



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

FACULTAD CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR

**EVALUACIÓN Y FORMULACIÓN DE HERRAMIENTAS DE CONTROL
INTERNO APLICADAS AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE
LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ERCO LTDA**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERAS EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

AUTORAS:

JÉSSICA GABRIELA SANTOS CABRERA

JENNY PAOLA ANGAMARCA APOLO

DIRECTOR:

ING: GENARO PEÑA CORDERO

CUENCA – ECUADOR

2017

Dedicatoria

A Dios por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida, por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorar cada día. A mis queridos y abnegados Padres Marcelo y Janneth quienes me han acompañado y apoyado de forma incondicional en mi vida y han velado en todo mi trayecto estudiantil para convertirme en una profesional. A mis hermanos Pablo, Vanessa y Nayeli por aportar con un granito de arena y apoyo incondicional, finalmente a la Universidad y profesores, gracias a todos y cada uno por los conocimientos que me transmitieron a lo largo de mi formación profesional.

Jéssica Santos C.

Dedico esta tesis a mi familia de forma especial a mis padres por su motivación y apoyo incondicional, por sus enseñanzas y por inculcarme mi desarrollo profesional, sin ellos no hubiera sido posible culminar una meta más en mi vida.

Jenny Angamarca A.

Agradecimiento

Agradecemos en primer lugar a Dios por la vida y por la gran familia que tenemos, de la misma manera agradecemos a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ERCO LTDA por la apertura ofrecida para desarrollar nuestro trabajo de graduación y en especial gratitud con el Ing.: Genaro Peña Cordero e Ing.: Fabián Mendieta, por sus guía y tutela que hicieron posible culminar el presente trabajo con éxito.

Jéssica Santos C.

Jenny Angamarca A.

Todo el contenido y opiniones expuestas en el presente trabajo son de responsabilidad de las autoras.

Jéssica Santos C.

Jenny Angamarca A.

INDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Firmas de Responsabilidad.	iv
Resumen	xiii
Abstract.....	xiv
Introducción	15
CAPITULO I	17
1. Aspectos generales de la empresa	17
1.1. Historia.....	17
1.1.2. Cooperativismo.....	18
1.1.3. Localización:.....	18
1.1.4. Actividad Principal	25
1.2 Misión, visión y valores institucionales.....	27
1.2.1 Misión Institucional	27
1.2.2. Visión Institucional.....	27
1.2.3. Valores Institucionales.....	28
1.2.4. Principios Cooperativos	29
1.3 Objetivos de la entidad	30
1.3.1 Objetivos generales.....	30
1.4 Portafolio de Clientes.....	31
1.4.1 Análisis FODA	31
1.5 Organigrama	34
1.6 Situación actual en el departamento de Crédito y cobranzas.....	36
1.6.1. Activo Total	39
1.6.2. Cartera Total	39
1.6.3. Captaciones.....	39

1.6.4. Obligaciones financieras.....	40
1.7 Procedimientos y políticas de créditos y cobranzas vigentes	50
1.7.1. Créditos comerciales	50
1.7.1.1 Requisitos y documentación necesaria para el trámite de crédito comercial	50
1.7.1.2. Proceso y políticas para otorgación de crédito.....	52
CAPÍTULO II	57
2. Fundamentación Teórica de la Evaluación de Control Interno.....	57
2.1 Concepto y tipos de Control Interno.....	57
2.1.1 Antecedentes Históricos de Control Interno	57
2.1.2 Definición de Control Interno	58
2.1.3 Objetivos de Control Interno.	61
2.1.4 Importancia de Control Interno.....	61
2.1.5 Tipos de Control	63
2.2 Los elementos y principios de Control Interno.....	64
2.2.1 Factores del ambiente de Control Interno	64
2.2.2 Componentes de Control Interno	65
2.2.2.1 Ambiente de Control:.....	65
2.2.2.2 Evaluación de riesgos	65
2.2.2.3 Actividades de Control	66
2.2.2.4 Información y comunicación:	68
2.2.2.5 Supervisión y monitoreo:.....	68
2.2.4 Principios de Control Interno COSO	69
2.2.4.1 Principio 1:.....	69
2.2.4.2 Principio 2:.....	70
2.2.4.3 Principio 3:.....	71
2.2.4.4 Principio 4:.....	73
2.2.4.5 Principio 5:.....	74
2.2.4.6 Principio 6:.....	75
2.2.4.7 Principio 7:.....	78
2.2.4.8 Principio 8:.....	79
2.2.4.9 Principio 9:.....	80

2.2.4.10 Principio 10:.....	80
2.2.4.11 Principio 11:.....	82
2.2.4.12 Principio 12:.....	83
2.2.4.13 Principio 13:.....	84
2.2.4.14 Principio 14:.....	85
2.2.4.15 Principio 15:.....	86
2.2.4.16 Principio 16:.....	87
2.2.4.17 Principio 17:.....	88
2.3 Métodos de evaluación de Control Interno	89
2.4 Informe de Evaluación	91
CAPITULO III.....	92
3.1 Evaluación de control interno	92
3.2 Plan de Trabajo	94
3.2.1 Objetivo	94
3.2.2 Herramientas a utilizar	94
3.3 Cuestionario de control interno bajo los 17 principios del Marco Integrado.....	98
3.4 Cuestionario de control interno para evaluar el funcionamiento de las áreas de crédito y cobranzas.....	161
3.5 Informe de evaluación de control interno.	180
3.5.1 Entorno de control.	180
3.5.2 Evaluación de Riesgos.	184
3.5.3 Actividades de control	186
3.5.4 Información y Comunicación	195
3.5.5 Actividades de supervisión	199
3.6 Evaluación de control interno aplicada al departamento de crédito y cobranzas	202
3.7 Propuesta aplicada al sistema de control interno de la cooperativa de ahorro y crédito ERCO Ltda.	218
3.8 Formulación de herramientas de control interno aplicadas a la cooperativa de ahorro y crédito ERCO LTDA.	226
CAPITULO IV	299
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	299
CAPITULO V	302

BIBLIOGRAFÍA.....	302
ANEXOS	305

INDICE DE TABLAS

Tabla 1:Principios de Cooperativismo.....	29
Tabla 2:Análisis FODA.	33
Tabla 3: Tasas de interés aplicadas a créditos	38
Tabla 4: Ventajas y desventajas métodos de control interno.....	90
Tabla 5: Cuestionario de control interno.....	159
Tabla 8: Propuesta de aplicación de herramientas de control interno	225
Tabla 9: Matriz de riesgo.	236
Tabla 10: Cuadro de probabilidad e impacto de riesgos.....	243
Tabla 11: Respuesta al riesgo.	249
Tabla 12: Límites de aprobación.	297

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Obligaciones con el público.....	40
Gráfico A2: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.....	313
Gráfico A3: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.....	314
GráficoA4: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.....	314
Gráfico A5: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.....	315
Gráfico A7: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.....	317
Gráfico A8: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.....	317
Gráfico A9: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.....	318
Gráfico A10: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.....	319
Gráfico A11: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.....	319
Gráfico A12: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.....	320
Gráfico A13: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.....	321
Gráfico A14: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.....	321
Gráfico A15: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.....	322
Gráfico A16: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.....	323
Gráfico A17: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.....	323
Gráfico A18: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.....	324
Gráfico A19: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.....	325
Gráfico A20: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.....	325
Gráfico A21: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.....	326
Gráfico A22: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.....	327
Gráfico A23: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.....	328
Gráfico A24: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.....	328
Gráfico A25: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.....	329
Gráfico A26: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.....	330
Gráfico A27: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.....	331
Gráfico A28: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.....	332

Gráfico A29: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.....	332
Gráfico A30: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.....	333
Gráfico A31: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.....	334
Gráfico A32: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.....	334
Gráfico A33: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.....	335
Gráfico A34: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.....	336
Gráfico A35: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.....	337
Gráfico A36: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.....	337
Gráfico A37: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.....	338
Gráfico A38: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.....	339
Gráfico A39: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.....	339
Gráfico A40: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.....	340
Gráfico A41: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.....	340
Gráfico A42: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.....	341

INDICE DE IMÁGENES

Imagen 1: Organigrama estructural.....	35
---	-----------

Resumen

El presente trabajo corresponde a la elaboración de una Evaluación y Formulación de Herramientas de Control Interno aplicadas al departamento de crédito y cobranzas de la Cooperativa ERCO LTDA, período del 1 de enero al 31 de diciembre del 2015, este trabajo fue desarrollado con el propósito de agregar valor al sistema actual. La tesis abarca información general, marco teórico y finaliza con una Evaluación de Herramientas de Control Interno, en donde se obtendrá un informe final que contendrá conclusiones y recomendaciones, que servirán como una herramienta útil para que la empresa implemente acciones correctivas que contribuyen al cumplimiento de metas y objetivos del departamento.

Palabras claves

Control Interno, falta liquidez, crédito, análisis crediticio, información crediticia, líneas de crédito, capacidad de pago, poder adquisitivo, sobreendeudamiento, voluntad de pago.

ABSTRACT

This work deals with the development of an Evaluation and Formulation of Internal Control Tools, applied to the credit and collections department of *ERCO LTDA* Cooperative from January 1 to December 31, 2015. The purpose of this study was to add value to the current system. The research paper covers general information, and theoretical framework, ending with an evaluation of Internal Control Tools, where a final report containing conclusions and recommendations will be developed. This will serve as a useful tool for the company to implement corrective actions to contribute to fulfill the department goals and objectives.

Keywords: Internal Control, Liquidity Shortage, Credit, Credit Analysis, Credit Information, Credit Lines, Payment Capacity, Purchasing Power, Over-Indebtedness, Willingness to Pay.

Magali Stange
UNIVERSIDAD DEL
JAY
Thomas

Lic. Lourdes Crespo
Translated by,

Introducción

La Cooperativa de Ahorro y Crédito ERCO Ltda., es una Institución con gran trayectoria transparente en el mercado, su crecimiento se confirma todos los días con una visión amplia, en constante de nuevos horizontes hacia la satisfacción de la sociedad.

Presenta como debilidad la falta de aplicación de herramientas de Control Interno que se encarguen de evaluar la eficiencia y eficacia del sistema de control interno que posee actualmente.

La Cooperativa ha detectado falencias en el pago de sus socios en los créditos otorgados, lo cual ha generado que en los últimos meses aumente el número de clientes en mora causando pérdidas significativas.

Por tal motivo se plantea realizar una investigación para determinar si el sistema de control interno en las áreas de cartera y crédito de la Cooperativa cumple con los objetivos planteados, para asegurarse que las decisiones tomadas estén argumentadas sobre bases sólidas que permitan el crecimiento de la Cooperativa.

Este trabajo de titulación consta de cuatro capítulos, en el primer capítulo se indica las generalidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ERCO Ltda. Su estructura organizacional y financiera, en el segundo capítulo se especifica el significado de control interno y sus componentes, en el tercer capítulo se realizará una aplicación y formulación de herramientas de control interno ya aplicadas al departamento de

Crédito y cobranzas de la Cooperativa y por último en el capítulo cuarto se especifica las conclusiones y recomendaciones de acuerdo al trabajo de investigación.

CAPITULO I

1. Aspectos generales de la empresa

Dentro de los aspectos a considerar están la reseña histórica, su actividad principal, misión, visión, objetivos, valores que se detallan a continuación, cabe indicar que la información fue obtenida desde la página de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ERCO LTDA.

1.1. Historia¹

Previo a la reseña histórica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ERCO Limitada, es necesario conocer la historia de la Compañía Ecuatoriana del Caucho, en los años 50, cerca de diez mil personas de la provincia del Azuay, habían migrado hacía varias provincias de la costa, por falta de plazas de trabajo. Al fundarse ERCO (fábrica de llantas, entidad que actualmente pertenece al holding alemán Continental), se inicia un proceso de rehabilitación económica para evitar ese proceso migratorio y de esta manera incentivar la economía de la zona sur del Ecuador. Es así que se constituye el 31 de julio de 1955 la Compañía Ecuatoriana del Caucho S.A., bajo el nombre de Ecuadorian Rubber Company C.A. La cual empieza formalmente sus actividades en el año de 1963.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “ERCO” Ltda., creada mediante Acuerdo Ministerial No. 5029, del 18 de noviembre de 1965. Nace por iniciativa de los trabajadores de la Compañía Ecuatoriana del Caucho, es una entidad dedicada a las finanzas sociales. En sus inicios, trabajaba única y exclusivamente para los empleados y trabajadores de la fábrica.

¹ Cooperativa de ahorro y crédito ERCO Ltda.
<https://www.cooperco.fin.ec>

Posterior a la crisis económica y bancaria del país, se decide realizar la apertura efectiva hacia la comunidad en general, a partir del 21 de abril del año 2001. Hasta el tercer trimestre del año 2013, se cuenta con siete oficinas en la ciudad de Cuenca: Baños, Sinincay, Cumbe, Baguanchi, Chiquintad, El Arenal y la Matriz. Dos en el oriente, Macas y Limón. Una en la ciudad de Cañar. Y, dos en la provincia del Guayas: Naranjal y San Carlos de Balao. De esta manera se tiene cobertura en cuatro provincias del Sur del país: Azuay, Morona Santiago, Cañar y Guayas.

1.1.2. Cooperativismo.

Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social.² (Ley Orgánica de la Economía popular y solidaria, Sección 3, Art 21, Ecuador, 2011).

1.1.3. Localización:

La Cooperativa Erco LTDA cuenta con agencias a nivel nacional.

² Superintendencia de economía popular y solidaria
Ley Orgánica de la Economía popular y solidaria, Sección 3, Art 21, Ecuador, 2011.

AGENCIAS CUENCA

- **Agencia Matriz**



Dirección:

Elia Liut y Calle vieja

Teléfono:

2860249

- **Agencia Baños**



Dirección:

Centro de baños Casa comunal

Teléfono:

2893074

- **Agencia El Arenal**



Dirección:

CC El Arenal 3-57

Teléfono:

4095317

- Agencia Sinincay



Dirección:

Casa comunal escultor
filoromo Quizhpe 1-04

Teléfono:

2877165

- Agencia Cumbe



Dirección:

Diagonal a la plaza central

Teléfono:

2320081

- Agencia Chiquintad



Dirección:

Diagonal a la plaza central

Teléfono:

2320081

- Agencia Baguanchi



Dirección:

Vía a Paccha sector San José

Teléfono:

4012239

- Agencia Parque de la Madre



Dirección:

Cornelio Merchán y José peralta

Teléfono:

4104062

- Agencia Gonzales Suarez



Dirección:

Cornelio Merchán y José peralta

Teléfono:

4104062

- Agencia Santa Isabel



Dirección:

3 de noviembre y Galo de Molina.

Teléfono:

2273021

- Agencia Shaglli



Dirección:

Vía principal diagonal a Junta Parroquial

Teléfono:

3012154

- Agencia Nulti



Dirección:

Cultura Jama Coaque

Teléfono:

4075351

○ Agencia Cañar



Dirección:

Borrero entre Guayaquil y
24 de mayo

Teléfono:

2237024

○ Agencias Macas



Dirección:

Tarqui entre soasti y 24 de
mayo

Teléfono:

2703406

○ Agencia Limón



Dirección:

Quito y 11 de Julio

Teléfono:

2771130

○ Agencia Loja



Dirección:

Vía principal frente al
parque central

Teléfono:

3013957

○ Agencia Naranjal



Dirección:

Calle Olmedo y 15 de
octubre

Teléfono:

042750801

○ Agencia San Carlos de Balao



Dirección:

Recinto San Carlos

Teléfono:

043025415

- Agencia Puerto Inca



Dirección:

Recinto Puerto Inca

Teléfono:

043028190

- Agencia Balao



Dirección:

10 de agosto entre
comercio y bolívar

Teléfono:

042746983

1.1.4. Actividad Principal

La Cooperativa de Ahorro y Crédito ERCO LTDA es una institución sólida, confiable, reconocida y competitiva en el mercado financiero solidario de la región sur del país; ofrece servicios financieros y no financieros de calidad, que responden a la demanda de sus socios y

que apoya eficazmente su desarrollo socio-económico. La Cooperativa ERCO LTDA ofrece los siguientes servicios:

Servicios Generales.³

- Apertura de cuentas
- Tarjetas de débito
- Servicios en línea.

Ahorros

- A la vista
- Programado
- Infante - juvenil
- Certificados de aportación
- Especial

Crédito Productivo

- Crediexpress vehículo
- Credinegocio
- Crediemprendimiento productivo

Crédito de Consumo

³ Cooperativa de ahorro y crédito ERCO Ltda.
<https://www.cooperco.fin.ec>

- Ordinario
- Extraordinario
- Blando

Crédito Hipotecario

- Hipotecario productivo
- Hipotecario de vivienda

Otros Servicios

- Pago de servicios básicos
- Giros.

1.2 Misión, visión y valores institucionales⁴

1.2.1 Misión Institucional

Brindar servicios financieros competitivos de calidad, de manera oportuna y con Responsabilidad Social, con productos innovadores, a través de una atención personalizada, aportando de manera solidaria al desarrollo de nuestros socios y la comunidad.

1.2.2. Visión Institucional

En el año 2016 la Cooperativa de Ahorro y Crédito ERCO Ltda. es una institución sólida, confiable, reconocida y competitiva en el mercado financiero solidario de la región sur del

⁴ Cooperativa de ahorro y crédito ERCO Ltda.
<https://www.cooperco.fin.ec>

país; ofrece servicios financieros y no financieros de calidad, que responden a la demanda de sus socios y que apoya eficazmente su desarrollo socio-económico; cuenta con un equipo directivo y de colaboradores con alto desempeño y compromiso; y está respaldada en una estructura organizacional y tecnológica adecuada y eficiente.

1.2.3. Valores Institucionales

Los valores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ERCO LTDA.

- Solidaridad
- Honestidad
- Creatividad
- Responsabilidad
- Compromiso
- Lealtad
- Perseverancia
- Respeto

1.2.4. Principios Cooperativos

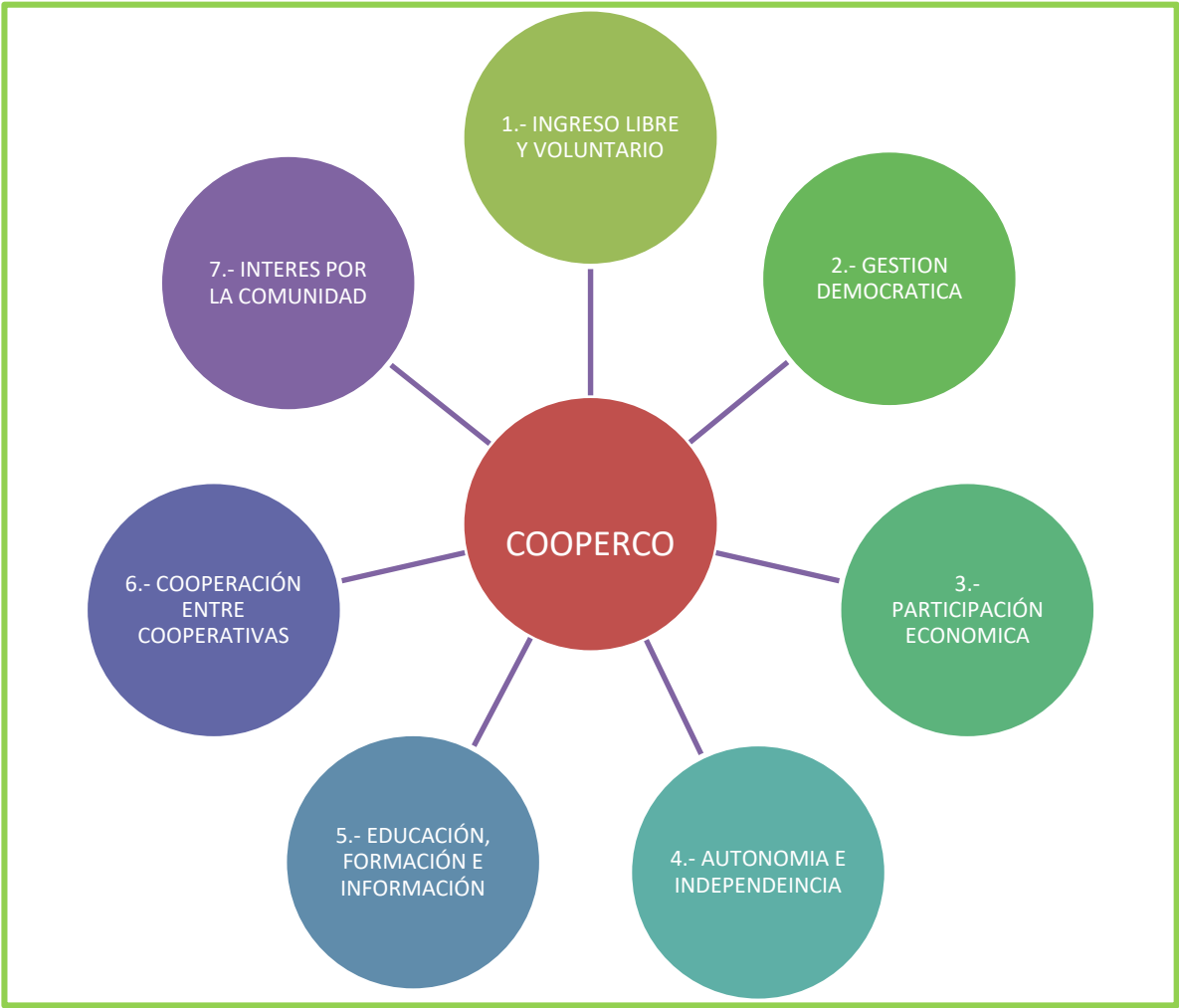


Tabla 1: Principios de Cooperativismo,

Elaborado por Cooperativa ERCO LTDA.

