha información, y trasladar a la comisión de crédito para su respectiva aprobación o negación; es decir en ningún caso por alto que sea el riesgo del crédito, ya sea por monto, plazo o sujeto de crédito no se delega al oficial de crédito experto o Coordinador de Oficina para que decida la acreditación de los préstamos de elevado peligro de recuperación, todos los colaboradores de crédito están en condiciones de laborar bajo cualquier circunstancia.

Además pudimos observar que en la oficina Cuenca laboran 9 oficiales de crédito, los cuales están encargados de la colocación de los préstamos, como también de su recuperación en caso de que entren en mora, es decir no existe un Departamento de Cobranzas dedicado a la Recuperación de Cartera, sino que cada colaborador es responsable de recuperar sus propios créditos colocados y que se encuentran en mora.

Finalmente como un indicador o medición de que el número de empleados en la oficina Cuenca sea el adecuado, revisamos el Manual de Procesos de Crédito e identificamos que un asesor de crédito tarda aproximadamente 30 minutos en llenar una solicitud de crédito, es decir 16 solicitudes días por día (8 horas laborables); hay que recalcar que la semana de labores en el área de crédito está repartida de la siguiente manera:

Lunes, martes y miércoles: recepción de solicitudes

Jueves: comisión de crédito (aprobación o negación)

Viernes: recuperación de cartera

MES	Solicitudes Aprobadas	Solicitudes Negadas	Total Solicitudes	Estándar de Solicitudes por mes	Diferencia
Enero	104	21	125	192	67
Febrero	92	17	109	192	83
Marzo	155	12	167	192	25
Abril	160	22	182	192	10
Mayo	201	19	220	192	-28
Junio	198	5	203	192	-11
Julio	198	13	211	192	-19
Agosto	223	34	257	192	-65
Septiembre	217	29	246	192	-54
Octubre	217	24	241	192	-49
Noviembre	207	35	242	192	-50
Diciembre	175	22	197	192	-5
Totales	2147	253	2400	2304	-96 √

Observaciones: como se puede evidenciar en el cuadro anterior, el estándar de solicitudes por mes es de 192 solicitudes de crédito, sin embargo en los meses de mayo a diciembre la diferencia es negativa con respecto a las solicitudes realizadas realmente en la Oficina Cuenca; es decir existe la posibilidad de que se esté tomando el día dedicado a la recuperación de cartera para finalizar varias solicitudes de crédito, y también esté afectado el nivel de morosidad en la Cooperativa, de la misma manera pensamos necesario dividir el área de crédito en colaboradores que realicen la colocación y otros netamente a la recuperación y no las dos actividades a la vez. El análisis anterior es un criterio básico basado en estándares y medición en horas hombre, para que nos sirva a la presente monografía. Un estudio sobre el nivel adecuado de colaboradores en la Oficina Cuenca lo está realizando Talento Humano sin respuestas a la fecha de nuestro trabajo de tesis.

COAC JARDIN AZUAYO
PAPELES DE TRABAJO



TIPO DE EXAMEN: EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: AMBIENTE INTERNO DE CONTROL

P/T 011

Identificación de sanciones disciplinarias se efectúan al personal que labora en crédito con altos niveles de morosidad

Solicitamos al Coordinador de Talento Humano Econ. Fernando Pulgarín y al Coordinador de Oficina Juan Sánchez Loor, nos faciliten en caso de existir todas las amonestaciones a los asesores de crédito que han tenido altos niveles de morosidad durante el año 2013; sin embargo ambos colaboradores manifestaron que no se realiza ninguna amonestación al asesor de crédito con más alta mora, sino en su defecto se mide a la oficina de forma global, y si sobrepasa el nivel de 4% en morosidad, la oficina es intervenida por Auditoría Interna y Departamento de Riesgos mediante planes de contingencia para tomar medidas correctivas para la disminución de la mora.

Observaciones: no existe ninguna sanción disciplinaria hacia el asesor de crédito que posee el más alto nivel de morosidad en sus créditos colocados, por lo que recomendamos al Departamento de Auditoría Interna realice un ranking de los asesores con mayor número de créditos en mora y en caso de ser necesario verificar sus falencias y no descartar un plan de capacitación; de la misma manera recomendamos al Departamento de Talento Humano norme este tipo de procedimientos en el Reglamento de Crédito para reducir inconvenientes en la colocación y recuperación de cartera.

COAC JARDIN AZUAYO
PAPELES DE TRABAJO



TIPO DE EXAMEN: EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

P/T 012

Comprobación si la Cooperativa-Oficina Cuenca posee un Plan Estratégico

Para verificar que la oficina cuenta con un Plan Estratégico solicitamos al Coordinador de la Oficina Juan Sánchez Looor dicho documento, para lo cual nos entregó un documento certificado en donde los principales objetivos estratégicos son los siguientes:

Objetivos Estratégicos:

1. Consolidar el plan de formación Cooperativa para socios, directivos y empleados.
2. Desarrollar e institucionalizar sistemas de información y comunicación social y financiera, tanto personalizados como masivos.
3. Desarrollar sistemas de investigación y planificación institucional.
4. Estructurar la Cooperativa para responder a los requerimientos de su misión y crecimiento.
5. Fortalecer la capacidad de gestión de riesgos.
6. Construir un Sistema de Gestión de la Calidad.
7. Diseñar estrategias de posicionamiento de productos y servicios que permitan la recirculación de los recursos financieros.

Cabe recalcar que todo el plan estratégico de la Cooperativa consta en el sitio web INTRANET para todos los empleados, como también en la página web de la Cooperativa para el conocimiento externo de todo el público en general.

COAC JARDIN AZUAYO
PAPELES DE TRABAJO



TIPO DE EXAMEN: EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

P/T 013

Revisión que si la Cooperativa cuenta con misión y visión

Para verificar si la Cooperativa consta con una misión y visión claramente establecida, expuesta al conocimiento interno y externo de la Cooperativa, acudimos al INTRANET y Pág. Web de la Institución, y verificamos la plena existencia y relación con los objetivos estratégicos de la Cooperativa.

Visión

Somos una sociedad de personas con cultura cooperativa que buscamos nuestro buen vivir, el de nuestras comunidades y el de la sociedad en general, privilegiando a los sectores populares, con una organización solidaria, confiable, solvente, referente del Cooperativismo nacional e internacional; con este fin desarrollamos actividades sociales y financieras eficientes, competitivas y de calidad, integrando pueblos y culturas.

Misión

Fomentamos el desarrollo de una Cultura Cooperativa haciendo de nuestra institución una escuela de Cooperativismo, con organización, participación, comunicación, información e interacción en redes institucionales. Desarrollamos productos y servicios sociales y financieros acordes a la demanda con tecnología adecuada, cobertura nacional e internacional, que permitan la recirculación de los recursos locales y regionales con sentido de equidad entre socios y regiones.

COAC JARDIN AZUAYO**PAPELES DE TRABAJO****TIPO DE EXAMEN:** EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**COMPONENTE:** ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

P/T 014

Muestra aleatoria de 50 créditos para verificar si cumplen con la aplicación de la metodología de crédito establecida

Para verificar la aplicación de la metodología de crédito en la Oficina Cuenca realizamos una muestra de 50 créditos de forma aleatoria, con el objetivo de verificar su normal desarrollo, encontrándose con las siguientes observaciones:

Hallazgos:

1. Cédula caducada de deudor
2. Cédula perforada de deudor y cónyuge
3. Sin planilla servicios básicos deudor
4. Sin buró de crédito deudor
5. Sin justificación de ingresos deudor
6. Sin planilla de servicios básicos garante 1
7. Sin buro de crédito garante 1
8. Sin justificación de ingresos garante 1
9. Sin planilla de servicios básicos garante 2
10. Sin justificación de ingresos garante 2

Socio	Crédito	NOMBRE	Fecha Crédito	Monto	Asesor Crédito	Hallazgos.
270970	191164	Brusil Realpe Domingo De Jesús	05/04/2013	10.000	Felipe Ramón	3,5,8
268715	181956	Delgado Valdivieso Juan Carlos	16/12/2013	8.000	Ana Nieves	3,5,6,8,9,10
299801	247410	Peñaloza Bacuilima Adriana Marisol	23/08/2013	10.000	Luis Tenecora	4,7
302751	209427	Atoche Romero Segundo José	09/09/2013	1.000	Dunia Ulloa	1
315443	200850	Arpi Pauta Manuel Ignacio	01/07/2013	7.000	Mayra Cedillo	3,5
318401	212289	Lema Pesantez Ignacio Eduardo	06/10/2013	5.000	Raúl Auquilla	2,3,6,9
317845	200163	Belisela Collago Ana Lucia	05/07/2013	4.000	Raúl Auquilla	3
333689	234885	Campoverde Andrade Verónica	11/05/2013	9.900	Luis Tenecora	10
198520	191510	Enríquez Ortega Fausto Leonardo	01/04/2013	15.000	Angélica Naula	3
336733	205635	Ayavaca Ayavaca Georgina Azucena	11/08/2013	5.000	Luis Tenecora	8
336238	203347	Paucay Sumba Blanca Lita	23/07/2013	10.000	Raúl Auquilla	3
372531	258015	Macas Nagua Doly Amariz	29/11/2013	10.000	Dunia Ulloa	3 ¥

Nota: todos los créditos anteriormente citados presentaron 2 garantías personales, y en todos los créditos uno de los garantes posee un bien inmueble, una copia de la escritura es presentada y archivada en la carpeta del socio.

Observaciones: 12 de los 50 créditos revisados por nuestro equipo de trabajo no presentan toda la documentación exigida por el Manual de Crédito vigente en la Cooperativa como son:

- ✓ Copia de cedula de identidad y certificado de votación del socio y garantes
- ✓ Rol de pagos o certificado de trabajo de deudor y garantes
- ✓ Pago de planilla de un servicio básico relacionado a los últimos tres meses
- ✓ Consulta al buró de crédito de deudor y garantes

De la misma manera en los 12 créditos se solicitó que mínimo uno de los dos garantes debe poseer un bien inmueble, sin embargo en ningún artículo del Manual de Crédito vigente explica este particular, por tal motivo consultamos a los asesores de crédito el porqué de este requerimiento, y manifestaron que es por asegurar el retorno del crédito y cubrirse de la mora. Este último factor afecta al resto de oficinas que no piden una copia de un bien inmueble, ocasionando la diferencia de requisitos comparados con otras oficinas de la misma Cooperativa.