1.3 Objetivos de la entidad⁵

1.3.1 Objetivos generales

Ámbito Institucional

- Mantener la tendencia creciente de la solvencia patrimonial e institucional
- Crear un mecanismo para promover el buen Gobierno Corporativo
- Diseñar e implementar el balance social de COOPERCO
- Diseñar e implementar el proceso de adecuación a la normativa vigente

Productos y Mercados

- Ampliar el posicionamiento de la marca COOPERCO
- Crear un mecanismo institucionalizado y sistémico para inteligencia de mercado orientado a incrementar la participación en captaciones y colocaciones del mercado local.

Financiero

- Crear un mecanismo de gestión de riesgos integrales

Tecnológico

⁵ Cooperativa de ahorro y crédito ERCO Ltda.
Plan Estratégico COOPERCO LTDA.

Gestionar el desarrollo tecnológico para atender las demandas internas y externas de COOPERCO, de acuerdo con el avance de las TIC.

Talento Humano

Diseñar e implementar un plan integral de desarrollo y retención del talento humano de alto desempeño.

1.4 Portafolio de Clientes

Está dividido según los tipos de créditos.

- Crédito máximo hasta 2000 sin importar que sea de crédito o microcrédito.
- Resolución junta de regulación monetaria.
- Hipotecario hasta 100.000 USD., los socios hasta 30.000 USD, y por comunidad 60,000 USD.
- Crédito de vivienda se maneja por el estado debido a que la tasa pasiva es alta 9,5 % tasa del estado
- 5000.00 USD garantes sin bienes
- 3000.00 USD sin garantías
- 10000.00 USD se requiere dos garantes

1.4.1 Análisis FODA

El análisis FODA es una herramienta útil que indica la situación actual de la Cooperativa Erco Cía. Ltda. En función de los resultados se puede tomar decisiones que ayuden al cumplimiento de objetivos y políticas.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
- Seguro de desgravamen y otros servicios al cliente - Otros costos en ahorros - Tasa de interés en ahorros y captaciones - Tasa de interés en créditos - Eficiencia Administrativa: Gastos de operación / activos totales - Nivel de Patrimonio y cumplimiento de requerimientos - Nivel y evolución de la liquidez - Nivel de provisiones de cartera - Sistema informático y comunicación - Procesos de decisión oportunos - Equipo informático - Calificación del personal ejecutivo - Calificación de los colaboradores - Personal orientado en atención al cliente (interno y externo) - Actitud hacia el cambio	- Segmentación y conocimiento de clientes. - Diferenciación de productos según segmentos - Lealtad de socios con la COAC - Crecimiento de las captaciones - Calidad de la cartera (nivel de cartera en riesgo) - Spread (margen financiero) - Crecimiento del activo y del pasivo - Crecimiento de la cartera de crédito - Organización general de la cooperativa - Manual de procesos - Gestión de la información: reportes, uso Sistema de Información Gerencial - Normas y Reglamentos - Planificación general, estratégica, operativa, financiera - Representatividad de los socios en el consejo - Gestión del personal (administración

	por objetivos-resultados) - Política de comunicación-información interna - Motivación - Cultura de riesgo
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
- Potencialidad del mercado actual - Potencialidad de nuevos mercados - Flujo de remesas - Fondeo externo - Sistemas de telecomunicaciones - Nivel de legalización de tierras	Competencia en el mercado financiero Marco Regulatorio y Supervisión del sector Nivel de seguridad Nivel promedio de ingresos de la población Desarrollo económico del mercado de intervención Situación macroeconómica/global de la economía y mercado Estructura y desarrollo del empleo

Tabla 2: Análisis FODA.

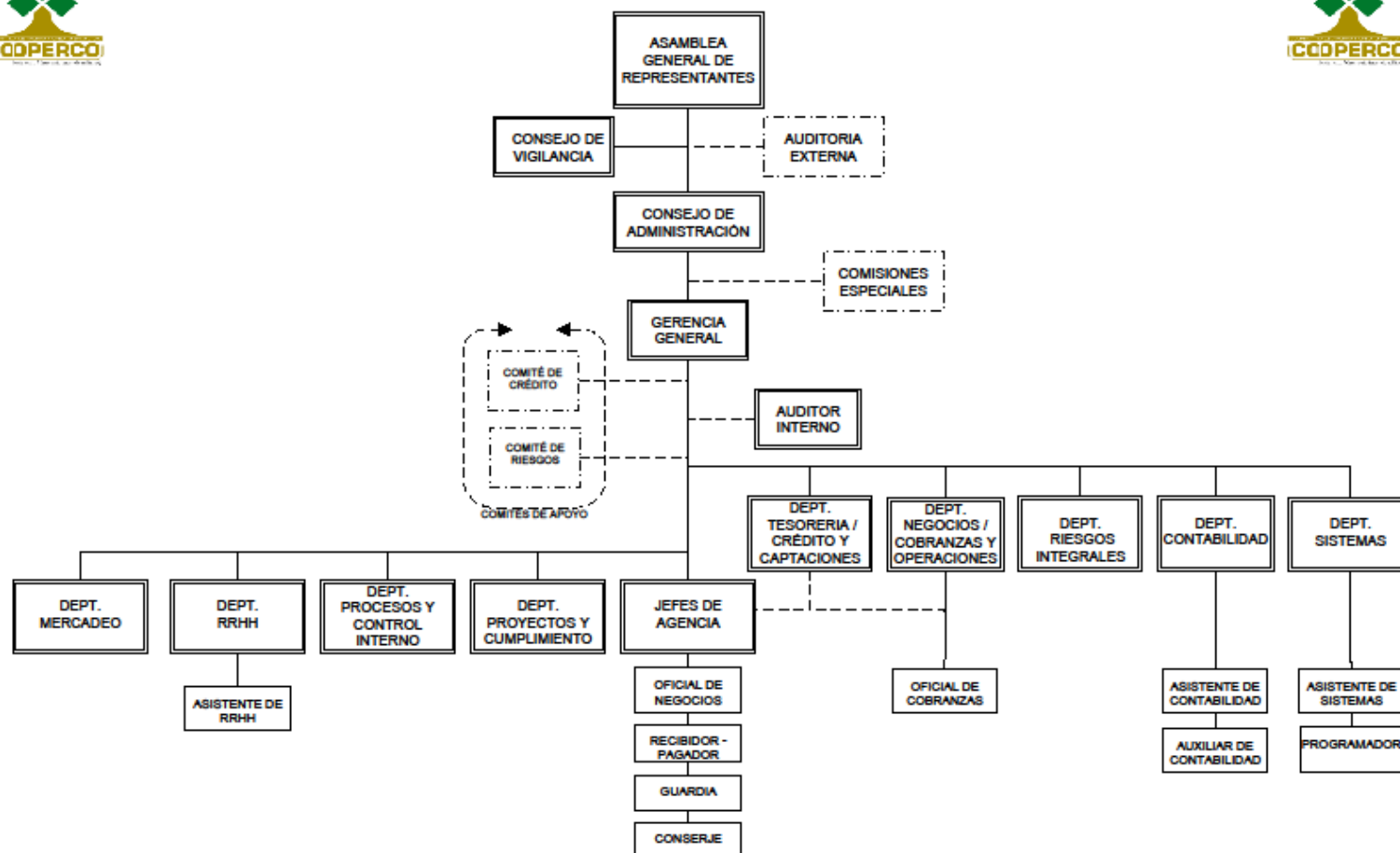
Elaborado por las autoras.

1.5 Organigrama

Las cooperativas contarán con una Asamblea General de socios o de Representantes, un Consejo de Administración, un Consejo de Vigilancia y una gerencia, cuyas atribuciones y deberes, además de las señaladas en esta Ley, constarán en su Reglamento y en el estatuto social de la cooperativa. En la designación de los miembros de estas instancias se cuidará de no incurrir en conflictos de intereses. (Ley de Cooperativas, Art 32, Sección 3, Ecuador 2011).



ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL Y FUNCIONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ERCO LTDA.



Aprobación: Organigrama Estructural, fue analizado y aprobado por el Consejo de Administración en sesión Ordinaria, del día 27 de Junio de 2013, según consta en el Acta No. 288. **Primera Reforma.** - En sesión Ordinaria, del día 12 de Agosto de 2013, según consta en el Acta No. 289.- **Segunda Reforma.** - En sesión Ordinaria, del día 29 de Noviembre del 2013, según consta en el Acta No. 295

Ing. Ariosto Cabrera T.
PRESIDENTE

Tnlg. Andrea Ullauri
SECRETARIO

Imagen 1: Organigrama estructural. Elaborado por Cooperativa ERCO LTDA.

1.6 Situación actual en el departamento de Crédito y cobranzas⁶

La Cooperativa ERCO se basa según lo que establece el Banco Central que indica tasas a tomar para cada tipo de producto, con el propósito de mantener un equilibrio monetario en la entidad financiera.

TIPO	PRODUCTO	15/12/2015
MICROCREDITO	MICRO EXTRAORDINARIO	20,00%
	MINORISTA	
MICROCREDITO	PRESTAMO MICROCREDITO	17,50%
	CONFIANZA AMPLIADA	
MICROCREDITO	PRESTAMO MICROCREDITO	18,50%
	CONFIANZA SIMPLE	
MICROCREDITO	PRESTAMO MICROCREDITO	20,00%
	CONFIANZA MINORISTA	
MICROCREDITO	PRESTAMO MICROCREDITO	24,54%
	LIQUIDEZ INMEDIATA ACUMULADA SIMPLE	
MICROCREDITO	PRESTAMO MICROCREDITO	24,54%
	LIQUIDEZ INMEDIATA MINORISTA	
MICROCREDITO	PRESTAMO MICROCREDITO	15,00%
	OPORTUNIDAD ACUMULADA	

⁶ COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ERCO LTDA. (2015) *Memorias Asamblea General Ordinaria*. Cuenca.

	SIMPLE	
MICROCREDITO	PRESTAMO MICROCREDITO OPORTUNIDAD MINORISTA	15,00%
MICROCREDITO	PRESTAMO MICROCREDITO ACUMULADA AMPLIADA	15,00%
MICROCREDITO	CREDITO EMPRENDIMIENTO ACUMULADA AMPLIADA	17,50%
MICROCREDITO	CREDITO EMPRENDIMIENTO ACUMULADA SIMPLE	18,50%
MICROCREDITO	PRESTAMO MICRO ORDINARION ACUMULADA AMPLIADA	17,50%
MICROCREDITO	PRESTAMO MICRO ORDINARION ACUMULADA SIMPLE	18,50%
MICROCREDITO	PRESTAMO MICRO ORDINARIO MINORISTA	20,00%
MICROCREDITO	CREDIEXPRESS VEHICULO ACUMULADA	17,50%
MICROCREDITO	CREDIEXPRESS VEHICULO ACUMULADA SIMPLE	18,50%
MICROCREDITO	CREDITO AGRICOLA ACUMULADA AMPLIADA	15,20%
MICROCREDITO	CREDITO AGRICOLA ACUMULADA SIMPLE	15,20%

MICROCREDITO	CREDITO AGRICOLA MINORISTA	15,20%
MICROCREDITO	CREDITO AGROPECUARIO ACUMULADA AMPLIADA	17,50%
MICROCREDITO	CREDITO AGROPECUARIO ACUMULADA SIMPLE	18,50%
MICROCREDITO	CREDITO AGROPECUARIO MINORISTA	20,00%
MICROCREDITO	PRESTAMO CORPORATIVO	13,39%
CONSUMO	BLANDO PRIORITARIO	16,00%
CONSUMO	CREDIEXPRESS VEHICULO	15,20%
CONSUMO	SOLUCIÓN PRIORITARIO	16,00%
CONSUMO	PRESTAMO CREDITO OPORTUNIDAD PRIORITARIO	15,00%
CONSUMO	PRESTAMO ORDINARIO PRIORITARIO	16,00%
CONSUMO	PRESTAMO CREDITO CONFIANZA PRIORITARIO	16,00%
CONSUMO	PRESTAMO EXTRAORDINARIO PRIORITARIO	16,00%

Tabla 3: Tasas de interés aplicadas a créditos,

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria-2015,

1.6.1. Activo Total

Al cierre del año 2015 es de 48.195, 283,16 este saldo implica el 3,35% de crecimiento con relación a diciembre del año anterior.

Si comparamos con el comportamiento del sistema financiero privado observamos que disminuyo en un 8,19% en tanto que el sector cooperativo del segmento 1 creció un 5,28%, el segmento 2 decreció un 13,77% cabe mencionar que parte de este comportamiento del sistema financiero solidario se debe a que algunas cooperativas se reclasificaron del segmento 2 al 1.

1.6.2. Cartera Total

Al 31 de diciembre del 2015 es de 40, 478,420.65 esto implica 18,79 % de crecimiento con respecto al año 2014; Mientras el sistema financiero nacional decrece un 4,47, el sector financiero solidario segmento 1 crece un 7,83% y el segmento 2 decrece un 9,10%.

Durante el año 2015 colocó préstamos por 26, 509,787.73, esto significa

25, 509,787.73 esto significa 25,05% más que lo colocado durante el año 2014.

La cooperativa al cerrar el año cuenta con el 125.31% de provisión sobre la cartera en riesgo, el sistema financiero privado cuenta con el 187,14 % el sistema financiero

Solidario segmento 1 tiene una cobertura de 110,15% y el segmento 2 apenas alcanza una cobertura de 62,17%.

1.6.3. Captaciones

Al cierre del 2015 presentan un saldo de 28, 939,368.93. Distribuido de la siguiente manera como se indica en el siguiente gráfico:

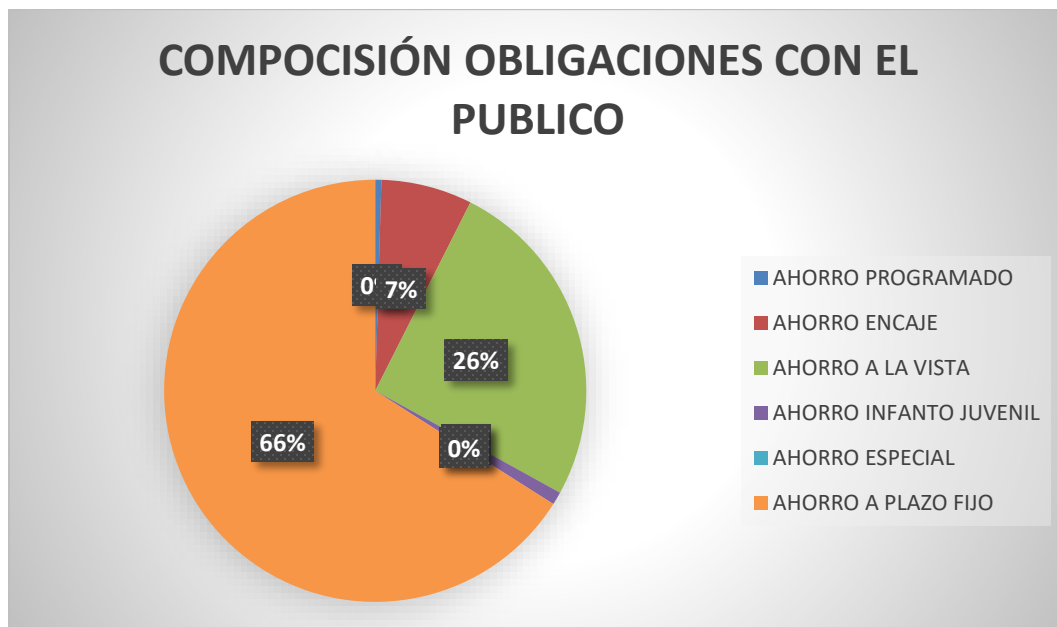


Gráfico 1: Obligaciones con el público.

Elaborado por las Autoras.

En el sistema financiero privado decrecen un 11,53%, en el sistema financiero solidario segmento 1 crecen un 3,07% y en el segmento 2 decrecen un 17,08% de lo dicho podemos concluir que gracias a la confianza que los socios tienen en la

Cooperativa, los depósitos presentan un crecimiento del 202,05% con respecto al sector financiero que mejor desempeño tuvo en lo que a captaciones se refiere.

A diciembre de 2015 las captaciones financian el 71,49% de la cartera total.

1.6.4. Obligaciones financieras

Al cierre del año 2015 mantiene un saldo de 8,082,717,48 lo cual implica el 23,02 menos con relación al saldo con el que cerramos el año 2014, de allí la razón por lo cual a pesar de que la cooperativa tiene un importante crecimiento de captaciones, el activo no tiene el mismo comportamiento. Esta disminución se debe a que la CONAFIPS baja su ritmo de colocaciones y además porque debe continuar con la amortización de la deuda por lo cual la Cooperativa se ve fuertemente afectada.

En base a estos indicadores financieros se puede apreciar que la totalidad de los indicadores son mejores en el segmento 2 en el cual está clasificada la Cooperativa Erco LTDA.

BALANCE GENERAL CONSOLIDADO
DEL 01 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015

CÓDIGO CUENTA	DESCRIPCIÓN CUENTA CONTABLE	SALDO
1	ACTIVO	48.195.283,16
11	FONDOS DISPONIBLES	2.927.221,69
1101	CAJA	1.249.452,62
1103	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	1.669.937,61
1104	EFFECTOS DE COBRO INMEDIATO	5.606,46
1105	REMESAS EN TRANSITO	2.225,00
13	INVERSIONES	6.263.013,16
1305	MANTENIDAS HASTA SU VENCIMIENTO DE ENTIDADES DEL SECTOR PRIVADO Y SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDA	36.531.434,43
14	CARTERA DE CREDITOS	11.955.532,06
1402	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO POR VENCER	3.280.524,66
1404	CARTERA DE MICROCREDITO POR VENCER	22.092.574,63
1426	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO	

	PRIORITARIO QUE NO DEVENGA INTERESES	288.358,13
1427	CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO QUE NO DEVENGA INTERESES	254.004,40
1428	CARTERA DE MICROCREDITO QUE NO DEVENGA INTERESES	1.082.238,07
1450	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO VENCIDA	237.976,60
1451	CARTERA DE CREIDTO INMOBILIARIO VENCIDA	85.228,98
1452	CARTERA DE MICROCREDITO VENCIDA	1.201.983,42
1499	PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES	-3.946.986.52
16	CUENTAS POR COBRAR	857.306,45
1602	INTERESES POR COBRAR INVERSIONES	115.414,23
1603	INTERESES POR COBRAR DE CARTERA DE CREDITOS	312.411,78
1614	PAGOS POR CUENTA DE SOCIOS	127.042,42
1690	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	310.965,06
1699	(PROVISION PARA CUENTAS POR COBRAR)	-8527,04
1702	BIENES ADJUDICADOS POR PAGOS	13.550,00
1799	(PROVISION PARA BIENES REALIZABLES ADJUDICADOS POR PAGO Y RECUPERADOS)	-13.550,00
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	1.267.740,94

1801	TERRENOS	365.805,22
1802	EDIFICIOS	665.000,00
1805	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	289.642,27
1806	EQUIPOS DE COMPUTACION	490.166,38
1807	UNIDADES DE TRANSPORTE	131.645,80
1890	TRANSPORTE	43.922,22
1899	DEPRECIACION ACUMULADA	-718.440,95
19	OTROS ACTIVOS	348.566,47
1901	INVERSIONES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES	84.097,41
1904	GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS	173.569,44
1905	GASTOS DIFERIDOS	29.998,84
1906	MATERIALES, MERCADERIAS E INSUMOS	4.262,45
1990	OTROS	56.638,33
2	PASIVOS	38.878.837,73
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	28.939.368,93
2101	DEPOSITOS A LA VISTA	7.824.353,06
2103	DEPOSITOS A PLAZO	19.093.701,86
2105	DEPOSITOS RESTRINGIDOS	2.021.314,01
23	OBLIGACIONES INMEDIATAS	72.796,12
2302	GIROS, TRANSFERENCIAS Y COBRANZAS POR PAGAR	72.796,12

25	CUENTAS POR PAGAR	1.755.935,12
2501	INTERESES POR PAGAR	555.507,81
2503	OBLIGACIONES PATRONALES	605.423,01
2504	RETENCIONES	196.393,39
2505	CONTRIBUCIONES, IMPUESTOS Y MULTAS	214.386,10
2506	PROVEEDORES	840,48
2507	OBLIGACIONES POR COMPRA DE CARTERA	77.792,63
2590	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	105.591,76
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	8.082.717,48
2606	OBLIGACIONES CON ENTIDADES FINANCIERAS DEL SECTOR PUBLICO	8.082.717,48
29	OTROS PASIVOS	28.020,02
2901	INGRESOS RECIBIDOS POR ANTICIPADO	144,00
2990	OTROS	27.876,02
3	PATRIMONIO	9.316.445,43
31	CAPITAL SOCIAL	4.645.073,53
3103	APORTES DE SOCIOS	4.645.073,53
33	RESERVAS	938.103,47
3301	LEGALES	204.903,15
3303	ESPECIALES	611.289,47
3310	POR RESULTADOS NO OPERATIVOS	121.910,85
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	3.114.051,81

3402	DONACIONES	97.998,56
3490	OTROS	3.016.053,25
35	SUPERAVIT POR VALUACIONES	400.894,03
3501	SUPERAVIT POR VALUACION DE PROPIEDADES, EQUIPO Y OTROS	400.894,03
36	RESULTADOS	218.322,59
3603	UTILIDAD O EXCEDENTE DEL EJERCICIO	218.322,59
	TOTAL, PATRIMONIO	931645,43
	TOTAL, PASIVO, PATRIMONIO, RESULTADO DE EJERCICIO	48.195.283,16

ESTADO DE RESULTADOS

CÓDIGO CUENTA	DESCRIPCIÓN CUENTA CONTABLE	MENSUAL	SALDO
4	GASTOS	809.996,04	6.473.702,42
41	INTERESES CAUSADOS	217.205,58	2.515.878,13
4101	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	185.255,14	2.099.014,39
4103	OBLIGACIONES FINANCIERAS	31.980,44	416.863,74
42	COMISIONES CAUSADAS	0,00	562,94
4290	VARIAS	0,00	562,94
43	PERDIDAS FINANCIERAS	961,03	8.190,86
4306	PRIMAS EN CARTERA COMPRADA	961,03	8.190,86
44	PROVISIONES	5.142,13	644.843,93
4402	CARTERA DE CREDITOS	3.228,32	629.194,24
4403	CUENTAS POR COBRAR	558,81	2.099,69
4404	BIENES REALIZABLES ADJUDICADOS POR PAGO Y DE ARRENDAMIENTO MERCANTIAL	1.355,00	13.550,00
45	GASTOS DE OPERACIÓN	292.788,12	2.965.912,62
4501	GASTOS DE PERSONAL	123.889,84	1.620.092,19
4502	HONORARIOS	7.360,38	37.877,93
4503	SERVICIOS VARIOS	75.051,50	680.954,20

4504	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS	15.940,61	268.618,74
4505	DEPRECIACIONES	15.379,60	162.965,14
4506	AMORTIZACIONES	2.308,79	27.319,17
4507	OTROS GASTOS	52.857,40	168.085,25
46	OTRAS PERDIDAS OPERACIONALES	3,271,01	4.228,91
4690	OTRAS	3,271,01	4.228,91
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	671,21	44.128,07
4703	INTERESES, COMISIONES Y TARIFAS DEVENGADOS EN EJERCICIOS ANTERIORES	0,00	39.866,25
4790	OTROS	671,21	4.261,82
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMLEADOS	289.956,96	289.956,96
4810	PARTICIPACION A EMPLEADOS	76.350,53	76.350,53
4815	IMPUESTO A LA RENTA	213.606,43	213.606,43
	TOTAL, GASTOS	809.996,04	6.473,702,42
5	INGRESOS	632.816,46	6.692.025,01
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	604.909,31	6.459.948,44
5101	DEPOSITOS	621,56	6.724,69
5103	INTERESES Y DESCUENTOS DE INVERSIONES EN TITULOD VALORES	41.948,20	635.595,79

5104	INTERESES Y DESCUENTOS DE CARTERA DE CREDITOS	562.339,55	5.817.627,96
52	COMISIONES GANADAS	6.858,63	72.409,49
5290	OTRAS	6.858,63	72.409,49
54	INGRESOS POR SERVICIOS	910,63	9.966,99
5490	OTROS SERVICIOS	910,63	9.966,99
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	10.771,36	83.674,44
5590	OTROS	10.771,36	83.674,44
56	OTROS INGRESOS	9.336,53	66.025,65
5604	RECUPERACIONES DE ACRIVOS FINANCIEROS	9.284,11	55.673,52
5690	OTROS	82,42	10.352,13
	TOTAL, INGRESOS	632816,46	6,692,025,01
	UTILIDAD EJERCICIO	(-177179.58)	218,322.59

Analizando las cifras presentadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS respecto de cooperativas del segmento 1, se evidencia una tasa de crecimiento en activos durante el 2015 del 5,3% en comparación al año anterior. De igual manera la cartera creció en un 7,8% y el índice de la cartera en riesgo fue de 5,38%

Lo que respecta a la Cooperativa ERCO LTDA, durante todo el año se ha realizado un monitoreo permanente del entorno e ir adoptando políticas tanto de captaciones como crédito para mantener solida a la institución.

Algunos indicadores son:

- Los activos llegaron a 48.2 millones, que representan un ligero crecimiento del 3,35% respecto del saldo del año anterior.
- El saldo de cartera, fue de 40.48 Millones que representa un crecimiento de 18,79% respecto del año anterior
- El índice de cartera en riesgo durante el año 2015 continuó mejorando, ubicándose en 7,78% comparado con 9,44% del año anterior. Además, esta cartera está cubierta en un 125,31% lo que significa que la cooperativa tuene cubierto en su totalidad este riesgo
- El excedente bruto al final del año fue de 218323 USD
- A finales del año 2015 aumento el número de los socios que conforman la Cooperativa.

1.7 Procedimientos y políticas de créditos y cobranzas vigentes⁷

1.7.1. Créditos comerciales

1.7.1.1 Requisitos y documentación necesaria para el trámite de crédito comercial

2. Proyecto de inversión o estudio de factibilidad en casos de operaciones que superen 100,000 USD.

⁷ Cooperativa de ahorro y crédito ERCO Ltda.
<https://www.cooperco.fin.ec>

3. Estados Financieros, en el caso de personas jurídicas, los estados financieros deben estar debidamente suscritos por un contador autorizado y el representante legal, los mismos deberán ser auditados o refrendados por la Superintendencia de Compañías.

En Caso de personas naturales

1. Copia de RUC y de última declaración del Impuesto a la Renta
2. Copia de Cedula de Ciudadanía.
3. Nombramiento del representante legal y debidamente inscrito en el registro mercantil
4. Certificación de la Junta Directiva autorizando la tramitación del crédito
5. Copia de títulos de propiedad de los bienes declarados, con certificación de encontrarse libres de todo gravamen
6. Certificados del registrador de la propiedad actualizado del bien a hipotecar
7. Certificaciones de su situación y movimiento de saldos de las instituciones bancarias y financieras que opera.
8. Referencias Comerciales.

1.7.1.2. Proceso y políticas para otorgación de crédito

Promoción

- Entrega de folletos en los cuales se detalla información de los créditos comerciales, como requisitos y condiciones de otorgamiento de crédito, adicional son informados de manera personal a cada socio.
- Se establece estrategias de ventas de los productos mediante visitas directas a potenciales socios.

Levantamiento y análisis de la información

- Toda solicitud de crédito deberá estar firmada por el solicitante o representante legal en caso de personas jurídicas.
- La solicitud deberá ser llenada directamente por parte del solicitante, al receptar la solicitud el oficial de crédito verificará que la misma contenga la información completa, en caso de no ser así solicitará información adicional al socio durante la entrevista.
- En operaciones recurrentes el oficial de negocios determinara la información necesaria a actualizar en caso de cambios de la representación o estructura societaria de la empresa.
- Es obligatorio la actualización del Balance General y Estados de Resultados, copia de la última declaración del Impuesto a la renta.

- Todo casillero del cual el solicitante no disponga de información será llenado con una raya horizontal.
- Toda solicitud de crédito debe especificar con claridad el destino que tendrá el mismo.
- Toda solicitud deberá contener el diagrama de ubicación de negocio y del domicilio del solicitante, en créditos recurrentes, en caso de vigencia de la misma dirección se señalará mensaje mantiene dirección registrada en archivos, caso contrario será obligatorio el diagrama de ubicación.
- En la primera operación de crédito, es obligatorio realizar el proceso de inspección y verificación del negocio del socio.
- Es responsabilidad del oficial de crédito establecer la necesidad de realizar la inspección en las posteriores operaciones de crédito, será obligatorio realizar la misma si el monto de la nueva operación es mayor en un 30% o si ha transcurrido más de un año desde la última solicitud de crédito.
- Toda acción de inspección será registrada y reportada en el formato respectivo y formará parte del expediente de crédito.
- La inspección tendrá como propósito de confirmar la validez de la información presentada por el socio, como Operacionalidad de la empresa, dirección, nivel de funcionamiento y utilización de la capacidad instalada, riesgos existentes.

- Existencia y estado de los bienes declarados, en especial de tratarse de bienes a entregarse en garantía.
 - Responsabilidad y consistencia de los datos proporcionados en la solicitud de crédito y estados financieros.
 - Consistencia del negocio de crédito declarado en la solicitud de crédito.
- Para toda evaluación de crédito se evaluará e imprimirá la situación del socio en la central de riesgos u otros buros de crédito a los cuales tenga acceso la cooperativa y de ser posible la base de datos de Consejo Nacional de Control de Sustancias Estupefacientes Y Psicotrópicas CONSEP, reporte de litigios pendiente emitidos por la Judicatura de su residencia, lo cual se adjuntará al expediente de crédito.
 - Los créditos deberán contener El Formulario de Análisis, Evaluación y Resolución de Crédito, luego de lo cual la solicitud se trasladará a la instancia resolutoria respectiva en función del monto solicitado, El subcomité o Comité responsable de la decisión tiene la potestad de pedir mayor información negar la solicitud, condicionar la aprobación, reducir el monto solicitado.
 - Es obligatorio el cálculo de proyecciones financieras, flujos de caja e índices financieros de la empresa por parte del Oficial de Negocios o Jefes de Agencia.

- Cada etapa de evaluación deberá ser respaldada por la firma del oficial o Jefe de Agencia quien recomendará las condiciones de otorgamiento del crédito en cuanto a monto, plazo, tipo de garantía y forma de pago. El informe deberá estar respaldado por la firma del responsable y fecha de análisis.
- La instancia final de resolución del crédito determinara las condiciones de otorgamiento de la operación, contemplado monto, plazo, forma de pago garantía exigida y tasa de interés. La decisión se respaldará con la firma de los integrantes de la instancia de acuerdo con el nivel de aprobación.
- Todas las propuestas de financiamiento con las características indicadas deben ser resueltas en el Subcomité Técnico
- Las de aquellos socios que mantengan operaciones de crédito directas o solidarias vigentes la Cooperativa.
- Las de aquellos socios con incumplimiento en su comportamiento de pago de créditos anteriores.
- Las que por alguna razón no cumplan con todos los requisitos establecidos.
- Las solicitudes de reestructuración de deuda.
- Las solicitudes de prórroga.
- **Liquidación**

- Para desembolso y formalización de la operación, el Jefe de Negocios requerirá la presentación de la cedula de identidad actualizada del solicitante, cónyuge y garantes a fin de verificar la firma. Bajo ningún concepto se autorizará la firma de pagarés fuera de las oficinas de la Cooperativa.
- Todo crédito mayor a 5000 USD requerirá la declaración firmada por parte del deudor sobre el uso licito de los recursos.
- El desembolso de recursos se procederá una vez firmados y legalizados todos los documentos de respaldo de crédito y las garantías.
- El desembolso de los recursos se efectuará mediante acreditación a la cuenta de ahorros a la vista del solicitante.

CAPÍTULO II

2. Fundamentación Teórica de la Evaluación de Control Interno.

2.1 Concepto y tipos de Control Interno

2.1.1 Antecedentes Históricos de Control Interno

El Sistema de Control Interno garantiza la óptima realización de operaciones en la organización, de ahí la necesidad de su evaluación, por ello los profesionales de la Contaduría y Administración están conscientes que al iniciar una actividad es imprescindible evaluar este sistema ya que les proporciona información para determinar el alcance, extensión y profundidad de lo que van a desarrollar.

La evaluación del Sistema de Control Interno se define como “La actividad que realiza un profesional de la Auditoria con conocimientos Contables y Administrativos en donde procede a analizar, estudiar e investigar los sistemas de control que funcionan en la organización, a efecto de corroborar su observación y respeto, permitiendo con ello a alcanzar metas previstas por el cuerpo directivo.

En las organizaciones se dispone de información y documentación de tipo legal y administrativa que la identifican plenamente y que es necesario revisando inicialmente estando dentro de ella en el primer caso sus escrituras de constitución, modificación y poderes y en el segundo los manuales de organización y procedimientos.

(Scrib.com, 2011) El denominado “INFORME COSO” sobre control interno, publicado en E.E.U.U EN 1992, surgió como una respuesta a las inquietudes que planteaban la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes, entorno a la temática referida. Plasma los resultados de la tarea realizada durante más de cinco años por el grupo de trabajo que la Treadway Commission National Commission on Fraudulent Financial Reporting creó en Estados Unidos en 1985 bajo la sigla COSO (Committee of Sponsoring Organizations). El grupo está constituido por representantes de las siguientes organizaciones:

- American Accounting Association (AAA)
- American Institute of Certified Public Accountants (AICPA)
- Financial Executive Institute (FEI)
- Institute of Internal Auditors (IIA)
- Institute of Management Accountants (IMA)

2.1.2 Definición de Control Interno

(ESTUPIÑÁN GAITAN R, 2006) “Las políticas, procedimientos, prácticas y estructuras organizacionales diseñadas para proporcionar razonable confianza en los objetivos de los negocios serán alcanzados y que los eventos indeseados sean prevenidos o detectados y corregidos.

El control interno es definido en forma amplia como un proceso, efectuado por el Consejo de Administración, la Dirección y el resto de personal de una Entidad, diseñado para

proporcionar una razonable seguridad con miras a la realización de objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables.

La primera categoría se trata de los objetivos básicos de la entidad, incluyendo metas de desempeño, rentabilidad y salvaguardia de recursos.

La segunda está relacionada con la preparación y publicación de los estados financieros dignos de confianza, incluyendo estados financieros intermedios y resumidos e información financiera derivada de dichos estados financieros tales como ganancias por distribuir, reportadas públicamente.

La tercera se ocupa del cumplimiento de las leyes y regulaciones a la que la entidad está sujeta.

El Control Interno comprende el plan de organización y todos los métodos y medidas coordinadas adoptadas dentro de una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la exactitud y veracidad de los datos contables, promover la eficiencia operante y estimular la adhesión a los métodos prescritos por la gerencia.

Control interno en sentidos amplio, se define como un proceso afectado por el Consejo de Administración, la Dirección y el resto del personal de una entidad diseñada para proporcionar una razonable seguridad respecto al logro de los objetivos, dentro de las siguientes categorías: eficiencia y eficacia de las operaciones confiabilidad de información financiera y cumplimientos con las leyes y normas aplicables”.

Conceptos básicos: apuntes tomados en clase⁸

➤ Eficacia

“El logro de los objetivos y metas previstas por la administración la que puede estar expresada en términos de cantidad, calidad, tiempo, costos etc. para que se considere la eficiencia debe hacerse instrumentado una planificación detallada con sistemas de información y herramientas o estándares de medición que detecten desviaciones”.

➤ Eficiencia

“Es el grado de utilización de los recursos: humanos, materiales, financieros, tecnológicos y ecológicos considerando al tiempo. El objetivo es incrementar la productividad”.

⁸ Peña Genaro. Material de Clase, Universidad del Azuay

➤ **Economía**

“Conseguir minimizar los costos de una actividad, programa u operación con eliminación de desperdicios”.

2.1.3 Objetivos de Control Interno.

(ESTUPIÑAN GAITÁN, 2006) “El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración.

De acuerdo a lo anterior, los objetivos básicos son:

- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución
- Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
- Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas.
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

2.1.4 Importancia de Control Interno

(COOPERS & LYBRAND, 1997) “La necesidad de ejercer un control dentro de las organizaciones fue constatada por los primeros gobernantes, jefes religiosos y dirigentes

empresariales. Dada la necesidad de dirigir y supervisar las actividades de la organización, se establecieron controles para asegurar la consecución de los objetivos.

Con el tiempo, la importancia del control interno para el éxito de una entidad ha sido reconocida no solo por sus responsables sino también por un gran número de terceros. Algunos han acudido al control interno para resolver temas que iban más allá de aquellos que los empresarios consideraban relevantes para sus necesidades.

En los últimos años, diversos órganos públicos, privados y profesionales han dedicado una considerable atención al control interno y han propuesto recomendaciones o directrices sobre el tema. De este interés creciente han surgido diversas filosofías que han originado distintas opiniones sobre la naturaleza, el objetivo y la forma de conseguir un control interno eficaz.

Quizás el primer cambio importante en la manera de considerar el control interno surgió de la necesidad de contar con información fiable como un medio indispensable para llevar a cabo un control eficaz. Los directivos de empresas han venido dando cada vez más importancia al uso de información financiera y no financiera para controlar las actividades de las mismas. Por ello se elaboran sistemas para mejorar la utilidad y la fiabilidad de la información. Así mismo los directivos de sociedades de mayor dimensión, por tamaño y empleados, han ido tomando conciencia de la necesidad de controlar y limitar las decisiones que podían ser tomadas sin consultar a un superior. De allí el desarrollo de prácticas de dirección eficaces para orientar las actividades de los empleados y ejercer un mayor control sobre las actuaciones.

Desde el punto de vista de la auditoria, hace tiempo se ha reconocido que una auditoria de los estados financieros de entidades con sistemas de control interno eficaces se podría llevar a cabo de forma más eficiente centrando la atención en los controles internos.

2.1.5 Tipos de Control

Control Interno preventivo:

Este tipo de control que tiene como fin evitar acontecimientos no deseados, que pueden perjudicar al cumplimiento de objetivos, la implementación de este control debe ser implementado por la alta dirección.

Control Interno detectivo:

Se lleva a cabo durante las operaciones de la organización para la oportuna detección de un riesgo o error.

Control interno correctivo:

Este tipo de control se establece durante la ejecución de varias actividades en la organización, donde si se llegara a dar un error se determina sus causas y efectos en ese momento, y posteriormente a aplicar medidas correctivas.

2.2 Los elementos y principios de Control Interno

2.2.1 Factores del ambiente de Control Interno

2.2.1.1 Integridad y valores éticos: Existencia e implementación de códigos de conducta y otras políticas mirando las prácticas de negocios aceptables, los conflictos de interés, o los estándares esperados de comportamiento ético y moral.

2.2.1.2 Compromiso por la competencia: Descripciones formales e informales de trabajo u otras maneras de definir tareas que comprometan trabajos particulares. Análisis del conocimiento y de las habilidades necesarias para desempeñar adecuadamente los trabajos.

2.2.1.3 Consejo de directores o comité de Auditoria: Independencia frente a la administración, que tanta es necesaria, lo mismo que si suscitan dudas difíciles y aprobadas.

2.2.1.4 Filosofía y estilo de operación de la administración: Naturaleza de los riesgos de negocio aceptados, por ejemplo, cuando la administración a menudo entra en convenios particulares de alto riesgo, o es extremadamente conservadora en la aceptación de los riesgos.

2.2.1.5 Estructura organizacional: Conveniencia de la estructura organizacional de la entidad y su habilidad para proporcionar el flujo de información necesario para administrar sus actividades.

2.2.1.6 Valoración de autoridad y responsabilidades: Asignación de responsabilidad y delegación de autoridad para cumplir con las metas y objetivos organizacionales, las funciones de operación y los requerimientos reguladores, incluyendo responsabilidad por los sistemas de información y autorizaciones para cambio.

2.2.1.7 Políticas y prácticas de recursos humanos: Forma de aplicación de las políticas y procedimientos para vinculación, entrenamiento, promoción y compensación de empleos”

2.2.2 Componentes de Control Interno

2.2.2.1 Ambiente de Control:

(ESTUPIÑÁN GAITÁN, 2006) “Es el elemento que proporciona disciplina y estructura. El ambiente de control se determina en función de la integridad y competencia del personal de una organización; los valores éticos son un elemento esencial que afecta a otros elementos de control. Entre sus factores se incluye la filosofía de la administración, el estilo operativo, así como la manera como la gerencia confiere autoridad y asigna responsabilidades, organiza y desarrolla a su personal.

2.2.2.2 Evaluación de riesgos

(ESTUPIÑÁN GAITÁN, 2006) “La evaluación de riesgos es la identificación y análisis de los riesgos que se relacionan con el logro de objetivos; la administración debe cuantificar su

magnitud, proyectar su probabilidad y sus posibles consecuencias. En la dinámica actual de los negocios, se debe presentar especial atención a:

- Los avances tecnológicos
- Los cambios en los ambientes operativos
- La nueva línea de negocios
- La reestructura cooperativa
- El personal nuevo.
- La expansión o adquisiciones extranjeras.
- El rápido crecimiento.

2.2.2.2.1. Riesgo inherente: Es aquel al que se enfrenta una entidad en ausencia de acciones de la dirección para modificar su probabilidad e impacto.

2.2.3.2.2 Riesgo residual: Es aquel que permanece después de que la dirección desarrolle sus respuestas a los riesgos, es decir después de implantar las acciones planificadas por la dirección para mitigar el riesgo inherente”.

2.2.3.3 Actividades de Control

(ESTUPIÑÁN GAITÁN, 2006): “Son las políticas y procedimientos que ayudan a garantizar que se lleve a cabo la administración. Ello contribuye a garantizar que las acciones necesarias sean tomadas para direccionar el riesgo y la ejecución de los objetivos de la

entidad. Las actividades de control ocurren por toda la organización a todos los niveles y en todas las funciones.

Ello incluye un rango de actividades tan diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, reconciliaciones, revisiones de desempeño de operaciones, seguridad de activos y segregación de funciones.

Las actividades de control ocurren a lo largo de la organización en todos los niveles y todas las funciones, incluyendo los procesos de aprobación, autorización, conciliaciones etc.

Las actividades de control se clasifican en:

- Controles preventivos
- Controles detectivos
- Controles correctivos
- Controles manuales o de usuario
- Controles de cómputo o de tecnología de información
- Controles administrativos

Las actividades de control deben ser apropiados para minimizar los riesgos; el personal realiza cada día de una gran variedad de actividades específicas para asegurarse de que la organización se adhiera a los planes de acción y al seguimiento de la consecución de objetivos”.

2.2.3.4 Información y comunicación:

(ESTUPIÑÁN Y GAITÁN, 2006) La información pertinente debe ser identificada, capturada y comunicada en forma y estructuras de tiempo que faciliten a la gente a cumplir responsabilidades. Los sistemas de información producen información operacional, financiera y suplementaria que hacen posible controlar y manejar los negocios.

Todo el personal debe recibir un claro mensaje, de la dirección en el sentido de que las responsabilidades.