COAC JARDÍN AZUAYO
PAPELES DE TRABAJO

TIPO DE EXAMEN:
EVALUACIÓN DE CONTROL
INTERNO



COMPONENTE: ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

P/T 015

Revisión del procedimiento de recuperación de cartera y debilidades en el proceso de notificaciones

De nuestra revisión a los créditos con morosidad, con fecha de corte al 31 de diciembre de 2013, determinamos las siguientes debilidades:

a) Veinte y seis créditos con más de 8 días de mora sin notificación telefónica:

Número Crédito	Nombre Socio	Monto	Fecha Liquidación	Saldo Capital	Mora Actual
304056	Rumipulla Melgar Carlos Oswaldo	25.000,00	22/11/2013	25.000,00	9
221260	Vinanzaca Guiracocha Wilson H.	20.000,00	09/01/2012	12.333,41	9
279313	Tocto Gallegos Iván Oswaldo	3.000,00	06/06/2013	2.338,77	10
265317	Guzmán Morocho Bayron Lenin	10.000,00	25/02/2013	8.989,90	13
254911	Lojano Chicaiza María Rosario	6.000,00	05/11/2012	4.862,51	13
200346	Lliguisupa Morocho Elvia M.	5.000,00	21/07/2011	1.181,84	13
255661	Vega Alvarado Alexandra Lourdes	4.000,00	09/11/2012	2.764,90	9
257348	Herrera Barboza Mario	4.000,00	28/11/2012	3.233,10	13
269086	Novillo Pesantez Christian	10.000,00	21/03/2013	9.146,17	10
218965	Córdova Auquilla Tania Catalina	7.000,00	07/12/2011	4.053,18	10
204841	Morocho Carchi Moisés Samuel	4.500,00	22/08/2011	2.489,46	10
268423	Herrera Calle Irma Jackeline	10.000,00	20/03/2013	9.163,69	10
198143	Barzallo Pauta Fabián Enrique	7.000,00	06/06/2011	4.085,74	10
208229	Cabrera Amay Carlos Miguel	15.000,00	09/09/2011	9.678,50	9
223274	Vidal Barrera María José	10.000,00	30/01/2012	7.236,99	10
253562	Tene Carrión Víctor Emidio	20.000,00	29/05/2013	18.786,48	13
258359	Palacios Barrera Ruth Elena	4.000,00	05/12/2012	2.156,11	13
281803	Ludizaca Urgilés Dolores M.	7.000,00	24/06/2013	6.649,58	10
282928	Marín Jácome Fátima Graciela	10.000,00	28/06/2013	9.464,82	13

257941	Dutan Loja Abel Lizandro	10.000,00	30/11/2012	8.503,24	15
261048	Baculima Leta Manuel María	7.000,00	08/01/2013	5.368,73	10
280465	Heras Alvarado Leovina Rosario	10.000,00	04/07/2013	9.668,90	13
274971	Gómez Morocho Blanca Nelly	20.000,00	28/05/2013	18.698,75	13
283265	Quinde Ayala María Encarnación	4.000,00	04/07/2013	3.630,86	14
300219	Peralta Morales Estefanía Daniela	5.000,00	23/10/2013	4.958,77	10
304546	Rodríguez Manzano José Luis	5.000,00	05/12/2013	5.000,00	13 ¥

b) **Sesenta y seis créditos con más de 15 días de mora y sin la primera notificación escrita:**

Número Crédito	Nombre	Monto	Fecha Liquidación	Saldo Capital	Mora Actual
222155	Balarezo Torres Luz Elena	7.000,00	16/01/2012	4.196,27	27
277621	Carchi Correa Galo Enrique	30.000,00	23/05/2013	28.563,77	17
276924	Macas Nagua Rosario	1.000,00	28/05/2013	686,26	17
244481	Merchán Quito Carmen	5.000,00	01/08/2012	3.197,75	17
201297	Gutierrez Huachichulca C.	10.000,00	05/07/2011	5.043,09	29
167070	Vascones Cevallos Patricio	7.000,00	20/07/2010	3.118,43	28
187318	Pérez Sánchez German A.	10.000,00	16/02/2011	5.133,82	17
235767	Berrezueta Parra Eugenia	8.000,00	24/05/2012	6.223,27	24
199729	Guiracocha Gordillo María	15.000,00	20/06/2011	7.750,00	17
214520	Astudillo Román Wilson O.	13.000,00	25/10/2011	6.148,85	24
246685	Silva González Leny Maribel	5.000,00	22/08/2012	3.197,67	27
246332	Merchán Crespo Cristian E.	8.000,00	22/08/2012	4.433,91	16
240125	Muevecela Bermeo Bartolo O	15.500,00	27/06/2012	12.245,12	24
220258	Mendoza Quezada Manuel A.	5.000,00	03/01/2012	3.068,58	17
246370	Ramírez Quizhpi Edison G.	25.000,00	06/09/2012	21.144,16	20
166022	Orellana Laura Marina	12.000,00	23/07/2010	5.337,82	24
199686	Gutama Urgilés Wilian Danilo	7.000,00	20/06/2011	3.315,77	29
244437	Tenesaca Asmal María A.	5.000,00	30/07/2012	3.041,15	29
238274	Paute Quichimbo José Raúl	3.500,00	11/06/2012	2.042,03	24
302027	Uzhca Navarro Nancy E.	20.000,00	28/11/2013	19.843,77	17
235336	Merchán Guambaña Diego	9.000,00	11/05/2012	6.946,67	22
283453	Tenesaca Juca Jorge Iván	3.000,00	09/07/2013	2.747,02	29
168344	Mosquera Barzallo Sonia C.	7.000,00	05/08/2010	2.883,96	24

173605	Peñafiel Luna Pablo Esteban	8.000,00	28/09/2010	2.149,59	17
209881	Asmal Cumbe Jaime Patricio	7.000,00	21/09/2011	4.562,89	17
178346	Romero Orellana Wilson P.	8.000,00	18/11/2010	5.682,96	22
179027	Balcázar Arichabala Marco J.	5.000,00	01/12/2010	1.573,46	17
262694	Maji Maji Jessica Elizabeth	5.000,00	24/01/2013	4.110,44	24
200978	Cuzco Cullcay María A.	5.000,00	15/07/2011	2.524,66	17
182406	Brito Vasconez María José	15.000,00	29/12/2010	7.477,53	17
253951	García Álvarez Narcisa	5.000,00	31/10/2012	4.032,60	16
195889	Arias Flores Byron Enrique	5.000,00	17/05/2011	1.874,90	17
224967	Tenesaca Bravo Evelina F.	8.000,00	24/02/2012	5.108,40	23
203516	Cedillo Ávila Nanci Violeta	7.000,00	26/07/2011	3.494,89	16
218163	Guailas Medina Elsa Melania	3.000,00	29/11/2011	1.167,06	17
276082	Del Salto Avilés Carlos Otton	1.200,00	10/05/2013	891,87	29
216552	Urgilés Álvarez Eugenio F.	6.000,00	17/11/2011	3.079,39	29
212879	Campoverde Martínez Esteban	6.000,00	12/10/2011	4.236,39	30
218870	Jarama Peralta Judith Rosario	5.000,00	06/12/2011	3.046,75	24
300361	Jimbo Tacuri Manuel Jesús	36.000,00	29/10/2013	35.748,78	17
222967	Chimbo Chacho Christian	5.000,00	24/01/2012	3.112,37	17
220417	Martínez Espinoza Segundo H.	5.000,00	04/01/2012	3.129,15	24
275572	Contreras Brito José Román	6.000,00	13/05/2013	5.630,80	17
232875	Guamán Carchi Mercedes M.	5.500,00	23/04/2012	3.784,94	26
284773	Marca Guamán Ángel	5.000,00	19/07/2013	4.639,62	17
254605	Riera Peña Carlos Patricio	10.000,00	29/10/2012	8.457,65	16
254945	Gómez Pérez Zoila Luz	5.000,00	01/11/2012	2.487,21	17
243841	Zhinin Torres Rosa Elvira	10.000,00	27/07/2012	6.199,21	20
247466	León Maza María Rosario	18.000,00	24/08/2012	14.790,52	17
253929	Guamán Fernández Ángel C.	10.000,00	23/10/2012	8.449,55	24
253187	Aguirre Criollo Jaime Fernando	5.000,00	19/10/2012	3.546,24	29
249990	Arízaga Arias Felipe Santiago	4.000,00	21/09/2012	3.077,82	28
251324	Roldan Rodríguez Priscila	5.000,00	28/09/2012	3.857,83	16
258796	Salazar Ajila Edison Erwin	6.900,00	26/12/2012	5.797,03	23
262479	Ortega Cerruffo Christopher	5.000,00	21/01/2013	4.196,86	28
278176	Contreras Auquilla Cesar	5.000,00	31/05/2013	4.672,52	22
263677	Córdova Guevara Clara M.	5.000,00	01/02/2013	4.196,49	17
267661	Gómez Albarracín Edisson A	6.000,00	11/03/2013	5.361,59	17

278203	Ayavaca Villa Julia Elizabeth	10.000,00	30/05/2013	9.326,58	17
279536	Paute Pindo Manuel Rubén	5.000,00	25/06/2013	4.311,85	17
280683	Díaz Mateo Ingrid Paola	2.000,00	17/06/2013	1.550,92	29
284231	Siavichay Cabrera Néstor J.	8.000,00	12/07/2013	7.430,16	24
286005	Padrón Vázquez Anival O.	10.000,00	01/08/2013	9.552,44	17
287126	Merchán Riera Sandra Z.	15.000,00	12/08/2013	14.786,00	24
293883	Arias Castillo Diego Andrés	1.300,00	04/09/2013	1.111,93	30
291162	Pineda Orellana Johanna D.	4.000,00	02/09/2013	3.738,77	24 ¥

c) Ciento tres créditos con más de 30 días de mora y sin la segunda notificación escrita:

Número Crédito	Nombre del Socio	Monto	Fecha Liquidación	Saldo Capital	Mora Actual
228097	Domínguez Sánchez José Manuel	3500,00	20/03/2012	2106,18	44
236865	Gutama Feijoo Manuel Villagomez	3000,00	05/06/2012	1840,05	62
200075	Bravo Calle Silvia Del Auxilio	5000,00	07/07/2011	2530,55	55
251274	Ashqui Bonilla Gladys Beatriz	5000,00	26/10/2012	3457,8	52
145399	Guamán Puin Carlos Vicente	1500,00	05/01/2010	445,5	45
198132	Encalada Loja Fernando Eugenio	10000,00	06/06/2011	4446,7	88
200173	Albarracín Penafiel Felipe Santiago	8000,00	28/06/2011	4043,86	65
269828	Guiracocha Gordillo Zoila	10500,00	22/04/2013	8906,27	87
214361	Ávila Peralta Judith Betsabe	600000	25/10/2011	2142,62	38
175291	Tapia Peralta Jackeline Tatiana	4000,00	15/10/2010	1226,31	59
204565	Bermeo Pizha Franklin Wilfrido	7000,00	03/08/2011	4512,82	73
300150	Calle Siguencia Nancy De Jesús	10000,00	29/10/2013	9765,94	80
190252	Zambrano Reyes Rebeca Virginia	7000,00	31/03/2011	3008,69	80
177525	Guevara Saldaña Darío Albino	6000,00	10/11/2010	1826,4	38
272480	Pasaca Jadán Moisés Patricio	9500,00	18/04/2013	7247,28	48
248679	Guncay Yanza Claudio Rodolfo	10000,00	19/09/2012	8309,24	59
280786	Arias Arévalo Luis Manuel	10000,00	17/06/2013	8679,47	85
261030	Landívar Ordoñez Jenny Elizabeth	3000,00	07/01/2013	2227,57	42
185884	Gallegos Muñoz Juan Pablo	5000,00	02/02/2011	1812,34	44
196611	Marín Vera Daniel Andrés	7000,00	06/06/2011	4204,65	70
181316	Montero González Rubén Darío	7000,00	13/12/2010	1750,12	41