- **Información:** Se necesita todos los niveles de la organización para identificar, evaluar y responder a los riesgos y por otra parte dirigir la entidad y conseguir los objetivos.
- **Comunicación:** La dirección proporciona comunicaciones específicas y orientadas que se dirigen a las expectativas de comportamiento y responsabilidades del personal. Esto incluye una exposición clara de la filosofía y enfoque de la gestión de riesgos corporativos. La comunicación sobre procesos y procesos deberían alinearse con la cultura deseada y reforzarla”

2.2.3.5 Supervisión y monitoreo:

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission COSO, 2004 “La gestión de riesgos corporativos se supervise, revisando la presencia y funcionamiento de sus componentes a lo largo del tiempo, lo que se lleva a cabo mediante actividades permanentes de supervisión, evaluaciones independientes o una combinación de ambas técnicas. Durante el

transcurso normal de las actividades de gestión, tiene lugar una supervisión permanente. El enlace y frecuencia de las evaluaciones independientes dependerá fundamentalmente de la evaluación de los riesgos y la eficacia de los procedimientos de supervisión permanente. Las deficiencias en la gestión de los riesgos corporativos se comunican de forma ascendente, trasladando los temas más importantes a la alta dirección y al consejo de la administración”

2.2.4 Principios de Control Interno COSO⁹

2.2.4.1 Principio 1:

La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.

Establece el “Tone at the top”: El consejo de administración y dirección a todos los niveles de la organización demuestran a través de sus instrucciones, medidas y comportamiento la importancia de la integridad y de los valores éticos a la hora de apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.

Establece las normas de conducta: Las expectativas del consejo de administración y de alta dirección en relación con la integridad y los valores éticos se definen en las normas de

⁹ Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway (2013). *Control Interno – Marco integrado*. Estados Unidos.

conducta de la organización y son comprendidas a todos los niveles de la organización, así como por parte de los proveedores de servicios externalizados y socios comerciales.

Evalúa el cumplimiento de las normas de conducta: Se dispone de procesos para evaluar el desempeño de profesionales y equipos con respecto a las normas de conducta que se esperan de la organización.

Aborta cualquier desviación de forma oportuna: Las desviaciones que se puedan producir con respecto a las normas de conducta que se esperan de la organización se identifican y se solucionan de forma oportuna y sistemática

2.2.4.2 Principio 2:

El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.

Establece las responsabilidades de supervisión: El consejo de administración identifica y acepta sus responsabilidades de supervisión en relación con los requisitos y las expectativas establecidas.

Aplica a los conocimientos especializados relevantes: El consejo de administración define, mantiene y evalúa periódicamente las habilidades y los conocimientos necesarios entre sus miembros para poder formular preguntas incisivas a la alta dirección y adoptar medidas proporcionadas.

Opera con independencia: El consejo de administración cuenta con suficientes miembros independientes de la dirección, objetivos a la hora de efectuar evaluaciones y en la toma de decisiones.

Proporciona supervisión para el sistema de Control Interno: El consejo de administración tiene la responsabilidad de la supervisión con respecto al diseño, implementación y ejecución del control interno por parte de la dirección.

2.2.4.3 Principio 3:

La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.

Tiene en cuenta todas las estructuras de la organización: La dirección y el consejo de administración tiene en cuenta las múltiples estructuras utilizadas (incluidas sus unidades operativas, organizaciones jurídicas, distribución geográfica y proveedores de servicios externalizados) para respaldar la consecución de los objetivos.

Establece líneas de comunicación de información: La dirección designa y evalúa las líneas de comunicación de información para cada estructura de la organización, haciendo posible la ejecución de las facultades y responsabilidades correspondientes y el flujo de información para gestionar las actividades de la organización.

Define, asigna y limita facultades y responsabilidades: La dirección y el consejo de administración delegan facultades, definen responsabilidades y utilizan tecnologías y procesos apropiados para asignar responsabilidades y segregar funciones en caso necesario a los distintos niveles de la organización:

- **Consejo de administración:** Mantiene la autoridad sobre las decisiones más significativas y revisa las asignaciones encomendadas a la dirección y las limitaciones de facultades y responsabilidades.
- **Alta dirección:** Establece instrucciones, orientaciones y control para permitir a la dirección y restos de personal comprender y llevar a cabo sus responsabilidades de control interno.
- **Dirección:** Guía y facilita la ejecución de las instrucciones proporcionadas por la alta dirección dentro de la organización y sus unidades de negocio.
- **Personal:** comprende las normas de conducta de la organización, los riesgos evaluados asociados a los objetivos y las actividades de control relacionadas en su respectivo nivel de la organización, el flujo de información y comunicación que se espera de ellos y las actividades de supervisión relevantes para su cumplimiento de objetivos.

- **Proveedores de servicios externalizados:** Cumplen la definición adoptada por la dirección sobre el alcance de las facultades y responsabilidades asignadas a terceros involucrados con la organización que no son empleados de la misma.

2.2.4.4 Principio 4:

La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes en alineación con los objetivos de la organización.

Establece políticas y prácticas: Las políticas y prácticas reflejan las expectativas y competencias necesarias para respaldar la consecución de los objetivos.

Evalúa las competencias disponibles y aborda la falta de las mismas: El consejo de administración y dirección evalúan las competencias existentes en la organización y en los proveedores de servicios externalizados en relación con las políticas y prácticas establecidas, y actúan según sea necesario para abordar la falta de competencias identificadas.

Atrae, desarrolla y retiene a profesionales: La organización proporciona mentores y formación de a sus profesionales para atraer, desarrollar y retener a personal y proveedores de servicios externalizados competentes y suficientes para respaldar la consecución de los objetivos.

Planifica y prepara la sucesión: La alta dirección y el consejo de administración desarrollan planes de contingencia en la asignación de responsabilidades importantes para el control interno.

2.2.4.5 Principio 5:

La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.

Aplica la responsabilidad por la redición de cuentas a través de estructuras, autoridad y responsabilidad: La dirección y el consejo de administración establecen mecanismo para favorecer la comunicación y responsabilidad por la redición de cuentas por parte de los profesionales correspondientes con respecto al desempeño de sus responsabilidades de control interno a todos los niveles de la organización e implementa medidas correctivas en caso de ser necesario.

Establece parámetros de desempeño, incentivo y recompensas: La dirección y el consejo de administración establecen parámetros de desempeño, incentivos y recompensas con el desempeño de las responsabilidades adoptadas a todos los niveles de la organización, reflejando las dimensiones adecuadas a todos los niveles de la organización, reflejando las dimensiones adecuadas de desempeño y las normas de conducta esperadas, y tomando en cuenta la consecución de los objetivos a corto y largo plazo.

Evalúa los parámetros de desempeño, incentivos y recompensas para mantener su relevancia: La dirección y el consejo de administración alinean los incentivos y recompensas con el desempeño de las responsabilidades de control interno de cara a la consecución de objetivos

Tiene en cuenta las presiones excesivas: La dirección y el consejo de administración evalúan y ajustan las presiones asociadas a la consecución de los objetivos a medida que asignan responsabilidades, desarrollan parámetros de desempeño y evalúan el desempeño.

Evalúa el desempeño y recompensa o aplica medidas disciplinarias a los profesionales oportunos: La dirección y el consejo de administración evalúan el desempeño de las responsabilidades de control interno, incluido el cumplimiento de las normas de conducta y los niveles de competencias esperados y proporcionan recompensas o aplican medidas disciplinarias según se requiera.

2.2.4.6 Principio 6:

La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.

Objetivos Operacionales

- **Reflejan las decisiones de la dirección:** Los objetivos operacionales reflejan las opciones efectuadas por la dirección en relación con la estructura, consideraciones sectoriales y el desempeño de la organización.
- **Considera las tolerancias al riesgo:** La dirección tiene en cuenta los niveles aceptables de variación en relación con la consecución de objetivos operacionales.

- **Incluye metas de desempeño financiero y de operaciones:** La organización refleja el nivel deseado de desempeño financiero y de operaciones para la organización dentro de los objetivos operacionales.
- **Forman una base sobre la cual se asignan recursos:** La dirección utiliza los objetivos operacionales como base sobre la que asignar los recursos necesarios para lograr el desempeño financiero y operacional deseado.

Objetivos de Información Financiera Externa

- **Cumple las normas contables aplicables:** Los objetivos de información financiera son coherentes con principios contables seleccionados son adecuados para las circunstancias.
- **Considera la materialidad:** La información externa refleja las transacciones y eventos correspondientes para demostrar las características cualitativas y las afirmaciones contables realizadas.

Objetivos de información No Financiera Externa

- **Cumple las normas y marcos establecidos externamente:** La dirección establece objetivos coherentes con las leyes y regulaciones, o normas y marcos de organizaciones externas reconocidas.

- **Considera el nivel necesario de precisión:** la dirección refleja el nivel requerido de precisión y exactitud adecuado para las necesidades de los usuarios y de acuerdo con los criterios establecidos por terceras partes en la información no financiera.
- **Refleja las actividades de la organización:** La información externa refleja las transacciones y eventos correspondientes dentro de un rango de límites aceptables

Objetivos de la información interna

- **Refleja las decisiones de la dirección:** La información interna proporciona a la dirección información completa y precisa con relación a las opciones elegidas por la dirección y la información necesaria en la gestión de la organización.
- **Considera el nivel de necesario de precisión:** La dirección refleja el nivel requerido de precisión y exactitud adecuado para las necesidades de los usuarios en los objetivos de información no financiera, y la materialidad dentro de los objetivos de información financiera.
- **Refleja las actividades de la organización:** La información interna refleja las transacciones y eventos correspondientes dentro de un rango de límites aceptables.

Objetivos de cumplimiento

- **Refleja las leyes y regulaciones externas:** Las leyes y regulaciones establecen normas mínimas de conducta que la organización integra en sus objetivos de cumplimiento.
- **Tiene en cuenta las tolerancias al riesgo:** La dirección tiene en cuenta los niveles aceptables de variación en relación con la consecución de los objetivos de cumplimiento.

2.2.4.7 Principio 7:

La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la organización y los analiza como base la cual determinar cómo se deben gestionar.

- Incluye los niveles de organización, filial, división, unidad operativa y función: La organización identifica y evalúa riesgos a nivel de organización, filial, división, unidad operativa y función relevantes para la consecución de sus objetivos.
- Analiza los factores internos y externos: La identificación de riesgos tiene en cuenta factores internos y externos y su impacto en la consecución de los objetivos.
- Involucra a los niveles apropiados de la dirección: La organización dispone de mecanismos de evaluación de riesgos efectivos que implican a los niveles oportunos de la dirección.

- Estima la importancia de los riesgos identificados: Los riesgos identificados son analizados a través de un proceso que incluye la estimación de la importancia potencial del riesgo.
- Determinar cómo responder a los riesgos: La evaluación de los riesgos incluye la consideración de cómo deben gestionarse el riesgo y si se debe aceptar, evitar, reducir o compartir el riesgo.

2.2.4.8 Principio 8:

La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.

Tiene en cuenta distintos tipos de fraude: La evaluación del fraude tiene en cuenta posibles informaciones fraudulentas, pérdidas de activos y casos de corrupción que se deriven de las distintas maneras en que se pueden producir casos de fraude y conductas irregulares.

Evalúa los incentivos y las presiones: la evaluación de riesgo de fraude tiene en cuenta los incentivos y las presiones.

Evalúa las oportunidades. La evaluación del riesgo de fraude tendrá en cuenta oportunidades de adquisiciones, uso o venta de activos no autorizados, alteración de registros contables de la organización o realización de otros actos irregulares.

Evalúa las actitudes y justificaciones: La evaluación del riesgo de fraude tiene en cuenta como la dirección y otros miembros del personal, podrían verse motivados a participar o justificar actuaciones irregulares.

2.2.4.9 Principio 9:

La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.

Evalúa los cambios en el entorno externo: El proceso de identificación de riesgos tiene en cuenta los cambios que se producen en el entorno regulatorio, económico y físico en el que opera la organización.

Evalúa los cambios en el modelo de negocio: La organización tiene en cuenta los impactos potenciales en las nuevas líneas de negocios, los grandes cambios efectuados en las líneas de negocio existentes, las operaciones del negocio adquiridas o vendidas relativas al sistema de control interno, el rápido crecimiento, los grandes cambios con respecto a la dependencia de una organización de distintas geografías extranjeras y de nuevas tecnologías.

Evalúa los cambios en la alta dirección: La organización tiene en cuenta los cambios en la dirección y las respectivas actitudes y filosofías con respecto al sistema de control interno.

2.2.4.10 Principio 10:

La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de objetivos.

Se integra con la evaluación de riesgos: Las actividades de control contribuyen a garantizar que las respuestas dadas para abordar y mitigar riesgos específicos se llevan a cabo de manera eficaz.

Tiene en cuenta factores específicos de la organización en cuestión: La dirección tendrá en cuenta cómo afectan a la selección y al desarrollo de las actividades de control factores tales como el entorno, la complejidad, la naturaleza y el alcance de sus operaciones, así como las características específicas de su organización.

Determina los procesos de negocios relevantes: La dirección determina que procesos de negocio relevantes requieren la implementación de actividades de control.

Evalúa distintos tipos de actividades de control: Entre las actividades de control se incluyen una amplia variedad de controles, entre los cuales se pueden aplicar un equilibrio de enfoques y metodologías para mitigar los riesgos, teniendo en cuenta tanto controles manuales como automatizados y controles preventivos y de detección.

Tiene en cuenta a que nivel se aplican las actividades: La dirección tiene en cuenta las actividades de control a los distintos niveles de la organización.

Aborda la segregación de funciones: La dirección distribuye aquellas responsabilidades que sean incompatibles y en caso de que no sea práctico llevar a cabo una segregación de funciones, la dirección selecciona y desarrolla actividades de control alternativa.

2.2.4.11 Principio 11:

La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.

Establece la dependencia existente entre el uso de la tecnología en los procesos de negocios y los controles generales sobre la tecnología: La dirección comprende y establece la dependencia y la vinculación existente entre los procesos de negocio, las actividades de control automatizadas y los controles generales sobre la tecnología.

Establece actividades de control relevantes sobre las infraestructuras tecnológicas: La dirección selecciona y desarrolla actividades de control sobre la infraestructura tecnológica, que ha sido diseñada e implementada para garantizar la integridad, precisión y disponibilidad del procesamiento de las tecnologías.

Establece actividades de control relevantes sobre los procesos de gestión de la seguridad: La dirección selecciona y desarrolla actividades de control que han sido diseñadas e implementadas para restringir los derechos de acceso a las tecnologías a usuarios autorizados en proporción con sus responsabilidades profesionales y para proteger los bienes activos de la organización de amenazas externas.

Establece actividades de control relevantes sobre los procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de tecnologías: La dirección selecciona y desarrolla actividades de control sobre la adquisición, desarrollo y mantenimiento de las tecnologías y sus infraestructuras para logara los objetivos de la dirección.

2.2.4.12 Principio 12:

La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales de control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.

Establece políticas y procedimientos para respaldar la implantación de las instrucciones adoptadas por la dirección: La dirección establece actividades de control que se incorporan en los procesos de negocios y en el día a día de las actividades de empleados a través de políticas que establecen lo que se espera de ellos, así como procedimientos relevantes que especifican las actuaciones a realizar.

Establece responsabilidades sobre la ejecución de las políticas y procedimientos: La dirección establece las responsabilidades oportunas sobre las actividades de control por parte de la dirección (u otro personal designado) de la unidad de negocios o función en la que residan los riesgos correspondientes.

Se efectúa en el momento oportuno: El personal responsable lleva a cabo las actividades de control en el momento oportuno según lo definido en las políticas en los procedimientos.

Adopta medidas correctivas: Se define el personal responsable de investigar y actuar con respeto a los asuntos identificados como resultado de la ejecución de las actividades de control.

Se pone en práctica a través de personal competente: El personal competente que dispone de las facultades apropiadas lleva a cabo las actividades de control con diligencia y con una continua atención.

Revisa las políticas y procedimientos: La dirección revisa periódicamente las actividades de control para determinar que siguen siendo relevantes y las actualiza cuando es necesario.

2.2.4.13 Principio 13:

La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento de control interno.

Identifica requisitos de información: Se dispone de un proceso para identificar la información necesaria y que se espera para respaldar el funcionamiento de los otros componentes de control interno y la consecución de los objetivos de la organización.

Capta fuentes de datos internos y externos: Los sistemas de información captan fuentes de datos tanto internas como externas.

Procesa datos relevantes y los transforma en información: Los sistemas de información generan información actualizada en el momento oportuno, la cual es precisa, integra, accesible, protegida, verificable y que se custodia de forma oportuna. Se revisa la información para evaluar su relevancia a la hora de soportar los componentes del control interno.

Evalúa costes y beneficios: La naturaleza, cantidad y precisión de la información comunicada es proporcional y soporta la consecución de los objetivos.

2.2.4.14 Principio 14:

La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.

Comunica la información de control interno: Existe un proceso destinado a comunicar la información necesaria para posibilitar que todo el personal comprenda y desempeñe sus responsabilidades de control interno.

Se comunica con el consejo de administración: Hay una comunicación entre la dirección y el consejo de administración de forma que ambas partes dispongan de la información necesaria para cumplir sus funciones en líneas con los objetivos de la organización.

Facilita líneas de comunicación independientes: Existen canales de comunicación independientes como canales de denuncias que actúan como mecanismo seguro, de forma que la comunicación de información haga de manera anónima o confidencial en aquellos casos en los que los canales habituales se encuentran inoperativos o carecen de eficiencia.

Define el marco temporal de comunicación relevante: El método de comunicación tiene en cuenta el marco temporal, el público y la naturaleza de la información.

2.2.4.15 Principio 15:

La organización se comunica con las partes interesadas externas sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento de control interno.

Se comunica con las partes interesadas externas: Existen procesos destinados a comunicar información relevante y oportuna a las partes interesadas externas, incluidos accionistas, socios, propietarios, organismo regulador, clientes y análisis financieros, entre otras.

Permite la recepción de comunicaciones: La existencia de canales de comunicación abiertos permite que los clientes, consumidores, proveedores, auditores externos, reguladores, analistas financieros, entre otras.

Se comunica con el consejo de administración: La información relevante que se obtiene de las evaluaciones que llevan a cabo terceros externos se comunica al consejo de administración.

Facilita líneas de comunicación independientes: Existen canales de comunicación independientes como mecanismos seguros que permiten la comunicación de información de manera anónima o confidencial en aquellos casos en los que los canales habituales se encuentran inoperativos o carecen de eficiencia.

Define el método de comunicación pertinente: El método de comunicación tiene en cuenta el marco temporal, el público al que se dirige y la naturaleza de la comunicación, así como los requisitos y asuntos de carácter jurídico, normativo y fiduciario.

2.2.4.16 Principio 16:

La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control están presentes y en funcionamiento.

Tiene en cuenta un mix o combinación de evaluaciones continuas e independientes: La dirección incluye un conjunto equilibrado de evaluaciones continuas e independientes.

Establece referencias para las evaluaciones: El diseño y la situación actual de un sistema de control interno se utilizan como referencia para las evaluaciones continuas e independientes.

Emplea personal capacidad: Las personas que llevan a cabo las evaluaciones continuas e independientes disponen de suficientes conocimientos para comprender lo que están evaluando.

Se integra con los procesos de negocios: La dirección modifica el alcance y la frecuencia de las evaluaciones independientes en función del riesgo.

Evalúa de forma objetiva: Las evaluaciones independientes se llevan a cabo periódicamente con el fin de obtener resultados objetivos.

2.2.4.17 Principio 17:

La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda.

Evalúa los resultados: La dirección o el consejo de administración, según corresponda, analiza los resultados de las evaluaciones continuas e independientes.

Comunica las deficiencias: las deficiencias se comunican a aquellas personas responsables de adoptar medidas correctivas, así como la alta dirección y al consejo de administración, según corresponda.

Controla las medidas correctivas: La dirección realiza seguimientos para determinar si las deficiencias se solucionan de manera oportuna y puntual.

2.3 Métodos de evaluación de Control Interno

Existen tres métodos de evaluación de control interno donde cada uno tiene diferentes características:

2.3.1 Cuestionarios de Control Interno: Tiene como base específica el considerar que existen procedimientos de uso general en las Organizaciones y de acuerdo a ello se adecúan en preguntas, por consiguiente, existiendo una respuesta afirmativa significa que ese esté cumpliendo y de ser negativa alude a su inexistencia o en su defecto al incumplimiento. El cuestionario es útil para determinar en qué áreas la evaluación debe centrarse.

2.3.2 Descriptivo: No hay manipulación de variables, estas se observan y se describen tal y como se presentan en su ambiente natural. Su metodología es fundamentalmente descriptiva, aunque puede valerse de algunos elementos cualitativos y cuantitativos. Se distingue porque presenta en forma detallada el proceso que está aprobado seguir en una actividad, adicionando las formas y prácticas de trabajo, normas, políticas, métodos, programas específicos, división de trabajo y responsabilidad.

2.3.3 Gráfico: Tiene como premisa fundamental el presentar en forma ilustrativa la secuencia ordenada de pasos a seguir en forma que se distinga perfectamente su orden previsto.

Los métodos indicados tienen seguidores que enfatizan en sus ventajas y desventajas las cuales se detallan a continuación.

CUESTIONARIOS	DESCRIPTIVO	GRÁFICO
VENTAJAS	VENTAJAS	VENTAJAS
Facilidad en su aplicación	Analiza actividades	Delimita pasos a seguir
Rapidez en resultados	Detalla procesos por escrito	Ilustra pasos de operación
Preciso	Describe normas de control	Utiliza simbología
DESVENTAJAS	DESVENTAJAS	DESVENTAJAS
Se refiere a controles existentes	Al existir procesos amplios se complica la descripción	Utilización de lenguaje gráfico deficiente
La respuesta es precisa	Estilo de redacción	Diagramas no técnicos
En ocasiones no está actualizada	Compresión la descripción del proceso	Comprensión de la presentación gráfica

Tabla 4: Ventajas y desventajas métodos de control interno.

Elaborado por las autoras,

2.4 Informe de Evaluación

El informe de Evaluación se llevará a cabo una vez culminada la evaluación de control interno aplicada a la Cooperativa y al departamento de Crédito y cobranzas, en donde se verificará el cumplimiento de objetivos y se brindará recomendaciones para la mejora de sus operaciones diarias.

Se tomará en cuenta lo siguiente:

- Hallazgos
- Condición
- Criterio
- Causa
- Efecto
- Conclusión
- Recomendación

CAPITULO III

3.1 Evaluación de control interno

El objetivo de realizar una evaluación al sistema de control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito LTDA es ayudar a la dirección a mejorar el control en la organización, así como proporcionar herramientas adicionales para mejorar el sistema de control interno.

Un control efectivo permite a la organización a que alcance sus objetivos y gestiona de manera oportuna los cambios que se presente en el entorno tanto económico y competitivo ya que concede seguridad razonable a una organización

Para este capítulo hemos realizado dos cuestionarios de control interno uno que engloba la situación de la Cooperativa y otro que se basa únicamente en el departamento de créditos y cobranzas que son en sí las dos áreas que aplicaremos herramientas de control interno con el fin de mitigar la morosidad que se presenta en los últimos meses.

La actividad crediticia es la principal fuente de ingresos de la Cooperativa, pero también pueda ser un causante del cierre de la misma.

Es por ello que nuestro trabajo de titulación se centra en el estudio de la morosidad que se ve reflejada últimamente en la Cooperativa. Cabe indicar que el departamento de cobranza juega un papel fundamental para la recuperación de cartera.

3.2 Plan de Trabajo

3.2.1 Objetivo

Evaluar el sistema de control interno del departamento de Crédito y cobranzas de la Cooperativa ERCO

3.2.2 Herramientas a utilizar

1.- Cuestionario de control interno bajo los 17 principios del Marco Integrado COSO aplicado a la Cooperativa ERCO, Si falta algo debemos a hacer.

2.- Cuestionario de control interno para evaluar el funcionamiento de las áreas de crédito y cobranzas.

3.- Flujogramas de los procesos de crédito y cobranzas.

4.- Entrevistas con los administradores de la Cooperativa para la recolección de datos e información.

5.- Encuestas al personal involucrado para la aplicación del proceso metodológico de la evaluación y formulación de herramientas de control interno al departamento de crédito y cobranzas.

6. Descripción narrativa: Consiste en presentar en forma de relato, las actividades del ente, indican las secuencias de cada operación, las personas que participan los informes que resultan de cada procesamiento, todo en forma de una descripción simple, sin utilización de gráficos.

7.- Análisis de la estructura organizacional de las áreas de crédito y cobranzas, evaluando funciones, autoridad, responsabilidad, jerarquías, relaciones interdepartamentales.

8.- Estudio de las políticas.

9.- Sistema de información y comunicación.

NOTIFICACIÓN INICIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

MEMORANDO No. A-001

ASUNTO: Notificación inicio de Evaluación y Formulación de Control Interno.

PARA: Ing. Héctor Fajardo

FECHA: Cuenca, 12 de enero del 2017

HORA: 8:30 AM

Reciba un cordial y atento saludo de parte de quienes conformamos el equipo de auditoria; al mismo tiempo deseándole éxitos en sus funciones diarias, el motivo de la misma es para darle a conocer a usted que como requisito previo a la obtención del Título como Ingenieras en Contabilidad y Auditoría, es la realización de una Evaluación y Formulación de Herramientas de Control Interno aplicadas al departamento de crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ERCO LTDA de la Ciudad de Cuenca; la misma que se nos ha sido asignada para el día jueves 12 de Enero del presente.

El alcance comprende el periodo del 1 enero del 2015 al 31 diciembre del 2015

Solicito la documentación e información que el caso amerite, así como también prestar las facilidades requeridas al equipo encargado para el desarrollo de la Evaluación.

Esperando que la presente tenga una favorable acogida le anticipo mis más sinceros agradecimientos.

Atentamente

Jésica Santos C.

Jenny Angamarca A.

3.3 Cuestionario de control interno bajo los 17 principios del Marco Integrado

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ERCO LTDA						
EVALUACION DE CONTROL INTERNO						
1.- ENTORNO DE CONTROL						
1	COMPROMISO CON LA INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS	POND.	¿Presente? S/N	¿En funcionamiento? S/N?	CALF.	Conclusión
1.1	¿La administración demuestra comportamiento de la importancia de la integridad y de los valores éticos?	10	Si	Si	10	La Cooperativa demuestra importancia de sus valores éticos a través de su Código de ética y el cumplimiento y supervisión por parte de altos

						mandos.
1.2	¿La administración establece normas de conducta?	10	Si	No	8	Las normas de conducta se encuentran establecidas en el código de ética el cual se encuentra en la página Intranet de la Cooperativa, sin embargo, no existe un seguimiento que garantice el cumplimiento de normas de

						conducta.
1.3	¿Las normas de conducta son comprendidas a todos los niveles de la organización?	10	Si	NO	6	Se realizan evaluaciones anuales, adicional se entrega un reglamento de conducta al momento de ingreso de los nuevos empleados.
1.4	¿Evalúa el cumplimiento de las Normas de conducta?	10	Si	No	8	Las normas de conducta son conocidas mas no evaluadas.

1.5	¿Se identifica y se soluciona de forma oportuna y sistemática el incumplimiento de las normas de conducta?	10	Si	Si	10	Dependiendo de la gravedad del incumplimiento de las normas se realizan memos al file, sanciones o despidos con causal de visto bueno
1.6	¿La Cooperativa aplica y cuenta con un código de ética?	10	Si	Si	10	El Código de ética se encuentra cargado en la página Intranet de la Cooperativa donde tienen acceso todos los

						empleados
1.7	¿Las normas de conducta se comunican y refuerzan dentro y fuera de la Cooperativa?	10	Si	Si	10	Se realizan capacitaciones a empleados y a socios.
1.8	¿Se establece sanciones o multas por incumplimiento normativo de interno?	10	Si	Si	10	Se establece sanciones de tipo pecuniario dependiendo el grado de cumplimiento.
1.9	¿Existe y se ha actualizado el manual de asignación de responsabilidades de la Cooperativa?	10	Si	No	6	Cada cargo y perfil tiene un manual, sin embargo, no existe una

						Actualización de los mismos
2	SUPERVISIÓN Y DESARROLLO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	POND.	¿Presente? S/N	¿En funcionamiento? S/N?	CALF.	Conclusión
2.1	¿La Cooperativa establece e identifica responsabilidades de supervisión?	10	Si	Si	10	El Departamento de soporte administrativo es el encargado de verificar metas operativas, según desempeño se recompensa o se castiga; En caso de omitir procesos está el

						Departamento de auditoria.
2.2	¿Evalúa y aplica periódicamente las habilidades y conocimientos?	10	Si	Si	10	Se realizan evaluaciones anuales a los empleados por parte del área de Recursos humanas.
2.3	¿Opera con independencia a la hora de efectuar evaluaciones y toma de decisiones?	10	Si	Si	10	El Consejo de Administración junto con El Gerente Ing. Héctor Fajardo son responsables de tomar

						decisiones.
2.4	¿El área de control interno cuenta con la debida independencia de los demás departamentos de la Cooperativa?	10	No	No	8	El área de control interno está comprendida por el área de Auditoria Interna, riesgos y procesos, y mantienen cierta independencia.
2.5	¿Cuenta con comités a nivel de consejo de Administración tales como comités de nombramientos, comités de compensación, comités de auditoría entre otros?	10	SI	SI	10	La cooperativa cuenta con los siguientes comités: Comité de

						Cumplimiento, riesgos, de mercado, comisiones y consejo de administración y vigilancia.
2.6	¿La composición del consejo de administración se establece en función de la misión, valores, y objetivos?	10	Si	No	8	Se establece en Función a lo indicado por la SEPS.

2.7	¿El consejo de administración participa en la supervisión, desarrollo y ejecución del control interno?	10	Si	Si	9	Miembros de consejo son presidentes de comité, están involucrados en la ejecución de control interno.
3	ESTABLECIMIENTO DE ESTRUCTURAS, FACULTADES Y RESPONSABILIDADES	POND	¿Presente? S/N	¿En funcionamiento? S/N?	CALF.	Conclusión
3.1	¿Tiene en cuenta todas las estructuras de la organización?	10	Si	Si	10	
3.2	¿Designa y evalúa las líneas de comunicación de información para cada estructura de la organización?	10	Si	Si	9	Se delegan líneas de comunicación entre áreas, de acuerdo a cumplimiento de

						responsabilidades
3.3	¿Delega facultades, define responsabilidades y utiliza tecnologías y procesos apropiados?	10	Si	Si	10	Gerente establece nuevos perfiles, mandos medios gerencia, responsabilidad de nuevos cargos.
3.4	¿Evalúa y controla periódicamente las actividades de la organización?	10	Si	Si	10	Se evalúa resultados, colocaciones y captaciones de manera semanal por parte del área de riesgos

3.5	¿Define limitaciones a la autoridad?	10	Si	No	6	Depende el cargo que desempeñe. En general no hay limitaciones, Existen limitaciones en aprobaciones monetarias más no de responsabilidades.
3.6	¿La alta dirección y el consejo de administración establecen la estructura de la organización y líneas de comunicación de información necesarias para planificar, ejecutar, controlar y evaluar periódicamente las actividades de la organización?	10	Si	Si	9	Periódicamente hay reuniones del Consejo de Administración con la alta dirección para

						toma de decisiones y para evaluación de actividades de la Cooperativa.
3.7	¿La dirección revisa y evalúa las estructuras para comprobar su relevancia, eficacia y eficiencia como apoyo al sistema de control interno?	10	Si	Si	8	El consejo de administración junto con el departamento de procesos son los responsables de evaluar las estructuras de la Cooperativa.
4	COMPROMISO CON LA COMPETENCIA Y DESARROLLO DE LOS PROFESIONALES	POND.	¿Presente? S/N	¿En funcionamiento?	CALF.	Conclusión

				S/N ?		
4.1	¿Establece políticas y prácticas para respaldar la consecución de los objetivos?	10	Si	Si	10	Cumplimiento de metas, y fijación de políticas, bajo análisis minuciosos
4.2	¿Evalúa las competencias existentes y aborda a falta de competencias identificadas?	10	Si	Si	10	Se llevan a cabo evaluaciones y capacitaciones por parte de recursos humanos.
4.3	¿Atrae, desarrollar y retiene el personal para respaldar la consecución de los objetivos?	10	Si	Si	10	La Cooperativa ofrece permanencia. Incentivos,

						comisariato. Ambiente de trabajo.
4.4	¿La alta dirección y el consejo de administración desarrollan planes de contingencia en la asignación de responsabilidades?	10	Si	Si	10	Se realiza planes de contingencia emitidos por el área de riesgos, y revisa el comité de administración integral de riesgos.
4.5	¿Se lleva a cabo planes de sucesión?	10	Si	Si	10	Establece planes de acción

4.6	¿Cuenta con un oficial de cumplimiento calificado por el Organismo de Control?	10	Si	Si	10	Oficial principal (CPA Diana Urgiles) y un suplente (Johanna Aucapiña) y están calificados por la SEPS y reportan a la unidad de análisis financiero.
4.7	¿La Cooperativa cuenta un departamento de auditoría interna con personal competente?	10	Si	Si	10	El departamento está a cargo de Ing. Natalie Iñiguez calificada por la SEPS

5	RESPONSABILIDADES POR LA REDICIÓN DE CUENTAS	POND.	¿Presente? S/N	¿En funcionamiento? S/N?	CALF.	Conclusión
5.1	¿Aplica la responsabilidad por la rendición de cuentas a través de estructuras, autoridad y responsabilidad?	10	Si	Si	10	Realiza un Reporte de información que compete a cada área y la gerencia toma su decisión. Transparencia de información, memorias de la cooperativa. Balances se cargan hasta el 08 de cada mes en la

						SEPS.
5.2	¿La dirección y el consejo de administración establecen parámetros de desempeño, incentivos y recompensas?	10	No	No	5	Ninguna normativa no puede ser aprobada por el consejo de administración, únicamente por el Gerente.
5.3	¿La dirección y el consejo de administración alinean los incentivos y recompensas con el desempeño?	10	No	No	5	Consejo de administración regula solo al gerente, y el gerente es quien fija los incentivos y demás.

5.4	¿La dirección y el consejo de administración evalúa y ajusta las presiones excesivas?	10	No	No	6	El Consejo de administración no ajusta las presiones excesivas. El gerente fija cumplimiento de metas,
5.5	¿Evalúa el desempeño de las responsabilidades de control interno?	10	Si	Si	8	Cada departamento tiene su cumplimiento de metas mensuales y de acuerdo a esto hay ajuste de sueldos y

						variables.
5.6	¿Mide el cumplimiento de las disposiciones internas?	10	Si	Si	9	Se mide de forma mensual, informes mensuales, presupuesto fijado y presupuesto real
5.7	¿Realiza capacitaciones sobre prevención de lavado de activos?	10	Si	Si	10	Realiza cada 6 meses a los empleados sobre lavado de activos.
5.8	¿Se mide el desempeño en relación con la consecución de objetivos y capacidad para llevar una adecuada gestión dentro de los niveles de tolerancia al riesgo?	10	Si	Si	10	El departamento de riesgos evalúa el desempeño en base a informes semanales,

						adicionales se informa semanalmente el % de riesgo de cada agencia.
EVALUACIÓN DEL COMPONENTE			SI	NO		Conclusión
¿Está presente el componente?			X			El ambiente de control interno que posee la Cooperativa es Alto por lo cual su nivel de riesgo
¿Está en funcionamiento el componente?			X			es bajo, sin embargo, falta establecer algunas mejoras en el

						conocimiento de manuales y código de ética por parte de los empleados.
TOTAL		380		338		
Nivel de confianza:		88,95 %				
Nivel de confianza: Alto						
Nivel de riesgo: Bajo 11.05 %						
2.- EVALUACIÓN DE RIESGOS						
6	DEFINICIÓN DE OBETIVOS ADECUADOS	POND	¿Presente? S/N	¿En funcionamiento? S/N?	CALF.	Conclusión
6.1	¿Los objetivos operacionales reflejan las operaciones efectuadas por la dirección?	10	Si	Si	9	La dirección establece como

						llegar a cumplir los objetivos.
6.2	¿Tiene en cuenta las tolerancias al riesgo?	10	Si	Si	10	Establece una matriz de riesgos, limites internos para cada agencia y no sobrepasar la mora, evaluación del sistema.
6.3	¿Plantea metas de desempeño financiero y operacional?	10	Si	Si	10	Cumple con metas mensuales establecidas en el POA anual.
6.4	¿Se basa en los objetivos operacionales para la asignación de recursos?	10	Si	Si	9	Se basa en el presupuesto anual.

6.5	¿Los objetivos de información financiera son coherentes con principios contables?	10	Si	Si	10	Los objetivos financieros cumplen con los principios contables que son regulados por las SEPS.
6.6	¿Toma en cuenta la materialidad en la presentación de Estados Financieros?	10	Si	Si	10	Los Estados Financieros poseen importancia relativa y son debidamente revisados antes de su publicación en la página de la

						SEPS.
6.7	¿La información externa refleja las actividades de la Cooperativa?	10	Si	Si	10	Los Estados Financieros muestran los resultados reales de todos los Servicios que brinda la Cooperativa.
6.8	¿Cumple con la normativa y marcos establecidos por la Ley?	10	Si	Si	10	Cumple con lo establecido por la SEPS. UEAF, y banco central de acuerdo a tasas de interés.

7	IDENTIFICACIÓN Y ANALISIS DE RIESGOS	POND.	¿Presente? S/N	¿En funcionamiento? S/N?	CAL.	Conclusión
7.1	¿La dirección identifica y evalúa riesgos a todos los niveles de la estructura organizacional?	10	Si	Si	7	El departamento de riesgos identifica los riesgos presentados en la Cooperativa, sin embargo, no se realiza un seguimiento en todas las áreas.
7.2	¿La dirección desarrolla e implementa controles para mitigar y/o responder a los riesgos?	10	Si	Si	9	Implementa controles preventivos y

						correctivos como garantías, firmas conjuntas, provisiones.
7.3	¿La dirección evalúa riesgos a nivel de transacciones?	10	Si	Si	7	Cuenta con un límite de transacciones y restricciones en el sistema, pero no hay una evaluación de riesgos en transacciones.
7.4	¿Qué criterios utiliza la organización para evaluar la importancia de los riesgos?	10	Si	Si	8	Clasifica según el tipo de riesgo, realiza análisis de

						costos, revisa ganancias y pérdidas generadas.
7.5	¿La identificación de riesgos tiene en cuenta factores internos y su impacto en la consecución de los objetivos?	10	Si	Si	9	Identifica captaciones, créditos otorgados, cartera en mora.
7.6	¿La identificación de riesgos tiene en cuenta factores externos y su impacto en la consecución de los objetivos?	10	Si	Si	9	Toma en cuenta análisis de mercado y Cambios gubernamentales, riesgos naturales

7.6	¿Los riesgos identificados son analizados a través de un proceso que incluye la estimación de la importancia potencial del riesgo?	10	Si	Si	9	Los riesgos son identificados y analizados a través de la matriz riesgos que maneja la Cooperativa, asume riesgos y el potencial daño de cada uno.
7.7	¿La organización evalúa la importancia de los riesgos de cara a la consecución de los objetivos y subobjetivos?	10	Si	Si	6	Realiza una evaluación mensual de los riesgos, pero no toma en consideración el

						impacto que pueden causar en el cumplimiento de objetivos.
7.8	¿La organización tiene en cuenta tanto el riesgo inherente como el riesgo residual?	10	Si	Si	8	La cooperativa tiene en cuenta los dos tipos de riesgos, pero no se mitiga correctamente ya que la mora persiste a pesar de los controles establecidos.

7.9	¿De qué manera la organización gestiona el riesgo una vez concluida la evaluación?	10	Si	Si	9	Evalúa costos, modificaciones planes de acción, realizada la matriz
						de riesgos, identificando riesgo residual, inherente. Riesgo sistémico
8	EVALUACIÓN DE RIESGOS DE FRAUDE	POND.	¿Presente? S/N	¿En funcionamiento? S/N?	CALF.	Conclusión

8.1	¿En la evaluación del fraude tiene en cuenta los distintos tipos de fraude y/o conductas irregulares?	10	Si	No	8	Toma en cuenta errores de transacciones por parte de cajeros, fraudes crediticios por documentación alterada por falta de pericia.
8.2	¿En la evaluación de riesgos de fraude evalúa los incentivos y las presiones?	10	No	No	5	No se evalúa las presiones en los empleados.
8.3	¿La evaluación de riesgo de fraude tendrá en cuenta las oportunidades de realizar actos irregulares?	10	Si	Si	8	Hay un plan que indica conozca su empleado, su socio, jefe de

						agencia es responsable de dar seguimiento a actividades operacionales
8.4	¿Evalúa las actitudes y motivos que conllevó a la realización de actos irregulares?	10	No	No	5	
8.5	¿La organización evalúa la información financiera que afecta directamente a sus objetivos?	10	Si	Si	10	
8.6	¿La organización evalúa el potencial de fraude financiero existente y de qué manera?	10	Si	Si	9	Realiza cruces de información, y auditorias, conciliaciones. No evalúa el potencial fraude por parte de los

						clientes
8.7	¿La organización tiene en cuenta la capacidad de la dirección para manipular la información y/o transacciones?	10	No	No	7	La dirección posee roles definidos en cada área, se basa según sus responsabilidades.
8.8	¿La organización tiene en cuenta la vulnerabilidad ante la potencial elusión de controles por parte de la dirección?	10	Si	Si	9	El departamento de Auditoria Interna y el Consejo de administración dan seguimiento al cumplimiento de controles por parte de la

						dirección y las demás áreas.
--	--	--	--	--	--	---------------------------------

8.9	¿La organización controla la adquisición, uso, robo o venta no autorizados o premeditados de bienes y activos?	10	Si	Si	10	Maneja un proceso de compras mediante tres propuestas que son analizadas y una de ellas aprobadas por parte del Comité de Administración, a su vez todos los activos son codificados.
-----	--	----	----	----	----	---

8.10	¿La organización previene el uso inapropiado de los activos, propiedad intelectual y/o despilfarro de activos?	10	No	No	6	No cuenta con un programa de prevención del uso inapropiado de activos
9	IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE CAMBIOS SIGNIFICATIVOS	POND.	¿Presente? S/N	¿En funcionamiento? S/N?	CALF	Conclusión
9.1	¿El proceso de identificación de riesgos toma en cuenta los impactos potenciales?	10	Si	Si	10	
9.2	¿La organización evalúa los cambios en el entorno externo?	10	Si	Si	8	El departamento de Mercadeo junto con el consejo de administración analiza los

						factores externos.
9.3	¿La organización evalúa los cambios en el modelo de negocio?	10	Si	No	8	Evalúa los cambios y las mejoras obtenidas al establecer nuevos modelos de negocio.
9.4	¿La organización evalúa los cambios en la alta dirección?	10	Si	No	7	La alta dirección toma decisiones bajo un estudio previo de análisis de riesgos, costos, pérdidas y/o ganancias.
9.5	¿La organización tiene en cuenta actitudes y filosofías con respecto al control interno?	10	No	No	6	Principio Cooperativismo

EVALUACIÓN DEL COMPONENTE		SI	NO		Conclusión
¿Está presente el componente?		X			La evaluación de riesgos es Alta, por lo que su nivel de riesgo es bajo, sin embargo, se debe mejorar su seguimiento a los riesgos con la implementación de mecanismos para identificar los mismos, estableciendo metas y objetivos.
¿Está en funcionamiento el componente?		X			

TOTAL		330		275		
Nivel de confianza:		83,33 %				
Nivel de confianza: Alto						
Nivel de riesgo: Bajo				16,67 %		
3.- ACTIVIDADES DE CONTROL						
10	DISEÑO Y DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE CONTROL	POND.	¿Presente? S/N	¿En funcionamiento? S/N?	CALF.	Conclusión
10.1	¿Las actividades de control contribuyen a garantizar las respuestas dadas para abordar y mitigar riesgos específicos se lleva a cabo de manera eficaz?	10	Si	Si	8	Realiza controles para mitigar el riesgo.
10.2	¿Las actividades de control soportan a todos los componentes de control interno?	10	Si	Si	9	Maneja cumplimiento, procesos, riesgos.