171678	Landi Carrión Luis Alejandro	7000,00	07/09/2010	3250,37	38
183608	Arévalo Ávila Gabriela Alexandra	6000,00	10/01/2011	2167,41	70
179236	Guanuche Ullaguari Maira Susana	3000,00	24/11/2010	1536,03	76
184898	Carangui Herrera Miguel Ernesto	4000,00	25/01/2011	1352,91	71
230235	Cango Pacheco Leonardo José	5000,00	03/04/2012	3387,8	75
181779	Peláez Arévalo Manuel Eduardo	10000,00	15/12/2010	3800,39	42
248411	Solís Solís Nelly Esther	6600,00	31/08/2012	5447,23	65
226864	Gómez Quesada Norma Janneth	2500,00	05/03/2012	1109,11	45
218785	García García Juan Carlos	5000,00	05/12/2011	4449,4	80
185571	Piedra Iglesias Boris Giovani	6000,00	01/02/2011	2353,9	34
205288	Barbecho Jiménez Mercy Priscila	3000,00	10/08/2011	801,51	38
252673	Brito Bonilla María Alicia	8650,00	17/10/2012	7318,03	31
224645	Albito Yunga Víctor Emilio	10000,00	03/02/2012	7502,98	40
219797	Mingo Ortega Wilson José	7000,00	14/12/2011	4293,24	38
199563	Tenesaca Sánchez María Gabriela	5000,00	20/06/2011	2237,54	66
199537	Montero Vélez David Santiago	6500,00	21/06/2011	3993,06	59
217448	Guevara Guevara Elvia Oliva	20000,00	06/12/2011	14251,95	31
211163	Cuzco Niola Juan Carlos	3000,00	28/09/2011	997,21	44
275813	Plaza Méndez Manuel Wilfrido	10000,00	13/05/2013	9402,66	78
202845	Vásquez Izquierdo Ángel Alipio	6000,00	25/07/2011	3290,58	38
253941	Garzón Juan	4500,00	25/10/2012	3671,22	43
229068	Delgado Arévalo Karina	9000,00	21/03/2012	6611,55	58
207462	Morales Zumba Ángel Rolando	5000,00	07/09/2011	2862,67	73
217038	Bustamante Tenezaca José	4000,00	22/11/2011	1433,6	58
209321	Macías Navarrete Jimmy Daniel	10000,00	14/09/2011	6455,12	38
209896	Escandón Gualpa Nixon	7000,00	10/10/2011	4626,45	70
211048	Quito Jara José Humberto	7000,00	30/09/2011	2420,44	44
215149	Palacios Pino Bolívar Antonio	4000,00	14/11/2011	1669,38	66
255336	Cordero Idrovo Lourdes Piedad	2000,00	06/11/2012	994,45	43
215213	Velásquez Cajilima Clever Patricio	10000,00	01/11/2011	6785,68	43
216402	Zambrano Ortega Walter Esteban	6000,00	17/11/2011	4411,78	31
216528	Carpio Tenesaca Manuel	8000,00	15/11/2011	3338,58	65
218936	Sinchi Sinche Mayra Lorena	6000,00	05/12/2011	1714,04	80
220169	Pintado Morales Pedro Geovanny	5000,00	04/01/2012	2249,21	70
227238	Mogrovejo Peralta Diana Cristina	7000,00	14/03/2012	5514,63	49

223290	Vázquez Ulloa Laura Eufemia	10000,00	30/01/2012	6578,39	32
238008	Criollo Medina Fabián Alejandro	3100,00	06/06/2012	1874,49	73
226001	Salto Chabla Edison Xavier	8000,00	23/02/2012	5429,89	51
228654	López Astudillo Fanny Isabel	5000,00	20/03/2012	1718,47	90
228148	Lazo Chuquimarca Luis Gilberto	7000,00	19/03/2012	5296,71	48
237777	Chamba Benítez Alicia Clotilde	10000,00	04/06/2012	4540,15	34
232572	Ayquipa Choquehuanca Armando	5000,00	27/04/2012	3373,38	65
298233	Sánchez Carlos Iván	10000,00	10/10/2013	9777,1	38
232230	Duchitanga Quichimbo Nancy	4000,00	23/04/2012	2144,73	48
234499	Machuca Mosquera Mariana	5000,00	10/05/2012	2808,88	34
239468	Culcay Lima Freddy Giovanny	4000,00	29/06/2012	2974,36	66
233727	Peña Brito María Esperanza	3500,00	07/05/2012	1861,9	42
239848	Torres Arias Jonathan Mauricio	6000,00	22/06/2012	4709,7	45
244949	Flores Aucapiña Miguel Ángel	10000,00	03/08/2012	8122,64	37
241005	Fajardo Gómez Juan Pablo	3500,00	09/07/2012	2240,67	70
301982	Sigchi Loja María Teresa De Jesús	2000,00	04/11/2013	1933,03	38
255304	Asmal Castillo Doris Mariuxi	5000,00	08/11/2012	3460,63	38
243129	Cevallos Ganán David Alejandro	1000,00	20/07/2012	579,73	56
243294	Brito Illescas María Del Carmen	5000,00	19/07/2012	3683,46	55
306433	Fernández Tenecota Luis Rodolfo	2000,00	16/12/2013	2000	49
245008	Montalvo Pintado María Fernanda	5000,00	06/08/2012	3676,34	70
246439	Ambrosi León Nancy Magdalena	10000,00	14/09/2012	6396,68	66
246512	Arriola Rivera Edison Patricio	5000,00	31/08/2012	3760,25	51
248389	Chunchi Sangurima Jessica	5000,00	03/09/2012	3848,99	62
246810	Tenempaguay Sari Livia Cecilia	3500,00	22/08/2012	2085,13	73
246303	Romero Jaramillo Carlos Alberto	2500,00	23/08/2012	1036,91	83
307055	Aguilar Abril Bertha Marisol	1000,00	17/12/2013	1000	80
258659	Fajardo Ruilova Ruth Noemí	10000,00	18/12/2012	8822,17	62
250821	Melendes Varas Klinger Renán	5000,00	01/10/2012	3857,48	73
253896	Méndez Méndez Elsa Beatriz	5000,00	23/10/2012	3925,42	31
265229	Naula Orellana Jessica Fernanda	3000,00	21/02/2013	2465,29	45
259856	Morales Álvarez Jenny Mayra	5000,00	27/12/2012	4112,42	83
254622	Mogrovejo Novillo Clara Alexandra	3000,00	29/10/2012	2174,93	65
256031	Tenecela Palacios María	5000,00	09/11/2012	3634,35	38
255367	Marín Barros Byron Andrés	4000,00	06/11/2012	2981,78	66

259990	Llongo Criollo Zoila Isabel	5000,00	18/12/2012	4119,39	59
295425	Valverde Pacheco Vicente	4000,00	16/09/2013	3815,48	31
262850	Illares Rojas Segundo Virgilio	20000,00	11/03/2013	19381,68	66
268807	Chumi Chumi Wilson Xavier	4500,00	11/04/2013	4106,56	85
266538	Guamán Sojos Miguel Ángel	4000,00	04/03/2013	3287,12	34
296616	Naula Orellana Jonnathan Javier	8000,00	25/09/2013	7848,67	73
270016	Quezada Vidal Juan Carlos	5000,00	11/04/2013	4531,84	38
272243	Buncay Ochoa Santiago Mauricio	8000,00	29/04/2013	7417,95	34
282766	Morocho Morocho María Frida	5000,00	03/07/2013	4613,56	45
286799	Carrillo Carrillo John Xavier	1000,00	02/08/2013	685,24	73
278791	Salazar Álvarez Eulalia Esperanza	6000,00	31/05/2013	5728	65
301257	Simancas Jumbo Cristina Melania	5000,00	14/11/2013	4893,34	65 ¥

d.) Dos créditos con mora mas a 90 días y no se registran como demandados:

Número Crédito	Nombre	Monto	Fecha Liquidación	Saldo Capital	Mora Actual
211929	Méndez Carchi Paul Lizardo	10.000,00	11/10/2011	6.727,11	121
223343	Morales Zhinin Ruth Matilde	10.000,00	16/03/2012	6.655,74	122 ¥

Observación:

Se evidenció incumplimiento al Reglamento de Crédito vigente, en lo referente al proceso de recuperación de cartera, específicamente en notificaciones telefónicas y escritas a los socios deudores como a sus garantes. Como también créditos que han sobrepasado los 90 días de mora y no han sido ingresados como demandados, poniendo en riesgo los recursos de la institución.

Recomendaciones:

- Realizar en el menor tiempo posible las notificaciones que aún no han sido realizadas, evitando así, reclamos futuros de los socios expresando la

desinformación o falta de conocimiento de que sus créditos se encontraban en mora.

- Iniciar inmediatamente el debido proceso de demanda aquellos créditos que han sobrepasado el límite de días de mora, a fin de no poner en riesgo a la Institución tal como lo determina el art. 95 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y la Ley Orgánica Reformatoria a la Ley de Burós de Información Crediticia y Reformatoria a la Ley del Sistema Financiero Nacional del Registro de Datos Públicos a la Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y a la Ley de Compañías que fue publicada en el RO N° 843.
- Aplicar lo dispuesto en el reglamento de crédito art. 83 " Cuando no hay acuerdo de pago antes de los 90 días y tampoco demandas a los 100 días de vencido el crédito, ***el coordinador de oficina responderá por la omisión de este proceso, sujetándose a las sanciones estipuladas en el reglamento de personal.***

Debilidades en los Informes de Abogados

Procedimos a revisar los informes trimestrales de los abogados de la oficina Cuenca que fueron presentados al Coordinador de Oficina Ing. Juan Sánchez, sobre el estado de las demandas de los créditos que se encuentran en proceso de recuperación por vía judicial (Créditos Demandados), en donde encontramos los siguientes aspectos relevantes:

- Haciendo referencia al último informe presentado por el Doctor Iván Culcay el 31/12/2013 determinamos 9 créditos que se encuentran ingresados como demandados en el sistema informático de la Cooperativa pero que no se incluyen en éste último informe trimestral ya que los pagarés originales se encuentran en la oficina, y por tal motivo no es posible dar el adecuado seguimiento:

Número Crédito	Nombre de Socio	Fecha Entrega al Abogado	Fecha de Crédito	Monto Real
2165	Díaz Morocho Nancy Guadalupe	08/11/2013	28/01/2003	304,91
153206	Guamán Eudofilio	29/08/2012	09/03/2010	4.000,00
162774	Duran Vintimilla Agustín Arcenio	11/07/2013	08/06/2010	5.000,00
179015	Delgado Campoverde María Narcisa	29/08/2012	29/11/2010	1.000,00
185291	Montero Galán Ligia Janeth	21/01/2013	16/02/2011	15.000,00
203700	Pando Ortega Ángel Abraham	16/10/2013	27/07/2011	4.000,00
204038	Burbano Burbano María Karina	29/08/2012	04/08/2011	2.500,00
211876	Cordero Torres Sergio Enrique	17/10/2013	03/10/2011	1.000,00
246810	Tenempaguay Sari Livia Cecilia	29/05/2013	22/08/2012	3.500,00 ¥