10.3	¿La dirección tendrá en cuenta cómo afectan a la selección y al desarrollo de las actividades de control factores tales como el entorno, la complejidad, la naturaleza y el alcance de sus operaciones, así como de las características específicas de su Organización?	10	Si	Si	10	
10.4	¿La dirección determina que procesos de negocio relevantes requieren la implementación de actividades de control?	10	Si	Si	7	Determina como procesos relevantes el proceso crediticio, cobranzas y proceso de captaciones.
10.5	¿La dirección tiene en cuenta las actividades de control a los distintos niveles de la organización?	10	Si	Si	10	

10.6	¿La dirección distribuye aquellas responsabilidades que sean incompatibles y en el caso que no sea práctico llevar a cabo una segregación de funciones?	10	Si	Si	7	Segrega funciones de acuerdo a las responsabilidades de cada cargo.
10.7	¿La organización cuenta con controles de transacción, como cuáles?	10	Si	Si	10	Cuenta con el sistema FITBANK que soporta el control de transacciones, control de riesgos crediticios, Control de depósitos, Control de Captaciones.
11	DISEÑO Y DESARROLLO DE CONTROLES GENERALES SOBRE LA TECNOLOGÍA	POND.	¿Presente? S/N	¿En funcionamiento?	CALF.	Conclusión

				S/N?		
11.1	¿Establece actividades de control relevantes sobre la infraestructura tecnológica?	10	Si	Si	9	Cuenta con un manual de adquisición de activos fijos, si el valor de la compra es elevado se comunica al Consejo de Administración.
11.2	¿Posee actividades de control relevantes sobre los derechos de gestión de la seguridad?	10	Si	No	5	Está en Implementación un proceso de seguridad de la información.

11.3	¿Desarrolla actividades de control sobre la adquisición y mantenimiento de tecnologías?	10	Si	Si	8	Cuenta con un comité de adquisiciones
						conjuntamente con el Departamento de sistemas.
11.4	¿Establece la dependencia entre el uso de tecnología en los procesos de negocio?	10	No	No	6	Depende de la tecnología adecuada en cada proceso de negocio.
11.5	¿Los controles generales sobre la tecnología incluyen actividades de control y mantenimiento de las mismas?	10	Si	Si	10	
11.6	¿El mantenimiento de los equipos incluye procedimientos de respaldo y de recuperación?	10	Si	Si	10	

11.7	¿Se realiza un seguimiento de los equipos para verificar el correcto funcionamiento de los equipos?	10	Si	Si	10	El departamento de sistema verifica el funcionamiento de los equipos.
12	DESPLIEGUE DE POLÍTICAS Y PROCEDIMEINTOS	POND.	¿Presente? S/N	¿En funcionamiento? S/N?	CALF.	Conclusión
12.1	¿Establece políticas y procedimientos para respaldar la implantación de las instrucciones dadas por la dirección?	10	No	No	5	Alta gerencia indica políticas y procedimientos, pero no existen respaldo del cumplimiento de las instrucciones dadas por la

						dirección
12.2	¿Establece responsabilidades sobre las actividades de control por parte de la dirección?	10	Si	No	5	Cada departamento de la Cooperativa establece responsabilidades.
12.3	¿Se realiza las actividades de control en el momento oportuno?	10	No	No	6	Muchas de las veces se dan cuenta una vez ya realizado el riesgo.
12.4	¿Adopta medidas correctivas?	10	Si	Si	9	Establece medidas correctivas una vez dado el riesgo y medidas

						preventivas para mitigar.
12.5	¿El personal competente lleva a cabo las actividades de control?	10	No	No	6	Cada departamento lleva a cabo las actividades de control, pero no se verifica que el personal que las realiza posea la pericia necesaria.
12.6	¿Revisa periódicamente las actividades de control con el de actualizar las mismas en caso que sea necesario?	10	Si	Si	10	En caso de que sea necesario se actualiza normativas y procesos

12.7	¿Mediante las actividades de control se mitiga el riesgo completamente?	10	No	No	8	No se mitiga totalmente, depende también el tipo de riesgo.
EVALUACIÓN DEL COMPONENTE			SI	NO		Conclusión
¿Está presente el componente?			X			Las actividades de control poseen un nivel de confianza alto por lo que su nivel de riesgo es bajo, existen procedimientos para controlar los riesgos, pero no actividades de
¿Está en funcionamiento el componente?			X			

						control relevantes sobre los derechos de gestión de la seguridad de la información
TOTAL		210		168		
Nivel de confianza:		80 %				
Nivel de confianza: Alto						
Nivel de riesgo: Bajo						

						registro civil, UIAF.
13.2	¿El sistema de información procesa datos en información útil?	10	Si	Si	10	
13.3	¿Mantiene la calidad de la información a lo largo de todo el proceso?	10	Si	No	7	
13.4	¿Evalúa costos y beneficios?	10	Si	Si	10	
13.5	¿Dispone de un proceso para la identificación de la información?	10	Si	No	7	Cuenta con una página intranet donde recopilan su información necesaria, pero no dispone de un proceso.

13.6	¿La dirección desarrolla e implementa controles relacionados con la identificación de la información relevante?	10	Si	Si	10	
13.7	¿La calidad de la información es accesible, correcta oportuna, verificable, protegida, valida?	10	Si	Si	8	La información es correcta, verificable, protegida, pero ciertos documentos no son de acceso inmediato.
14	COMUNICACIÓN INTERNA	POND	¿Presente? S/N	¿En funcionamiento? S/N?	CALF.	Conclusión
14.1	¿Comunica la información de control interno a todo el personal?	10	Si	Si	10	

14.2	¿Facilita líneas de comunicación independientes?	10	Si	Si	10	
14.3	¿Establece políticas y procedimientos que facilitan una comunicación interna efectiva?	10	Si	No	7	Existe un procedimiento para la comunicación interna el cual indica que se debe cargar la información relevante a la
						Página intranet de la Cooperativa.
14.4	¿Define el método de comunicación relevante?	10	No	No	5	

14.5	¿La alta dirección comunica los objetivos de la organización con claridad a los distintos niveles de comunicación?	10	Si	No	7	Comunica mediante la página de Intranet que muestra indicadores, captaciones, riesgos, socios, colocaciones, sin embargo, no se cerciora que sea asimilada correctamente.
14.6	¿La información relacionada con el control interno incluye aspectos relevantes relacionados con el cumplimiento del sistema de control interno?	10	Si	Si	9	Maneja cumplimiento de procesos, metas, planes de acción y

						contingencia.
14.7	¿Se mantiene una línea de comunicación establecida para con clientes, proveedores, asesores de seguros, accionistas, directores?	10	Si	Si	10	
15	COMUNICACIÓN EXTERNA	POND	¿Presente? S/N	¿En funcionamiento? S/N?	CALF.	Conclusión
15.1	¿Se comunica con las partes interesadas externas?	10	Si	Si	10	Mantiene comunicación con clientes, proveedores, socios, entes de control (SEPS).

15.2	¿Permite la recepción de comunicaciones con el fin de que la administración reciba información relevante?	10	Si	No	7	Recepta Información electrónica, información física no existen controles, de jefaturas para abajo no puede recibir correos.
15.3	¿La información relevante se comunica al consejo de administración?	10	Si	Si	10	El consejo de administración es responsable de la toma de decisiones
15.4	¿Existen canales de comunicación Independientes?	10	Si	No	7	
15.5	¿Define el método de comunicación pertinente?	10	Si	Si	10	Se realiza

						mediante oficios a la SEPS.
15.6	¿Se mantiene una línea de recepción de información de clientes, proveedores, asesores de seguros, accionistas, auditores Externos?	10	Si	Si	10	La Gerencia maneja organismos de control.
15.7	¿Establece canales de comunicación separados para clientes y proveedores con el fin de comunicarse directamente con la dirección?	10	Si	Si	9	Depende el departamento.
EVALUACIÓN DEL COMPONENTE			SI	NO		Conclusión
¿Está presente el componente?			X			La información y comunicación posee un nivel de confianza alto por lo que su riesgo generado es bajo,
¿Está en funcionamiento el componente?			X			

					a pesar de esto la Cooperativa no establece métodos de información relevante.	
TOTAL		210		183		
Nivel de confianza:		87,14 %				
Nivel de confianza: Alto						
Nivel de riesgo: Bajo		12,86 %				
5.- ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN						
16	EVALUACIONES CONTIUNUAS Y/O SEPARADAS	POND.	¿Presente? S/N	¿En funcionamiento? S/N	CALF.	Conclusión

16.1	¿La dirección incluye un conjunto equilibrado de evaluaciones continuas e independientes?	10	Si	Si	10	Se realiza evaluaciones continuas, cuenta con el departamento de Auditoria Interna que realiza seguimientos periódicos.
16.2	¿La dirección tiene presente el ritmo de cambio en la organización y en los procesos de negocio a la hora de definir y poner en funcionamiento evaluaciones continuas e independientes?	10	Si	Si	10	
16.3	¿El diseño y situación actual de un sistema de control interno se utilizan como referencia para las evaluaciones continuas e independientes?	10	Si	Si	10	

16.4	¿Las personas que llevan a cabo las evaluaciones continuas e independientes disponen de suficientes conocimientos para comprender de lo que están evaluando?	10	Si	Si	10	Se lleva a cabo por parte de una persona competente.
16.5	¿Las evaluaciones continuas se integran en los procesos del negocio y se adaptan según la evolución de las condiciones?	10	Si	Si	9	Evaluaciones en base al giro del negocio.
16.6	¿La dirección modifica el alcance y frecuencia de las evaluaciones independientes en función del riesgo?	10	No	No	5	No se modifican, se mantienen.
16.7	¿Las evaluaciones independientes se llevan a cabo periódicamente con el fin de obtener resultados objetivos?	10	Si	Si	9	Evaluación de POA mensual, las evaluaciones son de conocimiento de todos los empleados de la cooperativa.

17	EVALUACIÓN Y COMUNICACIÓN DE DEFICIENCIAS	POND.	¿Presente? S/N	¿En funcionamiento? S/N?	CALF.	Conclusión
17.1	¿Evalúa los resultados de las evaluaciones continuas e independientes?	10	Si	Si	9	De manera mensual.
17.2	¿Comunica las deficiencias a los responsables de adoptar medidas correctivas?	10	Si	Si	9	Se comunica a los responsables e involucrados.
17.3	¿Controla y realiza un seguimiento de las medidas correctivas?	10	Si	No	6	Se han establecido controles, pero no se establece seguimiento.
17.4	¿Identifica oportunidades para mejorar la eficiencia del control interno?	10	Si	Si	10	

17.5	¿Se establece medidas oportunas por parte de las partes interesadas cuando las deficiencias afectan a más de un área?	10	Si	Si	9	Se trata que las medidas sean oportunas y se corrijan inmediatamente si afecta a otra área.
17.6	¿Reevalúa el funcionamiento de las actividades de supervisión hasta que las medidas correctivas hayan solucionado la deficiencia de control interno?	10	Si	No	6	No dan un seguimiento a las medidas correctivas hasta que se haya solucionado las deficiencias en el sistema de control interno.
EVALUACIÓN DEL COMPONENTE			SI	NO		Conclusión

¿Está presente el componente?		X			Las actividades de supervisión tienen un nivel de confianza alto.
¿Está en funcionamiento el componente?		X			
TOTAL	130		112		
Nivel de confianza:	86,15 %				
Nivel de confianza: Alto					
Nivel de riesgo: Bajo	13,85 %				

Tabla 5: Cuestionario de control interno.

Elaborado por las autoras.

Preparado por: Jenny Angamarca y Jéssica Santos

Supervisado por: Ing. Genaro Peña

Fecha: Cuenca. 03 de abril de 2017

CALIFICACIÓN TOTAL = CT

PONDERACIÓN TOTAL = PT

Nivel de confianza= Calificación Ponderada

Ponderada

Nivel de Confianza = CT/PT *100

Nivel de Riesgo Inherente = 100% - nivel de confianza

NRI = 100% - NC%

NIVEL DE CONFIANZA		
ALTO	MEDIO	BAJO
15%- 50%	51%-75%	76%- 95%
BAJO	MEDIA	ALTA
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

3.4 Cuestionario de control interno para evaluar el funcionamiento de las áreas de crédito y cobranzas.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ERCO LTDA							
COMPONENTE EXAMINADO: DEPARTAMENTO DE CREDITO							
EVALUACION DE CONTROL INTERNO AL DEPARTAMENTO DE CREDITO							
Auditoras:	Jenny	Hora de inicio:	12:00 p.m.	Hora de terminación:		1:05 p.m.	
	Angamarca						
	Jessica Santos						
OBJETIVO	Evaluar y formular Herramientas de Control Interno aplicadas al departamento						
GENERAL:	de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ERCO CIA LTDA						
N°	PREGUNTAS	POND	RESPUESTAS			CAL.	OBSERVACIONES
			SI	NO	N/A		
1	¿La empresa cuenta con un manual de normas, procesos y procedimientos de créditos? ¿Son adecuados y claros? ¿Están expresados por escrito?	10	X			7	La Cooperativa cuenta con un código de ética que se encuentra disponible en la página Intranet, sin embargo, no se comprueba si el

							mismo fue leído y comprendido.
2	¿El consejo de administración regula al departamento de crédito?			X		4	El Consejo de administración no regula el departamento de crédito, se limita en informes mensuales y regula manuales operativos de gerencia;
3	¿Solicita garantías antes de otorgar un crédito?	10	X			8	La Cooperativa si solicita garantías, sin embargo, no en montos menores a USD 1500.00; y en créditos otorgados para emprendimientos juveniles.
4	¿Se maneja diferentes procesos para cada tipo de crédito?	10	X			9	Se maneja diferentes procesos según el tipo de crédito requerido por el socio debido a que los requisitos son diferentes.

5	¿Se revisa en la central de riesgos a los socios y garantes para verificar su historia crediticia?	10	X			8	El oficial de crédito revisa el estado crediticio de los socios siempre y cuando tenga la autorización del solicitante.
6	¿Se realiza un análisis financiero para verificar la capacidad de pago del deudor?	10	X			10	Se analiza activos, pasivos y patrimonio del solicitante (Anexo Informe Técnico)
7	¿El Jefe de agencia es el único que aprueba los créditos antes de la liquidación del mismo?	10		X		7	El jefe de agencia solo aprueba montos menores a USD 1500.00 y no tiene conocimiento de créditos de mayor monto.
8	¿El desembolso del crédito se procede una vez firmado y legalizado todos los documentos de respaldo de crédito?	10	X			10	
9	¿El nivel de endeudamiento del socio (Pasivo total/ Total activos) no supera el	10	X			7	En caso de que supere no se puede otorgar el crédito, sin embargo,

	70%?						existen casos excepcionales que son autorizados por el gerente tales como emprendimientos juveniles en el que se analiza el nivel patrimonial del Garante.
10	¿El socio debe mantener una calificación tipo A en el buró de crédito?	10	X			7	La Cooperativa maneja una puntuación mínima de 725 puntos para otorgación de crédito. Con excepciones autorizadas por Jefaturas.
11	¿El manual de crédito define los límites de aprobación de créditos?	10		X		5	El manual de créditos define requisitos, proceso crediticio más no límites de aprobación.

12	¿El monto de la cuota para amortización del crédito no supera el 70% de los ingresos declarados?	10	X			10	Cumple con lo establecido en el manual de crédito. Anexo (Informe Técnico)
13	¿Se llena el formulario de análisis, evaluación y resolución de crédito?	10	X			9	El Oficial de Crédito es responsable de llenar el formulario e informe técnico de los socios. Anexo (Informe Técnico y formulario)
14	¿El subcomité o comité tiene la potestad de pedir más información a la otorgada al oficial de crédito?	10	X			8	Verificación de información otorgada por el Socio, cuando el caso lo amerite, caso contrario el Oficial de negocios tiene potestad.
15	¿Toda operación mayor a 2000,00 dólares se requiere la declaración firmada	10		X		4	No se cumple con lo establecido en el manual de créditos, debido a

	por parte del deudor sobre el uso lícito de los recursos? ¿O en que monto/s?						que se requiere la declaración de licitud de fondos a partir de USD 5000.0 en adelante. Política Desactualizada
16	¿Se evalúan y revisan periódicamente las tasas de interés aplicadas?	10	X			7	La Cooperativa revisa a nivel de gerencia las tasas mínimas y máximas establecidas por la SEPS, adicional establecen sus propias tasas de interés según el mercado y tipo de producto. Sin embargo, no evalúa los resultados obtenidos con las tasas aplicadas.
17	¿El Garante no supera su nivel de riesgo personal y de garantías más de 60% de su patrimonio?	10		X		6	No cumple con lo establecido en el manual de crédito, la Cooperativa maneja un porcentaje de 70% de su patrimonio.

18	¿Los documentos crediticios son inspeccionados físicamente y avalúa por medio de peritos calificados?	10		X		6	Los documentos crediticios otorgados por el socio sin importar el producto solicitado son inspeccionados físicamente, sin embargo, son valuados por peritos calificados únicamente la documentación de créditos hipotecarios.
19	¿Toda documentación original es archivada en el área de custodia?	10	X			10	El oficial de crédito es responsable de archivar la información en el área de custodia.
20	¿Cada etapa del proceso crediticio es respaldada por la firma del oficial o jefe de agencia quien determina monto, plazo, tipo de garantía y forma de pago?	10	X			7	No existen firmas de respaldo por cada etapa del crédito, únicamente la firma de la persona responsable de aprobar el crédito.

21	¿Se maneja auditorías internas en el departamento para verificar el cumplimiento del proceso crediticio?	10	X			7	Depende de la planificación de auditoria.
TOTAL		210				124	
NIVEL DE CONFIANZA		59,05 %					
Nivel de confianza: Medio							
Nivel de riesgo: Medio		40,95 %					
CONCLUSION: Las actividades o procedimientos de Control en el área de Créditos tienen un nivel de confianza media, por lo que el riesgo generado es medio, esto debido a que existen falencias y/o falta de cumplimientos según el código de ética que posee la Cooperativa							
Actualmente.							

Tabla 6: Elaborado por las autoras, Cuestionario de control interno aplicado al departamento de crédito.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ERCO LTDA							
COMPONENTE EXAMINADO: DEPARTAMENTO DE CROBRANZAS							
EVALUACION DE CONTROL INTERNO AL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS							
Auditora:	Jenny	Hora de inicio: 12:00 pm		Hora de terminación: 1:05 pm			
	Angamarca						
	Jessica Santos						
OBJETIVO GENERAL:		Evaluar y formular Herramientas de Control Interno aplicadas al departamento de cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y crédito ERCO CIA LTDA.					
N°	PREGUNTAS	POND	RESPUESTAS			CAL.	OBSERVACIONES
			SI	NO	N/A		
1	¿La empresa cuenta con un manual de normas, procesos y procedimientos de cobranzas? ¿Son adecuados y claros? ¿Están expresados por escrito?	10	X			9	La Cooperativa cuenta con un manual de cobranzas que se encuentra disponible en la página Intranet.

2	¿En el caso de contar con un manual de cobranzas, los trabajadores conocen y cumplen con todas y cada uno de los literales?	10	X			6	Se cuenta con un manual de cobranzas, sin embargo, no se comprueba si el mismo fue leído y comprendido.
3	¿Existen políticas para el cobro de cuentas por cobrar? ¿Son de conocimiento del personal y puestas en práctica?	10	X			8	Existen políticas para el cobro de cuentas incobrables las cuales no constan en el manual de cobranzas.
4	¿Se cuenta con un programa de cómputo adecuado para el control de cartera?	10	X			9	La cooperativa actualmente cuenta con un sistema informático denominado FITBAK, el cual es regulado por el Departamento de sistemas.

5	¿Existe vigilancia constante y efectiva sobre vencimientos y cobranzas?	10	X			9	Existe un control preventivo por parte del área de cobranzas, y en caso de cuotas vencidas se aplican controles correctivos según el No. De días de morosidad.
6	¿Se preparan mensualmente informes de cuentas por cobrar en mora por antigüedad de saldos?	10		X		10	Existe un control semanal por parte del departamento de cobranzas, en casos de créditos vencidos se realiza gestión de cobranza.