- Existen once créditos con demora entre la fecha que fue enviado a demanda por la oficina y la fecha en que se calificaron los créditos en los juzgados o unidades multicompetentes, tal como se explica a continuación:

Archivo	Crédito	Nombre	Monto	Fecha Demanda	Califica Demanda	Diferencia días entre demanda y calificación
298	184155	Cárdenas Cárdenas Narcisa Beatriz	8000	28/02/2013	20/05/2013	80
360	206292	Vera Peralta Luz María	10000	31/08/2012	12/01/2013	133
477	178569	Maldonado Villavicencio Yofran Rodolfo	3000	14/06/2012	08/08/2012	54
559	153202	Tigre Bermeo Rosa Graciela	7000	30/09/2012	07/12/2012	67
571	181015	López Sigüenza Tomas Eduardo	4000	31/01/2013	16/05/2013	104
899	191712	Meza Guanoluiza Juan Carlos	3500	31/08/2012	12/01/2013	134
1291	160540	Vera Tapia Víctor Martin	5000	31/01/2013	16/05/2013	104
2146	183042	Veliz Zambrano Nelson Jesús	4000	14/06/2012	14/01/2013	213

2147	183034	Vega Ayala Jaime Oswaldo	4000	31/08/2012	14/01/2013	136
2150	183041	Quinde García Walter Patricio	2500	31/08/2012	14/01/2013	136
2337	207316	Rojas Ortiz Kaiser Aurelio	4000	31/10/2012	14/01/2013	74 ¥

- Doce créditos en los cuales no han habidos avances en sus procesos, considerando las fechas de la última diligencia, ya que oscilan entre enero y junio de 2013, según se explica en la siguiente tabla:

Sucursal	Código Socio	Número Crédito	Nombre	Monto	Saldo Capital	Fecha Demanda	Ultima Diligencia	Estado ultima diligencia
Sevilla	226904	184155	Cárdenas Cárdenas Narcisa Beatriz	8.000	3.587,58	28/02/2013	10/06/2013	deprecatorio y no se determina domicilio garantes
Palmas	204345	206292	Vera Peralta Luz María	10.000	8.683,35	31/08/2012	15/01/2013	Citación
Sevilla	251819	178569	Maldonado Villavicencio Yofran	3.000	1.075,51	14/06/2012	12/06/2013	sentencia
Palmas	232655	142600	Cárdenas Cárdenas Saida Magnolia	5.000	551,92	14/06/2012	04/03/2013	sentencia
Sevilla	303981	191712	Meza Guanoluiza Juan Carlos	3.500	2.624,99	31/08/2012	21/01/2013	Citación
Sevilla	298424	172407	Maldonado Zoila Victoria	3.000	1.636,35	30/09/2012		Aparece en el informe y no consta en la función judicial
Sevilla	309412	174643	Ramón Córdova Bella Nancy	5.000	999,19	31/08/2012	12/01/2013	Calificación demanda
Palmas	242598	152836	Lupercio Jaramillo Renán Jhonni	7.000	2.625,10	14/06/2012	28/10/2013	Único que explica es migrado a unidad multicompetente
Palmas	321019	183042	Veliz Zambrano	4.000	2.513,19	14/06/2012	21/01/2013	Citación

			Nelson Jesús					
Palmas	321020	183034	Vega Ayala Jaime Oswaldo	4.000	1.690,22	31/08/2012	21/01/2013	Citación
Palmas	12570	183041	Quinde García Walter Patricio	2.500	1.527,84	31/08/2012	21/01/2013	Citación
Palmas	268371	207316	Rojas Ortiz Kaiser Aurelio	4.000	3.295,25	31/10/2012	04/06/2013	Sentencia ¥

Observación:

- Los informes presentados por el Dr. Iván Culcay no cumplen con las condiciones mínimas de forma, que permitan dar un adecuado seguimiento a los créditos en demanda, como son el exponer aspectos tales como: nombre, número de crédito, código de socio, cuantía de la demanda y el estado del juicio que tiene cada deudor con la Cooperativa.
- Existen créditos ingresados al sistema informático como demandados y que los pagarés originales se encuentran en los archivos de la oficina, existen informes trimestrales presentados por el abogado en los cuales **no** constan todos los créditos que en el sistema informático se encuentran registrados en demanda judicial, existe demora en la calificación de los juicios como primera instancia del debido proceso, y también existe demora o estancamiento en algunos créditos demandados en lo referente a su última diligencia. Por todos los aspectos expuestos anteriormente no se está realizando un adecuado seguimiento a la recuperación de la cartera demandada por parte del Coordinador de Oficina, lo cual produce un riesgo a la institución, ya que se mantiene en incertidumbre el regreso de los fondos o recursos a la Cooperativa y disminuye la probabilidad de cobro por el paso del tiempo.

Recomendaciones:

- Dar el adecuado seguimiento a la cartera demandada en la Oficina Cuenca por parte del Coordinador de Oficina, poniendo énfasis en solicitar y analizar los informes trimestrales presentados por el abogado, cotejándolos con la página web de la Función Judicial del Azuay para medir el nivel de gestión del profesional en derecho contratado por la Cooperativa.

- Al Coordinador de Oficina solicite al Departamento de Servicios Administrativos una copia del contrato celebrado entre la oficina y el abogado, para estudiar las clausulas estipuladas por incumplimiento en el trabajo pactado por los profesionales en derecho y la Cooperativa.
- Adicionalmente, recomendamos incorporar un formato para el informe trimestral a presentar por el abogado, que salvo mejor criterio del Coordinador de oficina, mantenga mínimo la siguiente información:

INFORME DE PROCESOS JUDICIALES								
Oficina:								
Abogado:								
Fecha del Informe:								
Número de Crédito	Apellidos Demandados	Nombres Demandados	Juicio N°	Juzgado	Cuantía	Fecha Recepción	Fecha Calificación	Estado Juicio

COAC JARDÍN AZUAYO
PAPELES DE TRABAJO



TIPO DE EXAMEN: EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

P/T 016

Entrevista al Coordinador de Oficina para determinar si se realizan estudios sobre eventos externos que puedan afectar la consecución de los objetivos

Realizamos una entrevista al Coordinador de Oficina para consultarle si existe un estudio o análisis sobre eventos externos que pueden ocasionar problemas para la consecución de los objetivos de la oficina, y que ocurre en caso de que las metas y presupuestos en colocación no se cumplan.

El coordinador de Oficina nos explicó que no tiene conocimiento sobre que eventos externos pueden ocasionar inconvenientes a la oficina, que dicho análisis lo realiza el Departamento de Riesgos; y en el caso del incumplimiento de las metas por parte de la oficina, no ha tenido consecuencias hasta la fecha, ya que el mayor número de años y a nivel Cooperativa no se llegan a cumplir las metas de colocación, porque considera que son irreales, antes las constantes solicitudes de cambio de la forma de cálculo que pedimos todas las oficinas al Departamento de Presupuestos.

COAC JARDIN AZUAYO
PAPELES DE TRABAJO



TIPO DE EXAMEN: EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS

P/T 017

Verificación que si el Departamento de Riesgos cuenta con el apoyo del Gerente General para determinar los factores de riesgo internos y externos.

Realizamos una entrevista al Ing. Jhon Machuca Coordinador del Departamento de Riesgos para consultarle si dicho Departamento cuenta con el apoyo del Gerente General para identificar factores de riesgo internos como externos que afectarían a la Oficina Cuenca.

El Ing. Machuca expresó que se cuenta con el apoyo de toda la administración de la Cooperativa para realizar la identificación de Riesgos no solo en la Oficina Cuenca, sino a nivel de toda la Cooperativa, sin embargo la identificación de los eventos de riesgo se han realizado tanto internos como externos, y se tiene una matriz, pero el inconveniente principal y en la oficina Cuenca es la falta de Cooperación o tiempo de los colaboradores de dicha oficina para que el Departamento de Riesgos pueda realizar las pruebas necesarias posterior a la realización de nuestra matriz de eventos. También recalca el Coordinador del Departamento de Riesgos que por la exagerada aglomeración de socios en ciertos casos es dificultoso trabajar en la Oficina Cuenca.

Observaciones: las declaraciones vertidas por el Ing. Jhon Machuca, aseveran aún más las observaciones que realizó nuestro equipo de trabajo sobre el número de personal adecuado en el área de crédito y la aglomeración de socios en la oficina referenciado en nuestro Papel de Trabajo 010.

COAC JARDIN AZUAYO
PAPELES DE TRABAJO



TIPO DE EXAMEN: EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS

P/T 018

Entrevista a los colaboradores del Área de Crédito para determinar su participación en la fijación de los factores de riesgo

Realizamos una encuesta a los colaboradores que trabajan en el área de crédito y al coordinador de oficina, para identificar como participan en la determinación de los factores de riesgo, encontrándonos con los siguientes resultados:

Nombre Colaborador	Cargo	Le han solicitado su participación en la identificación de riesgos
Cedillo Vera Mayra Fernanda	Asesor de Crédito	No
Nieves Tenecota Ana Ximena	Asesor de Crédito	No
Auquilla Seminario Raúl Manuel	Asesor de Crédito	No
Toro Astudillo Mónica Andreina	Asesor de Crédito	No
Ulloa Matute Dunia Marcela	Asesor de Crédito	No
Naula Cayambe Angélica María	Asesor de Crédito	No
González Zhispon Mónica Isabel	Asesor de Crédito	No
Tenecora Gagui Luis Roberto	Asesor de Crédito	No
Ramón Auquilla Luis Felipe	Asesor de Crédito	No
Loor Sánchez Juan Pablo	Coordinador de Oficina	No

Observación: ningún colaborador del área de crédito de la oficina Cuenca ha participado en la identificación de eventos de riesgo alguno, recomendamos al Departamento de Riesgos incluir a los colaboradores de la Oficina Cuenca, ya que manejan la parte operativa de la concesión de créditos, y están en la capacidad de identificar la problemática interna como externa que ayuden alimentar la matriz de riesgos con factores más reales y propensos a que sucedan.

COAC JARDIN AZUAYO
PAPELES DE TRABAJO



TIPO DE EXAMEN: EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS

P/T 019

Comprobación si existe confiabilidad en la metodología utilizada para identificar eventos de riesgo en el Área de Crédito

Solicitamos al Departamento de Riesgos nos entregue la metodología utilizada por ellos para determinar o identificar eventos de riesgo, para lo cual se nos entregó el Manual de Riesgo de Crédito en formato PDF que consta de 39 hojas, y los factores más importantes son:

Contenido

Manual de Riesgo de Crédito

Capítulo I Generalidades

1.1 Introducción

1.2 Objetivos

1.3 Definiciones

1.4 Contexto normativo de riesgo de crédito

Calificación de Riesgo y Porcentaje de Provisión

Capítulo II Cuantificación

2.1 Criterios de cuantificación de riesgo de crédito

2.2 Probabilidad de incumplimiento (DEFAULT)

Capítulo III Políticas y Normas Aplicables

3.1 Políticas

3.2 Normatividad

Capítulo IV LÍMITES

4.1 Límites de Créditos Vinculados

4.2 Límites de Endeudamiento en el Patrimonio

4.3 Límites a operaciones Activas

Actualizado y Aprobado por el Consejo de Administración en su sesión celebrada el 22 de octubre de 2011, mediante acta N°201, Secretaria Verónica Miranda.

Sin embargo no se nos presentó una metodología que identifique riesgos en el desarrollo mismo de las actividades del área de crédito, sino se nos comentó cómo funciona el plan de contingencia de riesgo de crédito cuando una oficina es intervenida, es decir el Departamento de Riesgos trabaja de una forma reactiva,

mas no preventiva en lo relacionado con los niveles de morosidad en la Oficina Cuenca. A continuación presentamos en que consiste el plan de contingencia:

1. El Departamento de Riesgo envía a los Coordinadores de oficinas que se encuentran dentro de los niveles de activación del Plan de Contingencia de Créditos, una alerta de que la mora en dichas Oficinas sobrepaso el valor límite de mora 4%.
2. Solicita que se cree la Comisión de Gestión de Morosidad de la Oficina, integrada por Presidente de la Oficina, Presidente de la Comisión de Crédito, Coordinador de Oficina y dos delegados de los socios elegidos en asambleas locales; todo esto con el fin de que dicha comisión proponga planes y plazos de reducción de la morosidad.
3. El Departamento de Riesgos indica que se debe crear un plan de Recuperación de cartera morosa, este plan debe ser realizado por el Coordinador de Oficina.
4. En el cuarto punto ingresa a laborar el Departamento de Auditoría Interna para identificar las causas que influyen en la morosidad, realizando entre otras revisiones las siguientes:
 - Flujo de caja (comparación de ingresos con gastos, estabilidad de los ingresos)
 - Nivel de endeudamiento en el reporte de la central de riesgos, compare el nivel endeudado con el patrimonio del deudor
 - Direcciones de deudores y garantes, Comparar el documento con el registro en el sistema, (lógica y coherencia entre los dos.)
 - Estabilidad de la fuente de pagos, y del domicilio de deudores y garantes.
 - Validez de documentos presentados. Convalidación con páginas web de instituciones del Estado
 - Otros asuntos que permitan establecer el origen de la mora
 - Finalmente verificar notificaciones escritas, notificaciones prejudiciales y créditos entregados a demanda (seguimiento y recuperación).

Observaciones: el Departamento de Riesgos y Auditoría Interna realiza un trabajo reactivo, más no preventivo, es decir trata de identificar los riesgos que afecta a la oficina, cuando ya se ha sobrepaso el límite de nivel de morosidad. Recomendamos se brinde soporte y herramientas a la oficina sin que se sobrepase los niveles de mora y no necesariamente la institución sea intervenida.

COAC JARDIN AZUAYO
PAPELES DE TRABAJO



TIPO DE EXAMEN: EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS

P/T 020

Comparación de tipos de créditos que ofrece la Cooperativa frente a otras en el mercado de Cuenca

Realizamos un análisis de los tipos de créditos que ofrece la Cooperativa comparándolos con otras instituciones financieras, basados en monto, tasa de interés, número de créditos y garantías presentadas, con el objetivo de identificar, si los créditos que ofrece Jardín Azuayo como mínimo están a la par de otras IFI's.

A continuación se explican las diferencias:

COAC JARDIN AZUAYO				Otras Cooperativas, Bancos y Mutualistas en el Sistema Financiero			
Tipo de Créditos	Tasa	Requisitos según el monto solicitado y número de crédito		Tipo de Créditos	Tasa	Requisitos según el monto solicitado	
Ordinario	12,77%	hasta 5.000	1 garante	Ordinario	entre 16% y 19%	hasta 10.000	1 garante
Sin Ahorro	15%	de 5.001 a 20.000	2 garantes	sin Ahorro		hasta 30.000	2 garantes
Emergente	11,22%	de 20.001 a 30.000	solo con hipoteca	Emergente	no existe	no existe	no existe
Vivienda	11%	más de 30.000	siempre y cuando exista liquidez	Vivienda	9%	más de 30.000	garantía hipotecaria

En Jardín Azuayo los certificados de aportación es el 1% del monto solicitado, y para el caso el crédito ordinario se necesita el ahorro de mínimo 1 mes del 10% del monto a solicitar, y en el caso de que socios nuevos deseen acceder a créditos sin ahorro, emergente y vivienda se solicita que los socios asistan a una reunión de crédito que se realiza todos los viernes a las 09:00am, donde se brinda una charla

de Cooperativismo y Niveles de Morosidad. Finalmente a partir del cuarto crédito en Jardín Azuayo se le considera como un socio conocido.

Observaciones: las tasas de interés de Jardín Azuayo son las más bajas del mercado, acompañado de 4 tipos de crédito que se ofertan, esto como aspectos positivos; sin embargo en la parte de montos permitidos, requerimientos de garantía y accesibilidad ágil y oportuna a los créditos, Jardín Azuayo está en desventaja, ya que se solicita un número mayor de requisitos acompañados de ciertas condiciones; si tomamos en cuenta que el común denominador y por la idiosincrasia de nuestra localidad los socios desean que el crédito sea ágil y oportuno y no considere varias características.

COAC JARDIN AZUAYO
PAPELES DE TRABAJO



TIPO DE EXAMEN: EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS

P/T 021

Comprobación si la Oficina Cuenca posee un Manual de Riesgo de liquidez

Solicitamos al Coordinador de Oficina Juan Sánchez Loor nos facilite el Manual de Riesgos de Liquidez, para lo cual nos manifestó que a nivel Oficina no se maneja dicho Manual, sino el Departamento de Riesgos es el encargado de realizar y actualizar el Manual de Riesgo de Liquidez. Nos contactamos con el Ing. Jhon Machuca Coordinador del Departamento de Riesgos y nos certificó el siguiente Manual, que consideramos como aspectos más importantes los siguientes:

MANUAL DE RIESGO DE LIQUIDEZ

Capítulo I Generalidades

- 1.1 Antecedentes
- 1.2 Objetivos
- 1.3 Definiciones
- 1.4 Contexto Normativo
- 1.5 Esquema de la Cooperativa, Funciones y Responsabilidades

Capítulo II Metodologías de Cuantificación

- 2.1 Metodología de medición de la Exposición del riesgo de Liquidez
- 2.2 Metodología para la Gestión Global de Riesgo de Liquidez
 - 2.2.3 Metodología para el cálculo de otros elementos para el Análisis global de liquidez
 - 2.2.4 Metodología de Supuestos de Comportamiento para cuantificación de Riesgo de Liquidez
- 2.3 Estructuras de datos para Riesgo de Liquidez

Capítulo III Límites de exposición al riesgo de liquidez

- 3.1 Límites de Brechas de liquidez
- 3.2 Límites para Liquidez estructural
- 3.3 Reservas mínimas de liquidez, según el BCE
- 3.4 Límites a operaciones Pasivas

COAC JARDIN AZUAYO
PAPELES DE TRABAJO



TIPO DE EXAMEN: EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS

P/T 022

Entrevista a los asesores de crédito para revisar las herramientas informáticas que poseen para análisis y aprobación de créditos

Realizamos una entrevista a los 9 asesores de crédito que laboran en la Oficina Cuenca, para identificar que herramientas informáticas poseen para el conocimiento de los socios antes del análisis y aprobación de los créditos, encontrándonos con la siguiente información:

Los 9 asesores de crédito poseen permisos y accesos a las siguientes herramientas:

1. Historial Crediticio de cada socio en la Cooperativa, realizado por el Departamento de Servicios Cooperativos, en base al número de créditos y los días mora.
2. Acceso al buró de crédito (Central de Riesgos).
3. Acceso a la la página web de la Función Judicial para identificar socios con demandas vigentes.
4. Acceso a páginas web del Registro Civil, SRI, SBS Y SEPS.
5. Acceso al sistema FISJA de la Cooperativa para verificar historial crediticio de garantes.

Sin embargo en el sistema FISJA de la Cooperativa no existen alertas que brinden ayuda a los asesores de crédito para evitar inconvenientes como:

1. Colocar créditos superior a los montos permitidos
2. Créditos sin base de ahorro y pignoración y número mínimo de garantes
3. Socios que accedan a créditos, cuando fueron demandados por la Cooperativa en créditos anteriores
4. Flujo de caja negativo (ingresos menos egresos)
5. Garantías hipotecarias no registradas en el sistema

COAC JARDIN AZUAYO
PAPELES DE TRABAJO



TIPO DE EXAMEN: EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS

P/T 023

Entrevista al Ing. Jhon Machuca Coordinador del Departamento de Riesgos para verificar que realice monitoreos a las diferentes áreas de la Cooperativa

Realizamos una entrevista al Ing. Jhon Machuca Coordinador del Departamento de Riesgos para verificar si su Departamento realiza monitoreo acerca de: cambios en el entorno operacional, en el contexto económico, legal, social, nuevo personal, sistemas de información y tecnologías modernas, seguridad física y de la información, etc.

El Ing. Machuca nos informó que se direcciona tales monitoreos a los diferentes Departamentos de la Cooperativa y que los responsables son los Coordinadores de cada Departamento, como por ejemplo:

Departamento de Finanzas: contexto económico y social (Responsable Econ. Mayra González)

Departamento de Operaciones: entorno operacional (Responsable Ing. Doris Pañi)

Departamento Jurídico: entorno legal (Responsable Dr. Nixon Noguera, asesor Jurídico)

Departamento de Sistemas: sistemas de información y tecnologías modernas (Responsable Ing. José David Ávila)

Departamento de Seguridad Física: responsable Ing. Andrea Yánez

Departamento de Seguridad de la Información: Ing. Marcos Real

COAC JARDÍN AZUAYO
PAPELES DE TRABAJO



TIPO DE EXAMEN: EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS

P/T 024

Identificación de planes de contingencia efectuados por el Departamento de Riesgos y Auditoría Interna para ser ejecutados en la Oficina Cuenca

Solicitamos al Ing. Hernán Urgilés Heredia Coordinador del Departamento de Auditoría Interna y al Ing. Jhon Machuca Coordinador del Departamento de Riesgos, todos los planes de contingencia realizados para ejecutar en la Oficina Cuenca en casos de suscitarse eventos de riesgos.