7	¿Dicho informes son revisados por algún funcionario autorizado, tomando decisiones mensualmente sobre cuentas atrasadas?	10	X			10	Los informes son revisados por el Comité de administración, Gerencia, Comité de riesgo integrales, jefe de agencia, oficial de negocios.
8	¿Existe un reglamento para poder actuar en las distintas instancias de las cuentas por cobrar o cartera?	10	X			10	
9	¿El valor de la cartera está respaldado, en qué porcentaje y/o cubierto por la empresa?	10	X			9	La Cooperativa mantiene una provisión para la cartera improductiva. Actualizada de 149,93% frente a 65,40% que mantiene el segmento 2 frente segmento 112%

10	¿Se tiene listas o catálogos de clientes con direcciones, teléfono, RUC y otros datos?	10	X			9	Cada socio posee una carpeta actualizada con sus datos personales, independientemente de mantener o no un crédito.
11	¿Se realiza una información periódica por escrito, mediante el envío de los estados de cuenta de los saldos por cobrar?	10	X			10	La Cooperativa realiza notificaciones por escrita donde se especifica capital pendiente. Monto de interés adicional costos por mora y costos extrajudiciales.
12	¿Las diferencias reportadas por los clientes, en su caso, se investigan por una persona distinta a la encargada del auxiliar de cobranzas?	10	X			7	Eventualmente los saldos pendientes por cobrar son investigados por el jefe de agencia.

13	¿Se emiten comprobantes de pago siempre, como prueba de que el cliente está cancelando un crédito y/o deposito?	10	X			10	La Cooperativa entrega recibos a sus socios de los pagos realizados.
14	¿Se practican controles periódicos y sorpresivos al personal de cobranzas?	10	X			7	El Jefe de Agencias realiza un control semanal al personal de cobranzas, que realiza cobros fuera de la Cooperativa.
15	¿Existe un afianzamiento del personal que manejan las cobranzas?	10	X			6	La Cooperativa no posee un proceso de rotación de cargos y responsabilidades.
16	¿Se cuenta con procedimientos para el registro de estimaciones de cuentas difíciles o dudosa recuperación, y en su caso tienen creada alguna reserva?	10		X		6	La Cooperativa no cuenta con procedimientos sin embargo por prudencia financiera maneja provisiones genéricas

							dependiendo del tipo de crédito, se genera nuevas provisiones que sirve para cubrir desfases.
17	¿Las cancelaciones de cuentas incobrables son aprobadas por algún funcionario y, se contabilizan en cuentas por separado?	10	X			7	Las cancelaciones de cuentas incobrables no son aprobadas por algún funcionario en específico, pero si se registra por separado, la normativa indica que si una cuenta incobrable se mantiene por más de tres años se carga al gasto, se da de baja y se retira de la cartera.
18	¿Se lleva un control de cuentas y documentos	10	X			10	

	por cobrar?						
19	¿Se tiene algún control adicional por las cuentas incobrables canceladas?	10	X			8	
20	¿Se continua las gestiones de cobro después de que las cuentas incobrables son canceladas en contabilidad?	10		X		9	Una vez canceladas las cuentas incobrables son dadas de baja del sistema.
21	¿Cuándo hay embargues a consignación se controlan por separado y se cuenta con políticas definidas para ello?	10	X			7	En caso de existir embargos la cooperativa controla por separado, pero no cuenta con políticas definidas en el manual de crédito para este proceso.
22	¿Se cobra intereses por retraso en los pagos?	10	X			10	Costo de gestión de cobranzas más intereses del 5%,7% y 10% de acuerdo a número de días.

23	¿Se realizan descuentos por pronto pago?	10		X		9	En caso que un socio realice el pago antes del plazo convenido, se cobrará únicamente el capital a la fecha.
24	¿Existe una persona encargada de aprobar la baja en libros de los saldos incobrables?	10		X		7	Se reclasifica en la cuenta de castigo de crédito previa autorización del consejo de administración.
25	¿La persona que otorga los créditos es la misma que cobra y registra?	10	X			5	En agencias pequeñas el oficial de crédito es responsable de cobrar y registrar.
TOTAL		250				197	
NIVEL DE CONFIANZA		78,80%					

Nivel de confianza: Alta	
Nivel de riesgo: Bajo 21,20%	
Conclusión:	Las actividades o procedimientos de Control en el área de Cobranzas tienen un nivel de confianza alta, por lo que
el riesgo generado es bajo, esto debido a existen deficiencias en cobranzas e incumplimientos según el manual de cobranzas.	

Tabla 7: Elaborado por las autoras, Cuestionario de Control interno aplicado al departamento de cobranzas.

INFORME DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Cuenca 15 de abril de 2017

Ingeniero,

Héctor Fajardo

GERENTE GENERAL DE COOPERRATIVA ERCO CIA LTDA

Ciudad.

De nuestra consideración:

Hemos realizado la evaluación del sistema de control interno en el área de Crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ERCO CIA LTDA,

El propósito general de la evaluación es determinar el grado de confiabilidad de sus procesos e identificación de fortalezas y debilidades que requieran acciones correctivas para mejorar su gestión.

A continuación, se exponen los resultados obtenidos por cada componente del control interno.

Atentamente,

Jenny Angamarca

Jéssica Santos

3.5 Informe de evaluación de control interno.

3.5.1 Entorno de control.

Manual de Funciones Desactualizado

Se verifico que el manual de funciones en la Cooperativa no ha sido actualizado, lo que ha ocasionado varios problemas dentro de la organización ya que existe excesiva carga de trabajo en ciertos departamentos, lo que representa un impedimento en el logro de los objetivos planteados.

Según el Marco Integrado de Control Interno (2013) indica que:

“El Consejo de administración delega autoridad y define y asigna responsabilidades en la alta dirección. A su vez, la alta dirección delega facultades y define y asigna responsabilidades en la organización y sus unidades de negocio.”

Esta situación se presenta debido a que los jefes de cada departamento no establecen la necesidad de actualizarlos y hay despreocupación del área de talento humano sobre esta materia.

Como consecuencia el personal durante su jornada laboral tiene tiempo ocioso, y en ciertas actividades hay exceso de personal que no es necesario.

Conclusión:

La Cooperativa no actualiza el Manual de Funciones, lo que hace que estos no puedan desempeñarse eficaz y eficientemente en el cumplimiento de sus obligaciones.

Recomendación**Al Jefe de Talento Humano,**

Actualizar políticas Manual de Funciones, para verificar si este proporciona a los colaboradores toda la información que necesiten para que puedan cumplir con sus tareas de manera eficiente, y una vez actualizado debe comunicarlo y asegurarse que sea comprendido por los trabajadores.

Reforzar planes de capacitación pues esto ayudara al buen desempeño de los colaboradores, las capacitaciones deben ser dinámicas y objetivas.

No existe un seguimiento que garantice el cumplimiento de las normas de conducta.

Las normas de conducta de la organización no se comunican regularmente lo que provoca que los trabajadores no estén comprometidos con el cumplimiento de un buen ambiente laboral, y cumplimiento de objetivos.

Adicional a esto no se realiza un seguimiento del cumplimiento de estas normas lo que no garantiza su cumplimiento.

Según el Marco integrado de Control interno (2013) indica que:

“Las normas de conducta establecidas constituyen la base para evaluar el cumplimiento de la integridad de los valores éticos a todos los niveles la organización y por parte de los proveedores de servicios externalizados. Las normas de conducta se comunican a través de las políticas y prácticas de la organización, así como a través de los contratos de empleo y de servicios.”

Conclusión:

Los colaboradores de la Cooperativa no pueden proveer un mejor ambiente laboral si no desconocen las normas de conducta, y no son comunicadas correctamente por el área de recursos humanos.

Recomendación:

Al Jefe de Talento Humano

Mejorar la comunicación de las normas de conducta a todos los empleados a través de nuevos medios, e Implementar seguimientos de forma mensual para verificar el cumplimiento con el fin de mejorar el ambiente laboral y tener un objetivo en común.

No define limitaciones a la autoridad.

Se verificó una inexactitud en cuanto a la limitación de responsabilidades a la autoridad, razón por lo cual se dificulta el cumplimiento eficiente de sus labores, a más de esto aumenta el riesgo de conducta irregulares.

Según el Marco Integrado de control interno (2013) indica que:

“La asignación de autoridad aporta capacidad a las personas para actuar según sea necesario en un puesto determinado, pero también es necesario definir las limitaciones de dicha autoridad de manera que no se acepten riesgos inapropiados.”

Conclusión:

No definir limitaciones a la autoridad aumenta el riesgo de conductas irregulares por parte de los empleados,

Recomendación:

Al Jefe de Recursos Humanos y Gerente General

Limitar las responsabilidades a la autoridad lo que proveerá una mayor agilidad y mejor toma de decisiones.

Se deberá segregar las funciones para reducir conductas irregulares, el Gerente General será responsable de aplicar mediciones en cumplimiento de metas y objetivos.

3.5.2 Evaluación de Riesgos.

No realiza un seguimiento de la evaluación de riesgos a todas las áreas de la cooperativa.

Según el Marco integrado de efectuado por Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2013), menciona que la identificación de riesgos tiene en cuenta los riesgos en cuenta los riesgos a los distintos niveles de la estructura organizacional incluido el conjunto de la organización y sus unidades de negocio y procesos tales como ventas, recursos humanos, marketing, producción y compras.

En la Cooperativa no se realiza un seguimiento de la evaluación de riesgos a nivel organizacional por lo que no se puede revisar el impacto que pueden causar estos riesgos y tampoco mitigar correctamente. Afectando directamente al cumplimiento de objetivos operacionales.

Conclusión:

La Cooperativa no realiza un seguimiento de la evaluación de riesgos en todas las áreas lo que ocasiona que ciertos riesgos persistan en el tiempo causando incumplimiento de metas y objetivos afectando directamente a la Operacionalidad de la organización.

Recomendación:

A la jefa de Departamento de Riesgos

Se debe mejorar la matriz de riesgos de la Cooperativa e identificar entre riesgos inherentes y residuales a nivel organización.

La jefa del departamento de riesgos debe gestionar un plan de mitigación de riesgos y establecer un seguimiento para verificar si los riesgos están siendo tratados correctamente.

La dirección no evalúa de las presiones excesivas e incentivos

El Marco integrado de control interno efectuado por Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2013) establece que evaluar el riesgo de fraude incluye tener en cuenta aquellas oportunidades que existan para cometer actos de fraude, así como las actitudes y justificaciones relacionadas. Cuando se producen casos de pérdida de activos, informaciones fraudulentas o corrupción suele existir incentivos y presiones, oportunidades para acceder a dichos activos y actitudes y justificaciones que tratan de razonar las actuaciones realizadas.

La Dirección de la Cooperativa no evalúa las oportunidades y presiones excesivas de trabajo que existen para que los empleados cometan actos irregulares, adicional no se establece incentivos para colaboradores que poseen un alto rendimiento, lo que provoca un impacto potencial en la ejecución de actividades de la organización.

El departamento de talento humano no toma en consideración estos riesgos lo que ocasiona que los empleados se sientan desmotivados y cometan varios errores que los obliga a buscar una nueva opción laboral. A más de esto no establece controles para evitar que esto ocurra.

Conclusión:

El departamento de talento humano no evalúa los incentivos, presiones y oportunidades que pueden llegar a tener los empleados para cometer actos fraudulentos, y no establece planes de incentivos o planes de seguimiento para evitar que ocurra.

Recomendación:**Al Jefe de Talento Humano**

Establecer controles que eviten las presiones excesivas de trabajo, y oportunidades para realizar actos irregulares. Debe implementar reconocimientos al personal que desempeñe de forma eficiente sus actividades.

Al Gerente General

Adoptar medidas de resolución para colaboradores que tengan actitudes y justificaciones a sus actos irregulares. Dependiendo del impacto deberá aislar al colaborador de la Cooperativa.

3.5.3 Actividades de control

La Cooperativa no establece políticas y procedimientos para respaldar la implantación de instrucciones dadas por la dirección.

La Organización no establece políticas y procedimientos para respaldar por escrito las instrucciones dadas por la alta dirección.

Toda empresa debe entregar por escrito las políticas y procedimientos a los que deben regirse los empleados, pues las instrucciones dadas por la dirección se llevan a cabo, pero no existe un documento que respalde su cumplimiento.

Según el marco integrado de control interno (2013) indica que:

“Las políticas reflejan la visión de la dirección sobre lo que debe hacerse para llevar a cabo el control. Dicha división puede documentarse por escrito y plasmarse expresamente en otras comunicaciones o bien de manera implícita a través de las decisiones y medidas adoptadas por la dirección. Los procedimientos se componen de medidas que implementan una política.”

La Cooperativa al no definir claramente las políticas y procedimientos no pueden mitigar correctamente sus riesgos y en caso de someterse a auditorías externas las mismas no estarán documentadas.

Conclusión:

La Cooperativa no define políticas y procedimientos de las instrucciones dictadas por la alta dirección efectuando las actividades sin bases

Recomendación:

Al Gerente General

Las políticas y procedimientos deben estar formalmente documentados y ser difundidos a todos los niveles de la organización. Adicional entregar las políticas y procedimientos a cada colaborador de esta manera estarán al tanto de cómo proceder en el cumplimiento de sus responsabilidades.

La Cooperativa no establece responsabilidades sobre las actividades de control por parte de la dirección

La Cooperativa no establece parámetros y responsabilidades sobre las actividades de control implementadas para mitigar los riesgos.

No se especifica claramente las responsabilidades que se deben a llevar a cabo para aplicar las actividades de control.

El Marco Integrado de control interno Actividades de Control efectuado por Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2013) menciona que la dirección deberá tener en cuenta si las responsabilidades han sido segregadas, asignadas o distribuidas entre diferentes individuos para reducir así el riesgo de error o actuaciones irregulares o fraudulentas. Este tipo de consideración deberá incluir el entorno legal, los requisitos regulatorios y las expectativas de las partes interesadas.

La Organización al no establecer responsabilidades para las actividades de control, no podrá establecer medidas correctivas ya que no se asigna actividades al personal competente.

Conclusión:

Las actividades y responsabilidades que les compete al personal no están definidas correctamente lo que representa un riesgo para la empresa ya que no se ciertas actividades están asignadas a una sola persona, lo que incrementa el riesgo de cometimiento de actos ilícitos.

Recomendación:**Al Gerente General**

Debe asignar y segregar responsabilidades a varias personas competentes para que lleven a cabo medidas correctivas y preventivas, lo que proporcionará un adecuado desarrollo de las operaciones mediante actividades de supervisión periódicas para prevenir deficiencias y corregirlas de manera oportuna.

Actividades de control no son llevadas en el momento oportuno

La Cooperativa no aplica las actividades de control en el momento oportuno, algunas veces se llevan a cabo una vez que el riesgo ya se ha materializado, generando un alto impacto en la organización.

El Marco Integrado de control interno Actividades de Control efectuado por Committe of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2013) menciona que, los procedimientos deberán incluir el plazo en el que una actividad de control y cualesquiera medidas correctivas de seguimiento deban ser llevadas a la práctica. Los procedimientos que

se lleven a cabo en un momento que no sea el apropiado podrán reducir la utilidad de la actividad de control.

Esto se da ya que no se ha establecido un respectivo control interno en el que se defina los lineamientos a seguir para aplicar las actividades de control en el momento indicado y de esta manera cumpla con todas las políticas.

Como consecuencia los riesgos se materializan y el costo de mitigar los mismos es más elevado.

Conclusión:

No llevar a cabo las actividades de control o medidas correctivas en el momento oportuno conlleva a que la Cooperativa sea más vulnerable a los riesgos.

Recomendación:

Al Jefe de Riesgos

El jefe de riesgos debe implementar medidas correctivas en todos los departamentos de la Cooperativa que deben ser realizadas en un tiempo determinado, y realizadas por personal competente.

Al Gerente General

Debe realizar un seguimiento del cumplimiento de las actividades de control y verificar que sean llevadas a cabo en el momento oportuno, para asegurar la Operacionalidad de la organización y su crecimiento.

La Cooperativa no se cerciora que el personal competente lleve a cabo las actividades de control

La competencia profesional de los empleados no está acorde al cumplimiento de objetivos lo que ocasiona que las actividades de control no se realicen de forma eficiente.

Para contratar el personal es necesario que se apruebe una serie de requerimientos, procesos y pruebas, lo que garantizara que tan capacitado es el nuevo aspirante.

El Marco Integrado de control interno Actividades de Control efectuado por Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2013) establece que, una actividad de control debidamente diseñada por lo general no podrá ser gestionada por miembros del personal que no cuenten con las competencias y con facultades suficientes para desarrollar dicha actividad de control.

Es necesario que el personal de la Cooperativa cuente con las facultades suficientes para llevar a cabo un correcto sistema de control de interno y se aplique de manera oportuna medidas correctivas.

Como consecuencia de este incumplimiento las actividades no son realizadas de manera correcta, perjudicando a la empresa en el cumplimiento de sus objetivos operacionales.

Conclusión:

Se requiere personal competente que contribuya a la obtención de los objetivos de la organización y al buen manejo de un adecuado sistema de control interno que asegure la existencia de la Cooperativa en el tiempo.

Recomendación:

Al jefe de talento humano

Debe definir estrategias y procedimientos para contratación de personal con lo que se garantizara la idoneidad y competencia del personal contribuyendo a una mejor gestión empresarial.

Al Gerente General

Establecer planes de capacitación a favor del personal de la Cooperativa para que sea capaz de realizar su trabajo de manera eficiente y preste atención de forma oportuna a los riesgos, y se lleve a cabo de manera oportuna las actividades de control.

No posee actividades de control relevantes sobre los derechos de gestión de la seguridad.

La Cooperativa no ha implementado actividades de control para gestión de la seguridad, está en Implementación un proceso de seguridad de la información el cual será llevado a cabo en el año 2018.

El Marco Integrado de control interno Actividades de Control efectuado por Committe of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2013) menciona que la gestión de la seguridad incluye los subprocesos y actividades de control relativos a quienes, y que acceso tienen las tecnologías de la organización, lo cual incluirá identificar quien tiene capacidad para ejecutar transacciones. Normalmente estos procesos incluirán los derechos de acceso a los datos, al sistema operativo, a las redes, a las aplicaciones y a los distintos niveles físicos.

La Cooperativa al no contar con actividades de control para gestión de la seguridad es más vulnerable y corre peligro la integridad y calidad de la información.

No cuentan con prohibiciones de acceso al sistema o a la información, lo cual puede provocar que personas mal intencionadas accedan a la información para cometer actos ilícitos como dar a conocer debilidades a la competencia, o filtrar información para buscar un bienestar económico, causando daños irreversibles a la organización, lo que evitara el cumplimiento de objetivos a corto y largo plazo.

La información es el componente más importante de una organización por lo cual se debe aplicar buenas prácticas profesionales las que deberán ser llevadas a cabo por personas competentes.

Conclusión:

No establece actividades de control para la seguridad de la información lo que ocasiona una gran amenaza para la Cooperativa.

Recomendación:

Al Jefe de Sistemas

Debe establecer controles para acceso a los equipos, cada empleado deberá poseer una identificación y una contraseña que será de uso personal e intransferible, a más de esto debe capacitar a sus demás compañeros sobre el uso apropiado del sistema.

Al Gerente General

Deberá establecer actividades de control para gestionar correctamente la seguridad de la información, y a su vez establecer seguimiento del uso y comprensión del sistema.

Una vez que se implemente el proyecto para respaldar la seguridad de la información se deberá analizar y revisar minuciosamente el mismo con el fin de verificar si es viable o no.

3.5.4 Información y Comunicación

No existen canales de comunicación independientes

Se realizó la evaluación en la Cooperativa y se encontró que actualmente no cuentan con un canal de comunicación independiente o alternativa, en el cual se pueda comunicar información de manera anónima y confidencial, el mismo que ayudará con el cumplimiento de metas y objetivos de la Cooperativa.

El Marco Integrado de control interno Actividades de Control efectuado por Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2013) indica que:

En algunas circunstancias, es necesario que existan líneas de comunicación independientes que actúen como mecanismos a prueba de fallos para permitir la comunicación de información de manera anónima o confidencial en aquellos casos en los que los canales habituales se encuentran inoperativos o carezcan de eficiencia. Muchas organizaciones disponen de un canal para este tipo de comunicaciones e informan a los empleados acerca de su existencia, lo que permite trasladar un mensaje directamente al Consejo de Administración, a un delegado del Consejo o a un miembro del Comité de Auditoría

La Comunicación dentro de la Cooperativa no se efectúa de manera adecuada por lo que muchas veces, las decisiones no son comunicadas oportunamente a todo el personal.

Conclusión

La Cooperativa no cuenta con un canal de comunicación independiente (canal de denuncias) para la comunicación de sospechas o posibles actos irregulares.

Recomendación

Al Gerente General de la Cooperativa

Crear un mecanismo en el cual anime a los empleados a comunicar sospechas de posibles infracciones del código de conducta, anomalías o desfalcos sin miedo a represalias.

La alta dirección debe estar plenamente comprometida a establecer canales de información abiertos y a actuar con respecto a la información que se les comunique.

La información es correcta, verificable y protegida, sin embargo, no accesible en el momento oportuno

En la evaluación se constató que la información de la Cooperativa es accesible, actual, protegida, conservada y oportuna; sin embargo, han existido casos puntuales en los cuales que por información incompleta o información incorrecta proporcionada por el cliente y a su vez la falta de verificación en casos puntuales no se ha podido hacerse efectiva algunas demandas de crédito.

A más de esto la información no es de fácil acceso para el personal cuando se requiere, lo que representa demora en sus procesos.

El Marco Integrado de control interno Actividades de Control efectuado por Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2013) indica que:

Para mantener la calidad de la información, es necesario que el Sistema de Control Interno se eficaz, en especial con relación a los volúmenes de datos que se mueven en la actualidad y la elevada dependencia existente de sistemas de información sofisticados y automáticos. La capacidad para generar información de calidad comienza con la captación de los datos relevantes. Si se dispone de datos pocos precisos o incompletos, la información derivada de dichos datos puede provocar que se adopten decisiones equivocadas, que se efectúen estimaciones erróneas o que se aplique de manera deficiente el criterio profesional de la dirección.