Plan de Contingencia de Riesgo de Liquidez

1. INTRODUCCIÓN

2. OBJETIVOS

3. APLICACIÓN

3.1 ESTRATEGIAS GENERALES

3.1.1 VAR DE LIQUIDEZ

3.1.2 CONCENTRACIÓN DE LOS 100 MAYORES DEPOSITANTES VS ACTIVOS LIQUIDOS NETOS

3.1.3 CONCENTRACION DE CAPTACIONES INDIVIDUALES POR SOCIO

3.1.4 BRECHAS DE LIQUIDEZ Brechas de Liquidez

3.2 ESTRATEGIAS ESPECÍFICAS

3.2.1 NIVELES DE ACTIVACIÓN MINIMOS

NIVEL 1.- CONDICIONES DE RIESGO NORMAL

NIVEL 2.- CONDICIONES DE RIESGO MEDIO

NIVEL 3.- CONDICIONES DE RIESGO ALTO

3.2.2 NIVELES DE ACTIVACION MAXIMOS

NIVEL 4.- CONDICIONES DE RIESGO MEDIO

NIVEL 5.- CONDICIONES DE RIESGO ALTO

3.2.3 NIVELES DE ALERTA TEMPRANA

NIVEL AT 1.- ENTRE BAJO Y MEDIO

NIVEL AT 2.- ENTRE MEDIO Y ALTO

NIVEL AT 3 ENTRE MEDIO Y ALTO

4. CONDICIONES GENERALES

a) OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO

b) CUMPLIMIENTO DE REQUERIMIENTOS DE ORGANISMOS DE CONTROL

5. PROCEDIMIENTOS

5.1 NIVELES DE ACTIVACIÓN MINIMOS (NMIN)

NIVEL 1 CONDICIONES DE RIESGO BAJO (Período de seguimiento: SEMANAL)

NIVEL 2 CONDICIONES DE RIESGO MEDIO

(Período de seguimiento: Diario)

NIVEL 3 CONDICIONES DE RIESGO ALTO (Período de seguimiento: DIARIO)

5.2 NIVELES DE ACTIVACIÓN MAXIMOS

NIVEL 4 CONDICIONES DE RIESGO MEDIO

(Período de seguimiento: semanal)

NIVEL 5 CONDICIONES DE RIESGO ALTO (Período de seguimiento: DIARIO)

Además se nos presentó el Plan de Contingencia de Riesgo de Crédito que consta en el Papel de Trabajo 018.

COAC JARDIN AZUAYO
PAPELES DE TRABAJO



TIPO DE EXAMEN: EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: RESPUESTAS A LOS RIESGOS

P/T 025

Entrevista al Coordinador de Oficina para evaluar si se ha desarrollado un plan en respuesta a los riesgos

Solicitamos al Coordinador de Oficina Juan Sánchez Loo nos indique si ha desarrollado un plan en respuesta a los diferentes riesgos, y nos expuso, que no existe ningún plan como respuesta a los riesgos, simplemente se ha solicitado al Departamento de Talento Humano realice un estudio sobre el número adecuado de colaboradores que deben existir en el área de crédito para soportar la excesiva carga operativa que a diario soporta la Oficina. Finalmente expresó que solicitó al Departamento de Administración la compra de dos bóvedas temporizadas para el resguardo de los pagarés, ya que actualmente se archivan en estantes en el tercer piso sin ninguna condición de seguridad y expuestas al alcance de cualquier colaborador no solo de crédito sino de toda la Oficina.

Observación: la oficina no cuenta con un plan en respuesta a los riesgos que está expuesta la Oficina Cuenca, solamente existe ciertas consideraciones que el Coordinador de Oficina ha solicitado a los entes correspondientes para que solucionen los inconvenientes que han ido surgiendo en el desarrollo de las actividades.

COAC JARDÍN AZUAYO
PAPELES DE TRABAJO



TIPO DE EXAMEN: EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: RESPUESTAS A LOS RIESGOS

P/T 026

Verificación de la existencia de un plan de acción para detectar inconvenientes en la mala colocación de los créditos y en el proceso de recuperación de cartera

Solicitamos al Coordinador de Oficina un plan de acción a seguir para detectar inconvenientes en la mala colocación de los créditos y luego en su proceso de recuperación de cartera, es decir si posee conocimiento de los asesores con mayor nivel de mora.

El Ing. Sánchez manifestó que la Oficina ha solicitado al Departamento de Auditoría Interna les facilite una base completa de todos los créditos que están en mora, identificando a cada crédito con su usuario; esto con el objetivo de verificar y poseer un ranking de los asesores de crédito y sus niveles de morosidad.

Observación: recomendamos y solicitamos al Departamento de Auditoría proveer a la Oficina Cuenca una base completa de todos los créditos en mora identificando cada uno de sus usuarios, para identificar los colaboradores con más índices de mala colocación y medir su efectividad en la recuperación de la cartera.

COAC JARDIN AZUAYO
PAPELES DE TRABAJO



TIPO DE EXAMEN: EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: RESPUESTAS A LOS RIESGOS

P/T 027

Comprobación de la existencia de un plan de acción para contrarrestar riesgos de tecnologías de información

Solicitamos al Coordinador de Oficina un plan de acción relacionado a los riesgos tecnológicos de información. El Ing. Sánchez respondió que en la actualidad el sistema FISJA que funciona en la Cooperativa no brinda las suficientes facilidades para la eficaz colocación de los créditos, sin embargo la Administración de la Cooperativa está desarrollando el “NUEVO CORE”, denominado así a un grupo de empleados de las 4 macro áreas que se encuentran desarrollando el nuevo sistema de la Cooperativa llamado “FINANCIAL”.

Como oficina participan en el desarrollo de este sistema FINANCIAL, con el aporte de requerimientos y alertas que debería poseer este nuevo sistema como ayuda y una herramienta, para el área de crédito con el objetivo de aminorar la carga operativa.

Observación: no existe un plan de acción en lo relacionado al riesgo tecnológico realizado por el Coordinador de Oficina, sin embargo la oficina participó en el desarrollo del nuevo sistema de la Cooperativa, pero que estará vigente en aproximadamente 2 años.

COAC JARDIN AZUAYO
PAPELES DE TRABAJO



TIPO DE EXAMEN: EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

P/T 028

Determinación de los mecanismos de control que utiliza el Coordinador de Oficina o Auditoría Interna sobre la verificación de la aplicación de la metodología y Reglamento de Crédito

Solicitamos al Coordinador de Oficina nos indique que mecanismos de control utiliza para la verificación de la aplicación de la Metodología y Reglamento de Crédito.

El Ing. Sánchez nos manifestó que no ha desarrollado ningún mecanismo como medida de control para verificar la aplicación de la metodología de crédito y el Reglamento Crediticio; sin embargo ha desarrollado charlas y capacitaciones a todo el personal que labora en crédito sobre los aspectos más importantes de la metodología; y que al momento que Auditoría Interna realiza sus revisiones anuales, brotan todas las observaciones por el incumplimiento a la normativa vigente.

Observación: no existen actividades de control, para verificar la aplicación de la metodología de crédito y reglamento crediticio.

COAC JARDIN AZUAYO
PAPELES DE TRABAJO



TIPO DE EXAMEN: EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

P/T 029

Verificación de que el Coordinador de Oficina realice actividades de control para que se cumpla con el manual de procesos de crédito

Solicitamos al Coordinador de Oficina nos indique que actividades de control utiliza para la verificación de que los asesores de crédito cumplan con el manual de procesos de crédito. Para lo cual nos explicó, que al momento de firmar todos los pagarés, se realiza una revisión a todo el block de cada crédito, es decir se revisa los siguientes aspectos:

1. Solicitud de crédito firmada por el deudor y asesor de crédito
2. Informe Técnico
3. Solicitud de precalificación, denominado "KS"
4. Formulario de requisitos
5. Liquidación del crédito
6. Tabla de amortización
7. Pagaré firmado por deudor, garantes y Coordinador de Oficina.

COAC JARDIN AZUAYO
PAPELES DE TRABAJO



TIPO DE EXAMEN: EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

P/T 030

Verificación si el área de crédito tiene acceso a una base para asesorarse de información de los socios

Realizamos una entrevista a los 9 asesores de crédito para verificar si poseen acceso a una base de datos general como DATA FAST con el objetivo de conocer más a fondo a los socios que solicitan créditos, y dentro de la aplicación de la política de la Cooperativa denominada “Conozca a su Socio”.

Sin embargo no existe en la oficina acceso a ninguna base de datos integral donde se brinde información de socios y no socios de la Cooperativa, según respondieron los 9 asesores de crédito, solamente se consulta en páginas web de entidades públicas.

COAC JARDIN AZUAYO
PAPELES DE TRABAJO



TIPO DE EXAMEN: EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

P/T 031

Comprobación si el Departamento de Sistemas brinda soporte a la oficina Cuenca y si dicho Departamento certifica la confiabilidad de la información resguardada.

Solicitamos al Departamento de Sistemas un plan de acción acerca del soporte que le dan a la oficina Cuenca en lo referente a mantenimiento y aseguramiento de que el sistema FISJA funcione estrictamente en los horarios de labores sin interrupciones, como también asegure el normal desenvolvimiento de los equipos y herramientas informáticas que necesitan los asesores de crédito como información oportuna al momento del llenado de solicitudes de crédito.

El Coordinador de dicho Departamento el Ing. José David Ávila manifestó lo siguiente:

- Para el aseguramiento de que el sistema FISJA funcione en horarios de labores sin interrupciones hemos creado la unidad de redes y networking, que laboran 12 horas diarias en horarios rotativos de 3 personas, monitoreando y solucionando las ocasiones en que el sistema se cae por diferentes causas.
- Para el aseguramiento de que los equipos funcionen tenemos la unidad de HELPDESK, que se encarga de arreglar cualquier imperfecto en los equipos que utilizan en el área de crédito, y finalmente para asegurar el continuo acceso a la documentación de los socios, tenemos la unidad de base de datos, donde mediante solicitud de la oficina se realizan consultas SQL para cumplir con dichos requerimientos de información.

COAC JARDIN AZUAYO
PAPELES DE TRABAJO



TIPO DE EXAMEN: EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: SUPERVISIÓN Y MONITOREO

P/T 032

Revisión si el Departamento de Auditoría Interna realiza monitoreos a las operaciones crediticias de la Oficina Cuenca

Solicitamos al Departamento de Auditoría Interna nos indique si realiza monitoreos a las operaciones crediticias realizadas en la oficina Cuenca, verificando que se aplique la normativa vigente para que permitan alcanzar el logro de los objetivos.

El Ing. Hernán Urgilés, manifestó que se hacen monitoreos a nivel de la Cooperativa incluyendo la Oficina Cuenca, con una periodicidad mensual, y se emiten informes con observaciones y recomendaciones, a fin de que cada oficina realice planes de acción por cada observación, con el objetivo de superar los hallazgos encontrados.

Estos planes de acción son subidos al sistema informático de la SEPS, de ahí nace la importancia de que un plan de acción sea realizado para superar dichas observaciones en plazo estipulados por las mismas oficinas, con el objetivo de evitar sanciones por el organismo de control, por el inadecuado manejo e ineficaces mecanismos utilizados en superar los hallazgos encontrados.

ORDEN DE TRABAJO PROVISIONAL

OFICIO: 0001-001

FECHA: 01 de Junio de 2014

SEÑORITAS

ANDREA TERREROS.

SUPERVISOR DE TRABAJO

MARIA JOSE CUESTA.

JEFE DE EQUIPO

Cuenca

Ciudad

De mis consideraciones:

De conformidad con el Plan de Actividades de la Unidad de Auditoría Interna para el año 2013, dispongo a ustedes la realización de la **“Evaluación del sistema de control interno en el Área de Crédito y Recuperación de Cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo en base al modelo COSO ERM en el período 2013”**.

El alcance del examen cubre el año 2013 y se relaciona con el Control Interno y el análisis del entorno. Así como también el conocimiento general del proceso administrativo, el cumplimiento de disposiciones legales, la misión, visión, objetivos, metas, estrategias, políticas y acciones realizadas por la entidad, la evaluación preliminar del sistema de control interno y la determinación de componentes a base de los objetivos y enfoque de la auditoría.

De acuerdo al cronograma de actividades, el examen se ha previsto un tiempo duración de 60 días laborables.

El producto a obtenerse a esta fase, es realizar un conocimiento general y un diagnóstico de la Cooperativa, determinado las áreas de resultado clave, a base del cual se emitirá un reporte de avance de esta primera etapa.

Atentamente,

Ma. Eugenia Elizalde
Auditor General

NOTIFICACIÓN INICIO DE UNA AUDITORIA AL GERENTE

OFICIO No. 0001-002

Sección: Coordinación Administrativa

Asunto: Notificación Inicio de Examen

Cuenca, 09 De Junio de 2014

Econ.

Juan Carlos Urgilés

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDIN AZUAYO
PRESENTE

De mi consideración:

De conformidad con lo dispuesto por el Departamento de EDUCOPE de la COAC Jardín Azuayo, iniciará la “**Evaluación del sistema de control interno en el Área de Crédito y Recuperación de Cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo en base al modelo COSO ERM en el período 2013**”, por el período comprendido entre el 01-01-2013 y 31-12-2013.

Los Objetivos generales del examen son:

Realizar la Evaluación de Control Interno en base al modelo COSO ERM, con el objeto de verificar la confiabilidad de la información y emitir un informe que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones para su mejoramiento.

Para esta acción de control el equipo de auditores estará conformado por la señorita: Andrea Terreros, Supervisor de Equipo, María José Cuesta Sánchez, Jefe de Equipo; por lo que agradeceré disponer se preste la colaboración necesaria para la ejecución del trabajo indicado.

Atentamente,

Andrea Terreros L.
Supervisor de Equipo

María José Cuesta
Jefe de Equipo

M.E.E
Revisado por

Memorando de la Planificación Preliminar

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO

Período: 01 de Enero del 2013 al 31 de Diciembre de 2013

- **Antecedentes**

No se hará referencia a la última auditoría realizada por la Unidad de Auditoría Interna, o de Firmas Privadas de Auditoría, por no poseer la información requerida.

- **Motivo de la Auditoría**

La Evaluación del sistema de control interno en base al modelo COSO ERM se ha realizado con el propósito de supervisar como la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo se encuentra cumpliendo con todos los procesos y procedimientos en el área de crédito, como también verificar la confiabilidad de la información.

- **Objetivos de la Auditoría**

Realizar una Evaluación del sistema de control interno en base al modelo COSO ERM con el objeto de verificar la confiabilidad de la información y emitir un informe que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones para su mejoramiento.

- **Alcance de la Auditoría**

El alcance del examen cubre el periodo 2013 y se relaciona con el clima organizacional y el análisis de los 8 componentes del modelo COSO ERM aplicados a la compañía. Así como también el conocimiento general del proceso administrativo, el cumplimiento de disposiciones legales, la misión, visión, objetivos, metas, estrategias, políticas y acciones realizadas por la entidad, la evolución preliminar del sistema de control interno y la determinación de componentes a base de los objetivos y enfoque de la auditoría.

Comunicación de los Resultados

CONVOCATORIA A CONFERENCIA FINAL

Oficio No. 0001-004

Sección: Coordinación Administrativa

Asunto: Convocatoria a conferencia final

Economista

Juan Carlos Urgilés

Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo

Presente.-

De mis consideraciones:

De conformidad con lo dispuesto por el Departamento de EDUCOPE convoco a Usted a la conferencia final de comunicación de resultados de la Evaluación del sistema de Control Interno en el Área de Crédito y Recuperación de Cartera en base al modelo COSO ERM, para el período comprendido entre 2013-01-01 y el 2013-12-31.

Dicho acto se llevará a cabo en el salón Auditorio de la Cooperativa Jardín Azuayo, ubicado en la calle Benigno Malo y Bolívar, en caso de no poder asistir personalmente, agradeceré notificar por escrito, indicando el nombre, apellido y cargo de la persona que lo hará en su representación.

Atentamente

Andrea Terreros L.
Supervisor de Equipo

María José Cuesta
Jefe de Equipo

M.E.E
Revisado por

INFORME GENERAL
INFORME DE AUDITORÍA
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO COSO ERM
Al 31 de diciembre de 2013

Cuenca - Ecuador

RESULTADOS DEL EXAMEN ESPECIAL

De la evaluación realizada al sistema de control interno en base al modelo COSO ERM en el Área de Crédito y Recuperación de Cartera se determinó lo siguiente:

Aspectos Positivos:

- La Cooperativa cuenta con un código de ética aplicado en la Oficina Cuenca.
- Las relaciones con los socios, empleados y público en general se basa en términos de honestidad, equidad y servicio.
- La dirección de la Cooperativa participa en operaciones de alto riesgo.
- El Coordinador de Oficina cuida la imagen institucional e incentiva y compromete a los colaboradores de crédito en el cumplimiento de la normativa y otras disposiciones.
- La oficina dispone de Manuales de Procesos aplicados para el otorgamiento de los créditos.
- La Cooperativa cuenta con políticas y procedimientos para la contratación, formación, promoción y remuneración de los colaboradores que laboran en crédito.
- La Cooperativa-Oficina Cuenca cuenta con un plan estratégico difundido interna y externamente.
- La Cooperativa cuenta con misión, visión y objetivos estratégicos
- El personal de la oficina participa en la propuesta de objetivos y consecución de los mismos.

- La Cooperativa cuenta con informes de cumplimiento de indicadores y estándares.
- La Oficina cuenta con el apoyo de los Directivos para determinar los factores de riesgo internos y externos
- Se ha implantado técnicas para la identificación de eventos tales como: inventarios de eventos, análisis interno, entrevistas y flujos de proceso.
- La Oficina Cuenca cuenta con planes de Contingencia de Riesgo de Crédito y Plan de Contingencia de Liquidez.
- La Cooperativa monitorea los nuevos riesgos, originados por cambios que pueden afectar a la consecución de los objetivos.
- Existe comunicación a todos los colaboradores de crédito sobre todas las decisiones adoptadas.
- La filosofía de la administración se reflejan en la forma en que se establecen las políticas, objetivos, estrategias y la responsabilidad de informar sobre su cumplimiento.
- La Cooperativa se compromete en el cumplimiento de las leyes y otras disposiciones.
- La información financiera y de gestión es oportuna y confiable.
- Se establecen objetivos con indicadores de rendimiento.
- El POA anual de la oficina es evaluado al finalizar cada período contable.
- Se toman en consideración informes de Auditoría Interna y externa, y organismos de control.
- Existe planes de acción cuando se identifican riesgos y por el levantamiento de observaciones de Auditoría.
- Existen canales externos de comunicación.
- Existe calidad de información en eventos externos relacionados con los objetivos de la Cooperativa.
- Se evalúa los riesgos periódicamente.
- Existe compromiso con el personal al entregar la información en el tiempo adecuado.
- Existe evidencia suficiente para la toma de decisiones.
- Existe comunicación eficiente y oportuna de los objetivos de la empresa.
- Cuenta con un Departamento de Riesgos.
- La Cooperativa cuenta con el apoyo de la administración para la aplicación de los controles.
- Cuenta con amplia y extensa información ya sea formal e informal.

- El Departamento de Auditoría Interna realiza supervisión y monitoreo a todos los créditos realizados
- Existe compromiso con el personal al entregar la información en el tiempo adecuado.

Aspectos negativos:

- Los colaboradores no presentan denuncias por el temor a represalias.
- Existe presión por cumplir objetivos de desempeño irreales, con montos de colocación que discrepan con la verdadera realidad de la oficina.
- La Oficina Cuenca no realiza autogestión.
- No se aplican sanciones disciplinarias.
- No existe delegación de Autoridad y tampoco existe calificación de los asesores de crédito (experto, normal, iniciado).
- No se conoce la aplicación del modelo COSO ERM para el tratamiento de riesgos.
- El número del personal que labora en crédito no es el suficiente para el número de socios que acceden a créditos anualmente.
- La Oficina no identifica a los asesores de crédito con más altos niveles de morosidad.
- No existe mecanismos para el análisis de alternativas
- La Oficina Cuenca no cuenta con informes comparativos entre lo planificado y lo ejecutado, y toma de decisiones por incumplimiento a lo planificado
- No existe un plan estratégico de tecnología de la información
- No existe apoyo de la Administración para la implantación de planes estratégicos de tecnología de la información
- El POA de la oficina Cuenca no es evaluado mínimo trimestralmente sino de periodicidad anual
- No se han implantado controles de aplicación relacionados con la captación y procesamiento de datos
- El Coordinador de Oficina y los asesores de crédito no participan en la determinación de los factores de riesgos

- No existe confiabilidad en la metodología utilizada para identificar eventos de riesgo
- La documentación recopilada en los estudios efectuados no es de calidad.
- Se requiere exagerada documentación a los socios para el acceso a los créditos.
- Existe diferencia de criterios en requisitos que se pide a los socios comparados con otras oficinas de la zona.
- No cuenta con técnicas de evaluación de riesgos.
- No existe metodología que ayude a sistematizar y ordenar los eventos identificados.
- Carece de implantación de herramientas de evaluación.
- No existe un Departamento de Cobranzas, sino cada colaborador que coloca créditos es el encargado de realizar la recuperación.
- Todos los colaboradores de crédito deciden en cualquier solicitud de crédito, sin importar el monto solicitado y la complejidad de la operación, sin considerar la preparación y tiempo de experiencia de los asesores de crédito, posterior a recibir la inducción como empleados nuevos.
- Existe incumplimiento al Reglamento de Crédito vigente en el proceso de Recuperación de Cartera, específicamente en notificaciones telefónicas y escritas a los socios deudores como a sus garantes.
- Existen créditos que han sobrepasado los 90 días de mora y no se han demandado.

CONCLUSIONES:

1. Existe presión hacia el área de crédito por cumplir metas y objetivos irreales, presupuestados por el Departamento de Finanzas, además el incumplimiento de las metas no ha desembocado en ninguna consecuencia o retroalimentación de cálculo.
2. No existe un mecanismo o proceso dentro de la Oficina Cuenca, para que los socios puedan realizar reclamos o quejas en caso de servicios no

realizados. Sin embargo existe un formulario denominado “ROS”, pero que no es aplicable al área de crédito.

3. El departamento de Servicios Cooperativos, ni el Coordinador de Oficina miden la calidad del servicio expuesto a los socios, un indicador esencial en el desarrollo de las actividades de la Cooperativa.
4. Los colaboradores de crédito no realizan denuncias, reclamos o quejas sin temor a represalias a ninguna instancia de la Cooperativa
5. El Departamento de Presupuestos y Macro área de Finanzas han presupuestado metas de colocación para la Oficina Cuenca irreales, sin contemplar la totalidad de los factores que incluyen su forma de cálculo, como también no existe ningún plan de acción, medida correctiva o sanción en caso de que no se alcance las metas de colocación. De la misma manera el Departamento de Presupuestos no tomó en cuenta para el cálculo de las metas factores como: el nivel de captaciones y colocaciones de años anteriores en la misma oficina y nivel de morosidad; finalmente la Cooperativa no está tomando en consideración que cada localidad donde existe una oficina de Jardín Azuayo es un mercado distinto, en los cuales no se puede aplicar las tendencias país al nivel de Cooperativa, es decir no es igual presupuestar la colocación de la Oficina Cuenca, con oficinas pequeñas de la misma Cooperativa como Sevilla de Oro, Pucará, San Fernando, Nabón entre otras.
6. No se ha realizado autogestión del Coordinador de Oficina para atraer nuevos socios a la Cooperativa, que permitan incrementar captaciones y colocaciones.
7. La Oficina Cuenca como tal no participa en las operaciones de alto riesgo y que son controladas por los Organismos de Control como son la SBS y SEPS, y los conocimientos sobre normativa externa son mínimos por el Coordinador de Oficina como los colaboradores que trabajan en Crédito.
8. En la oficina Cuenca, no se ha realizado la Calificación de los asesores de crédito (asesor experto, normal e iniciado), es decir cualquiera de los 9 colaboradores puede asumir un crédito con alto o bajo nivel de riesgo, sin importar su preparación y experiencia.
9. En la Oficina Cuenca no existe un Departamento de Cobranzas, sino en su defecto, cada asesor de crédito que colocó el préstamo, es el responsable de realizar la recuperación, en caso de que el crédito entre en mora. Además el número de colaboradores en el área de crédito no es el adecuado para realizar colocación y recuperación al mismo tiempo.

10. No se ha identificado los asesores de crédito con mayor índice de morosidad en la colocación, menos aún se han aplicado sanciones disciplinarias, aunque en el reglamento de crédito si esté estipulado. La mora se mide por oficina para ser intervenida, y no por cada colaborador.
11. Se identificó que no se está aplicando a cabalidad la Metodología de Crédito, en lo referente a dos factores:
 - Se solicita dos garantes personales para créditos de hasta \$20.000 como explica la Metodología, sin embargo en la Oficina Cuenca, solicitan que uno de los dos garantes debe tener un bien inmueble, caso contrario no le puede otorgar el crédito. Este último requisito no consta en la normativa, por tal motivo ocasiona una discrepancia de criterios con otras oficinas.
 - Finalmente encontramos en algunas carpetas de socios, la falta de documentación, como son Cédulas de Identidad, certificados de votación, planillas de servicios básicos y certificados de ingresos de deudores y garantes; documentos que constan en la Metodología de Crédito e indispensables para el análisis de los créditos antes de su aprobación.
12. Ningún colaborador del área de crédito de la oficina Cuenca ha participado en la identificación de eventos de riesgos, aunque dichos colaboradores manejan la parte operativa de la concesión de créditos, y están en la capacidad de identificar la problemática interna como externa que ayuden a alimentar la matriz de riesgos con factores más reales y propensos a que sucedan.
13. Los Departamentos de Riesgos y Auditoría Interna realizan un trabajo reactivo, más no preventivo, es decir identifican los riesgos que afecta a la oficina, cuando ya se ha sobrepasado el límite de nivel de morosidad.
14. Las tasas de interés de Jardín Azuayo son las más bajas del mercado, sin embargo en la parte de montos permitidos, requerimientos de garantía y accesibilidad ágil y oportuna a los créditos, Jardín Azuayo está en desventaja, ya que se solicita un número mayor de requisitos comparado con otras instituciones financieras.
15. El sistema informático de la Cooperativa denominado FISJA, no brinda alertas a los asesores de crédito al momento del llenado incorrecto de las

solicitudes de crédito en lo referente a la ausencia de: base de ahorro, pignoración, flujo de caja y garantías.

16. La oficina no cuenta con un plan en respuesta a los riesgos que está expuesta la Oficina Cuenca, solamente existe ciertas consideraciones que el Coordinador de Oficina ha solicitado a los entes correspondientes para que solucionen los inconvenientes que han ido surgiendo en el desarrollo de las actividades.
17. No existen actividades de control, para verificar la aplicación de la metodología de crédito y reglamento crediticio.
18. No se está realizando un adecuado seguimiento a la Recuperación de Cartera, lo que implica un riesgo para la Institución.

Recomendaciones:

1. Al Departamento de Auditoria Interna de la Cooperativa:

- Realice un examen especial, con el objetivo de identificar la brecha existente entre las metas presupuestadas de colocación, y el nivel real de créditos entregados en la Oficina Cuenca durante el periodo 2013. De existir inconsistencias solicite sanciones.

2. Al coordinador de Oficina:

- Realice la gestión para que el Departamento de Servicios Cooperativos, norme y realice el levantamiento de un proceso, que permita a los socios ingresar reclamos, quejas o sugerencias por servicios prestados por la Cooperativa en el Área de crédito.
- Ejecutar un plan de Acción enfocado a atraer nuevos socios a la Cooperativa, tanto a captaciones, como en colocaciones, esto con el objetivo de medir el nivel de autogestión de la oficina, con miras de expansión.
- Crear el Departamento de Cobranzas de la Oficina Cuenca, designar a los 2 asesores de crédito con menor tiempo de experiencia para que laboren en esta nueva unidad, los restantes 7 colaboradores de crédito se dedicarán exclusivamente a la colocación, todo esto con el fin de evitar el alza de la morosidad.

- Realice un plan de acción para identificar la aplicación o no de la metodología de crédito, un plan de acción independiente del Departamento de Auditoría Interna y Riesgos, con el objetivo de que el control sea constante, y no netamente dependa de otros entes de control, ya que estos se dedican a monitorear a las restantes 37 oficinas.
- Dar el adecuado seguimiento a la cartera demandada en la Oficina Cuenca por parte del Coordinador de Oficina, poniendo énfasis en solicitar y analizar los informes trimestrales presentados por el abogado, cotejándolos con la página web de la Función Judicial del Azuay para medir el nivel de gestión del profesional en derecho contratado por la Cooperativa.
- Al Coordinador de Oficina solicite al Departamento de Servicios Administrativos una copia del contrato celebrado entre la oficina y el abogado, para estudiar las cláusulas estipuladas por incumplimiento en el trabajo pactado por los profesionales en derecho y la Cooperativa.
- Adicionalmente, recomendamos incorporar un formato para el informe trimestral a presentar por el abogado, que salvo mejor criterio del Coordinador de oficina.

3. Al Departamento de Servicios Cooperativos:

- Ejecute mecanismos para medir la calidad del servicio que se está brindando en la Oficina Cuenca, tome en cuenta que dentro del Manual e Perfiles por Competencia, consta como una de las obligaciones de dicho Departamento, el medir la calidad el servicio, mínimo una vez al año.
- Realice una validación de la Metodología de Crédito vigente, con el objetivo de ver la posibilidad de disminuir los requisitos exigidos para acceder a un crédito y brindar agilidad a nuestro servicio crediticio. Comparar el estándar en el sistema financiero, sin descuidar la seguridad y las garantías presentadas para que los recursos regresen a la institución, (revise montos, plazos y garantías).

4. Al departamento de Talento Humano:

- Crear un canal de comunicación abierto, desde Talento Humano, hacia todos los colaboradores de la institución, para el adecuado levantamiento de un inventario de denuncias y quejas por parte de los empleados sin temor a represalias, dicha información se resguardará en una base de datos con accesos restringidos. Finalmente recomendamos a las (los) colaboradoras (es) que laboran en calidad de Trabadores (as) Sociales, levantar un análisis de clima laboral en la oficina Cuenca.
- Realizar la calificación de todos los asesores de crédito en:
Asesores expertos
Asesores normales
Asesores iniciados
Con el objetivo de cumplir con la Metodología Crédito vigente en la Cooperativa, y con la normativa externa, entiéndase SBS y SEPS
- Realice un estudio de carga laboral en la Oficina Cuenca, y verifique la necesidad de contratar un número mayor de colaboradores por la alta afluencia de socios solicitando créditos.

5. Al Departamento de Riesgos:

- Levantar matrices de riesgo, interactuando e identificando eventos de riesgo en la propia Oficina Cuenca, ejecutar pasantías en el área de crédito con el objetivo de realizar labores operativas que ayuden a identificar los posibles riesgos que afecta a la institución de forma más real y práctica. Todo esto con el objetivo de poseer una postura preventiva y no reactiva como respuesta a los riesgos.
- Realizar un plan integral de respuesta a los diferentes riesgos que está expuesta la Oficina Cuenca y la Cooperativa en general

6. Al Departamento de Auditoría Interna:

- Levantar un ranking de los colaboradores con mayor nivel de morosidad en créditos colocados, de existir causas solicitar sanciones disciplinarias al Departamento de Talento Humano.
- Realizar monitoreos mensuales a toda la cartera de la oficina con el objetivo de verificar la aplicación de la metodología de crédito desde la base de datos SQL. Finalmente obtenga muestras físicas de 50 carpetas mensuales y compruebe la documentación presentada y las causas de la morosidad de los socios, todo esto con el objetivo de que la oficina no sea intervenida constantemente.

7. Al Departamento de Sistemas:

- Inserte en el sistema informático FISJA, alertas que brinden ayuda a los asesores de crédito y evite la omisión de requisitos estipulados en la metodología de crédito como son base de ahorro, pignoración, y garantías presentadas; brindar el soporte necesario para que el trabajo sea automatizado, y a la vez confiable.

Bibliografía

Estupiñán Gaitán, Rodrigo (2006). *“Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales”* (2da. Ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.

Lago Rodríguez, José. *“Manual de Gestión de Riesgos Corporativos”*

Cubero, T. A. (2009). *Manual específico de Auditoría de Gestión (Unidad de Auditoría Interna)*. Cuenca : Ilustre Municipio de Cuenca

Quijano, R. C. (2006). *Asministración de Riesgos Un Enfoque Empresarial*. Medellín: Fondo Editorial Universidad EAFIT.

Ambrosone, Mario (2007) *“La administración de riesgo empresarial: una responsabilidad de todos - El Enfoque COSO”*

Blacio Aguirre, Robert. *“El Cooperativismo en el Ecuador”*

Revista informativa para socios y socias, Escuela de Cooperativismo 2012

Reglamento Interno de Ahorro y Crédito, reformado por el Consejo de Administración, según acta N.- 16 del 21 de mayo del 2012, sistema de Intranet de la COAC Jardín Azuayo.

Internet

“El Control Interno” disponible en:
<http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse83.html>

www.monografias.com › Administración y Finanzas › Contabilidadcanalete-cordoba.gov.co/apc-aa-files/.../Documento1.pdf

<http://ayconsultores.com/img/COSO.pdf>