Conclusión

La información no es de fácil acceso cuando se requiere.

Recomendación

Al Gerente General de la Cooperativa

Revisar y establecer políticas de gestión física de información, almacenamiento, seguridad y privacidad.

No define el método de comunicación relevante

Actualmente la Cooperativa no cuenta con un proceso para identificación y seguridad de la información, por lo que se mantiene una comunicación deficiente.

El Marco Integrado de control interno Actividades de Control efectuado por Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2013) indica que:

Para mantener la calidad del información es necesario que el sistema de control interno sea eficaz, en especial con relación a los volúmenes de datos que se mueven en la actualidad y la elevada dependencia existente de sistemas de información sofisticados y automáticos, La capacidad para generar información de calidad comienza con la captación de los datos relevante, si se dispone de datos pocos precisos o incompletos, la información derivada de dichos datos pocos precisos o incompletos puede provocar que se adopten decisiones equivocadas.

La Cooperativa se ha dado cuenta de las falencias que posee respecto a la calidad y relevancia de la información y comunicación por lo que se ha visto en la necesidad de generar un proyecto que se llevará a cabo en el año 2018.

Conclusión

Al no existir una comunicación relevante dentro de la Cooperativa se presenta deficiencias en toma de decisiones.

Recomendación:

Al Gerente General

Debe promover y aplicar procesos para que la comunicación relevante se dé a conocer a todos los niveles de la organización con el fin que se tome las decisiones correctas.

3.5.5 Actividades de supervisión

No cuenta con evaluaciones independientes en función del riesgo

La Cooperativa mantiene evaluaciones continuas donde se modifica el alcance y frecuencia según la necesidad de la organización, a más de esto se mantiene seguimientos que se realizan tanto en el ambiente interno como externo, con la finalidad de conocer la situación en la que se está desarrollando.

El Marco Integrado de control interno Actividades de Control efectuado por Committe of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2013) indica que:

Las evaluaciones independientes de los componentes del control interno varían en cuanto a su alcance y frecuencia, en función de la importancia de los riesgos. Los riesgos y las respuestas de alta prioridad deberán ser evaluados con mayor detenimiento y/o más a menudo que los riesgos de baja prioridad

Si bien los riesgos de alta prioridad se pueden evaluar tanto a través de evaluaciones continuas como de evaluaciones independientes, las evaluaciones independientes pueden aportar comentarios de gran valor a los resultados de las evaluaciones continuas y el número de evaluaciones independientes puede incrementarse según sea necesario.

Al no contar la Cooperativa con evaluaciones independientes al riesgo posee falencias en el cumplimiento de sus políticas y no puede determinar correctamente el funcionamiento de los otros componentes.

Por lo que la Cooperativa se ve en la obligación de implementar evaluaciones independientes, ya que sirven de soporte a las evaluaciones continuas.

Conclusión:

La Cooperativa no maneja evaluaciones independientes.

Recomendación:

Al Gerente General

Debe implementar evaluaciones independientes lo que contribuirá al mejoramiento de las operaciones manejadas en la cooperativa

Al Auditor Interno

Sera responsable de llevar las evaluaciones independientes y para cada evaluación deberá modificar el alcance y frecuencia tomando en cuenta el cumplimiento de objetivos y mejora en los procedimientos

3.6 Evaluación de control interno aplicada al departamento de crédito y cobranzas

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ERCO LTDA
Componente: Crédito
Jefe de agencia no tiene conocimiento de créditos mayores a 1500 USD.
Luego del análisis realizado al área de Crédito y cobranzas hemos constatado que los jefes de agencia únicamente aprueban créditos de menor o igual valor a 1500 USD. El Manual de Crédito de la Cooperativa dispone que: Es obligatorio el cálculo de proyecciones financieras, flujos de caja e índices financieros de la empresa por parte del oficial de negocios o jefe de agencia. Cada etapa de la evaluación deberá estar respaldada por la firma del oficial o jefe de agencia, quien recomendará las condiciones de otorgamiento de crédito en cuanto a monto, plazo, tipo de garantía y forma de pago, e informe deberá estar respaldado por la firma del responsable y fecha de análisis. Las o los jefes de agencia no cumplen con lo establecido en el manual de crédito numeral 6.1.3, ya que la jefa de agencia únicamente tiene conocimiento de Créditos iguales o

menores a 1500 USD lo que ocasiona que no esté relacionada con las actividades de la agencia a su cargo.

Conclusión:

La Cooperativa no cumple con lo establecido en el Manual de crédito

Recomendación:

Al Jefe de Agencia

Cumplir con lo establecido en el Manual de crédito, en el que se especifica que el jefe de agencia debe realizar la proyección de todos los créditos.

Al Gerente General

Realizar una evaluación de las políticas establecidas y modificar las mismas según montos de aprobación ya que los jefes de agencia deben tener conocimiento de las operaciones crediticias que se llevan en su agencia.

Elaborado por: Jenny Angamarca - Jéssica Santos

Supervisado por: Ing. Genaro Peña



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ERCO LTDA

Componente: Crédito

El manual de créditos no define políticas para límites de aprobación según Jerarquía.

La Organización cuenta con un manual de crédito en el que se especifica políticas para otorgación de créditos, sin embargo, no establece límites de aprobación por parte de los responsables que son los Jefes de Negocio, Jefe de Agencia, Gerente General.

El Manual de crédito especifica que:

La instancia final de resolución de crédito determinará las condiciones de otorgamiento de la operación contemplado monto, plazo, forma de pago, garantía exigida y tasa de interés, La decisión se respaldará con la firma de los integrantes de la instancia de acuerdo con el nivel de aprobación.

El manual indica que se debe tomar en cuenta niveles de aprobación, pero no se establece políticas para los límites que debe aprobar cada responsable. Lo que genera deficiencias en el proceso crediticio y los responsables no tienen conocimiento de los créditos aprobados por los otros jefes.

Conclusión:

El manual de crédito no establece límites de aprobación

Recomendación

Establecer límites de aprobación según el cargo y responsabilidad de cada jefe del área de crédito.

Por ejemplo:

Jefe de Agencia monto a aprobar de 500,00 a 5000,00 USD

Jefe de crédito o Jefe de Negocios: 5001,00 a 20000,00 USD

Gerente General: De 20000,00 en adelante.

Elaborado por: Jenny Angamarca - Jéssica Santos

Supervisado por: Ing. Genaro Peña



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ERCO LTDA

Componente: Crédito

Políticas de crédito desactualizadas

Las políticas de crédito detalladas en el Manual de crédito no están actualizadas de acuerdo a lo que regula la ley.

Según el Manual de crédito literal 6.1.3 (Subproceso: Liquidación)

Especifica que toda operación superior a los USD 2, 000,00 requerirá la declaración firmada por parte del deudor sobre el uso lícito de los recursos.

Según resolución No JB 2012-2146 establece que:

Las instituciones del sistema financiero exigirán a sus clientes llenar el formulario de licitud de fondos cuando el monto sobrepase el valor de 5.000,00 USD

Conclusión:

El departamento no establece sus políticas de acuerdo a lo estipulado en la Ley.

Recomendación:

Actualizar las políticas de acuerdo a lo establecido por la Superintendencia de Economía y

solidaria.

Elaborado por: Jenny Angamarca- Jessica Santos

Supervisado por: Ing. Genaro Peña



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ERCO LTDA

Componente: Crédito

La documentación no es inspeccionada correctamente.

Se constató que la documentación entregada por los socios no es inspeccionada correctamente al igual que las garantías lo que ocasiona que sea difícil la recuperación de la cartera.

Esto se da debido a que el personal no está altamente capacitado para realizar sus actividades de manera eficiente.

El Manual de Créditos establece que

Es obligatorio realizar el proceso de verificación de toda la información proporcionada por el socio en la Solicitud de crédito. Esta actividad será responsabilidad del oficial de negocios y jefe de agencia quienes determinaran los mecanismos más adecuados para la verificación.

No cumple a cabalidad con el proceso de verificación de la información a más de esto el personal no es capacitado correctamente por lo que no está en condiciones de realizar su trabajo de la mejor manera.

Por inepticia del personal se ha presentado en ciertas ocasiones créditos con cartera incobrable por información incompleta y por no realizar un estudio a fondo de la situación

económica del cliente

Conclusión:

La documentación proporcionada por el cliente no es verificada correctamente por el Jefe de Agencia y oficiales de crédito.

Recomendación:

Al Jefe de Talento Humano

Realizar capacitaciones al personal de créditos, con el fin de concientizar la relevancia, validez y calidad de la información crediticia.

Al Jefe de Negocios

Establecer multas a los oficiales de negocio que no recopilen correctamente la información ya que por cumplir metas mensuales se ven en la obligación de otorgar créditos sin tomar en consideración la relevancia de la documentación y garantías presentadas.

Elaborado por: Jenny Angamarca - Jéssica Santos

Supervisado por: Ing. Genaro Peña



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ERCO LTDA

Componente: Crédito

El consejo de administración no regula al departamento de crédito

Se verificó que el consejo de administración no regula el área de crédito.

La Norma para la gestión de créditos en Cooperativas de ahorros y créditos Resolución No.129-2015- F establece que el consejo de administración es responsable del Refinanciamiento y reestructuraciones, operaciones de crédito sobre los límites para la administración, conocer el informe de gestión de crédito presentado por el área de crédito.

Por lo estipulado anteriormente por la Superintendencia de Economía popular y solidaria se puede indicar que la Cooperativa cuenta con un consejo de administración que no está al tanto de las actividades que realiza el departamento de crédito.

Lo que ocasiona que el Consejo de administración no regule y no tenga conocimiento el riesgo que se toma al otorgar un crédito a un socio, El consejo de administración junto con el Gerente General es responsable de determinar las políticas de crédito y cobranzas de acuerdo a lo indicado por la Ley.

Conclusión:

El Consejo de administración no regula al departamento de crédito.

Recomendación:

Al Gerente General.

Debe contemplar el riesgo crediticio conjuntamente con el Consejo de Administración, con el fin de aplicar medidas correctivas y establecer políticas para otorgación de créditos para evitar morosidad por parte de los socios.

Elaborado por: Jenny Angamarca - Jéssica Santos

Supervisado por: Ing. Genaro Peña



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ERCO LTDA

Componente: Cobranzas

No cuenta con procedimientos para el registro de estimaciones de cuentas difíciles o dudosa recuperación.

Se realizó la evaluación y hemos constatado que la Cooperativa no maneja un procedimiento para el registro de cuentas de difícil recuperación.

El Manual de Cobranzas de la Cooperativa ERCO, (2015) indica que:

Deben ubicarse en la categoría E los créditos que sean considerados como incobrables o con un valor de recuperación tan bajo en proporción a lo adeudado.

Al no registrar correctamente los créditos la empresa no podrá recuperar correctamente su cartera, y a su vez su índice de morosidad aumentará ya que no sabe a exactitud qué medidas correctivas implementar.

Conclusión:

Falta de procedimientos para recuperación de cartera de dudosa recuperación.

Recomendación

Se recomienda aplicar lo estipulado en el manual y registrar los créditos según los días de

mora, especificando cada uno de las categorías.

Elaborado por: Jenny Angamarca - Jéssica Santos

Supervisado por: Ing. Genaro Peña



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ERCO LTDA

Componente: Cobranzas

La Cooperativa no realiza un proceso de rotación de cargos y responsabilidades.

Se determinó que no se realiza una rotación de cargos y responsabilidades en el área de cobranzas,

El Manual de cobranzas de la Cooperativa ERCO LTDA especifica responsabilidades de consejo de administración, Gerente General, Auditor interno, Coordinador de riesgos, Coordinador de procesos, Coordinador de recursos humanos, Contador, Jefe de Negocios, Jefe de Agencia, departamento de Call Center, oficial de negocios, Cajero, Chofer,

A pesar que el Manual especifica responsabilidades para cada uno de los cargos del área de cobranzas no realiza una rotación de cargos en su área.

Esta situación se presentó en la Cooperativa debido a la falta de organización de la Gerencia y Jefatura de Crédito y Cobranzas para delegar responsabilidades, lo que ocasiona una disminución en el desempeño.

Conclusión:

La Cooperativa no realiza una rotación de cargos.

Recomendación:

Se debe cumplir a cabalidad con lo estipulado en el manual de cobranzas, adicional se debe realizar una rotación de cargos para evitar actos ilícitos en el área.

Elaborado por: Jenny Angamarca - Jéssica Santos

Supervisado por: Ing. Genaro Peña



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ERCO LTDA

Área: Cobranzas

EL OFICIAL DE CRÉDITO ES RESPONSABLE DE COBRAR Y REGISTRAR CUOTAS DE CRÉDITOS EN AGENCIAS PEQUEÑAS

Se constató que en agencias pequeñas como la agencia del arrenal la persona encargada de cobrar y registrar los pagos realizados por los socios es el oficial de crédito.

Se debe segregar funciones y responsabilidades para evitar fraudes por parte de los socios

El Manual de Cobranzas establece que el oficial de cobranzas es el que debe gestionar y negociar de manera adecuada la cartera asignada.

El cajero debe realizar la gestión de cobranza según lo solicitado por el Jefe de Agencia.

A pesar que sea una agencia pequeña se debe segregar funciones ya que al estar una sola persona a cargo de varias actividades se presenta carga excesiva de trabajo, ineficiencia en sus actividades y posibles actos ilícitos.

La Cooperativa está en la obligación de colocar el personal necesario en cada agencia para una mejor atención y servicio a sus socios.

Conclusión:

No segrega responsabilidades en agencias pequeñas

Recomendación:**Al Jefe de Talento Humano**

En agencias pequeñas el personal debe cumplir a cabalidad con sus funciones y no llevar a cabo responsabilidades que no se encuentra en su perfil de cargo.

Elaborado por: Jenny Angamarca - Jéssica Santos

Supervisado por: Ing. Genaro Peña

3.7 Propuesta aplicada al sistema de control interno de la cooperativa de ahorro y crédito ERCO Ltda.



La siguiente propuesta pretende convertirse en una guía que ayude a los funcionarios a controlar el correcto desempeño de la Cooperativa y a su vez establecer mejoras en el área de crédito y cobranzas.

Las debilidades fueron seleccionadas debido a que tuvieron mayor peso según los resultados de los cuestionarios realizados ya que para nuestro criterio son susceptibles a un mayor control mediante el establecimiento de procedimientos en donde se presenten las actividades a cumplir.

A continuación, presentaremos las propuestas.

N°	Debilidad	Propuesta	Responsable	Acción
1	La Cooperativa cuenta con un manual de asignación de responsabilidades; el mismo que no se actualiza anualmente.	Actualizar el Reglamento Interno de Personal donde se establezca y procedimientos para reclutamiento interno y externo y los otros componentes	Jéssica Santos Jenny Angamarca	Actualizar reglamento interno de personal.
2	No existe un seguimiento que garantice el cumplimiento de las normas de conducta por parte de los empleados.	Implementar seguimientos de forma mensual para verificar el cumplimiento de normas de conducta	Jefe de Talento Humano.	Monitorear el cumplimiento de normas de conducta
3	No define limitaciones a la autoridad.	Establecer límites a la autoridad en responsabilidades otorgadas	Jefe de Talento Humano.	Limitar responsabilidades a la autoridad.
4	La cooperativa no realiza un seguimiento de la evaluación de riesgos a todas las áreas de la	Gestionar planes de mitigación y dar seguimiento a los mismos con el objetivo de verificar que	Jessica Santos Jenny Angamarca	Implementar planes de mitigación.

	Cooperativa.	los riesgos hayan sido tratados de forma oportuna.		
5	La Dirección no evalúa las presiones excesivas e incentivos, los cuales pueden generar riesgos de fraude.	Adoptar medidas regulatorias para colaboradores que tengan actitudes y justificaciones a sus actos irregulares.	Jefe de Talento Humano	Evaluar las presiones excesivas en los trabajadores, y en caso de llevarse a cabo actos irregulares deslindar al empleado de la Cooperativa.
6	La Cooperativa no establece políticas y procedimientos para respaldar la implantación de instrucciones dadas por la dirección.	Establecer políticas y procesos para llevar a cabo las instrucciones dadas por la dirección	Jessica Santos Jenny Angamarca	Implementar políticas y procedimientos.
7	La cooperativa no establece responsabilidades sobre las actividades de control por parte de la dirección	Establecer responsabilidades y funciones al personal competente para que se lleven a cabo las actividades de control.	Jefe de Talento Humano Gerente General.	Establecer responsabilidades a personal competente.

8	Las actividades de control no se llevan a cabo en el momento oportuno, muchas de las veces se dan en cuenta una vez dado el riesgo.	Establecer lineamientos para que los directivos realicen actividades de control correctivas y preventivas en un tiempo determinado que ayude al cumplimiento de objetivos	Jéssica Santos Jenny Angamarca	Establecer actividades de control correctivas y preventivas.
9	La Cooperativa no se cerciora que el personal competente lleve a cabo las actividades de control	Reclutar al personal según el perfil de cada cargo y capacitar al mismo para que tenga la pericia suficiente para llevar a cabo las actividades de control	Jefe de Talento Humano	Reclutar y Capacitar al personal.
10	No posee actividades de control relevantes sobre los derechos de gestión de la seguridad.	Implementar lo antes posible el proceso sobre gestión de la seguridad	Jefe de Sistemas Gerente General	Implementar proyecto de seguridad lo antes posible.
11	No existen canales de comunicación independientes.	Establecer canales de comunicación dentro de la	Gerente General	Establecer una comunicación interna.

		Cooperativa.		
12	La información no es accesible en el momento oportuno.	Respaldar la información de manera digital para que se tenga acceso en el momento necesario.	Jefe de Sistemas	Respaldar la información.
13	No define el método de comunicación relevante.	Aplicar mejoras en el proceso de identificación de comunicación para mejorar la calidad de la misma	Gerente General	Aplicar mejoras en la comunicación relevante.
14	No cuenta con evaluaciones independientes en función del riesgo.	Implementar evaluaciones independientes que contribuyan a evaluaciones continuas y al buen manejo de las operaciones en la Cooperativa.	Auditor Interno	Implementar evaluaciones independientes.
15	Jefe de agencia no tiene conocimiento de créditos mayores a 1500 USD	Formular políticas y procedimientos sobre la gestión de créditos	Jéssica Santos Jenny Angamarca	Actualización de políticas y procedimientos de créditos

16	El Manual de créditos no define límites de crédito según jerarquía	Establecer límites de aprobación según el cargo y responsabilidad de cada jefe del área de crédito.	Jenny Angamarca Jessica Santos	Establecer límites de aprobación
17	Políticas de crédito desactualizadas	Actualizar políticas de licitación de fondos.	Jéssica Santos Jenny Angamarca	Actualizar políticas de licitación de fondos.
18	La documentación no es inspeccionada correctamente	Establecer sanciones al personal que no cumpla a cabalidad con las políticas expuestas en el Manual de crédito	Jefe de Negocios Jefe de Talento Humano	Establecer sanciones.
19	El consejo de Administración no regula el departamento de crédito.	Regular y supervisar al departamento de crédito y cobranzas junto con el Gerente General para minimizar el índice	Consejo de Administración Gerente General.	Regular y supervisar al departamento de crédito

		de morosidad		
20	No cuenta con procedimientos para registro de estimaciones	Establecer procedimientos para registro de estimaciones cuentas de dudosa recuperación	Jefe de Negocio	Establecer procedimientos.
21	La cooperativa no posee con un proceso de rotación de cargos y responsabilidades.	Realizar una rotación de cargo basado en la responsabilidad y perfil de cada cargo en el área de cobranzas	Jefe de Talento Humano Jefe de Negocios	Rotar al personal del área de cobranzas.
22	El oficial de crédito es responsable de cobrar y registrar cuotas de créditos en agencias pequeñas.	Supervisar el cumplimiento de las funciones del personal del área de cobranzas y verificar que una misma persona no cumpla con más de una función o responsabilidad	Jefe de Negocios Jefe de talento humano.	Cumplir a cabalidad con su perfil de cargo.
Realizado por: Jéssica Santos - Jenny Angamarca				

Supervisado por: Ing. Genaro Peña Cordero		
--	--	--

Tabla 8: Propuesta de aplicación de herramientas de control interno.

Elaborado por las autoras.

3.8 Formulación de herramientas de control interno aplicadas a la cooperativa de ahorro y crédito ERCO LTDA.



1. Actualización reglamento interno

El reglamento interno es una herramienta importante que debe estar presente en toda organización, pues se convierte en una normativa interna donde se establece condiciones que se deben cumplir a cabalidad.

De conformidad con lo que establecen las normas sobre la materia, el Reglamento de Talento Humano debe estar actualizado y contar con políticas y procedimientos de los subsistemas como reclutamiento interno y externo, medidas disciplinarias, horario de trabajo, funciones de cada trabajador, remuneración, sanciones en casos ilícitos, derechos y obligaciones del empleador, derecho y obligaciones del empleado, normas de desempeño personal.

Propuesta de reglamento interno aplicado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Erco Ltda.

Reglamento interno de la Cooperativa ERCO LTDA.

Objetivo.

Determinar el proceso de reclutamiento interno y externo, cumplimiento de obligaciones, velar por los intereses de los colaboradores de la organización.

Alcance.

El presente reglamento es de aplicación y obligatorio cumplimiento de todos los funcionarios.

Responsables.

Consejo de administración, Gerente General, jefe de recursos humanos, jefe de cada área, empleados.

Art.1.- Del Reclutamiento y Selección de personal.

- Todo proceso de reclutamiento y selección se realizará bajo la aprobación de Gerencia.
- En caso que se genere vacantes, se dará prioridad al personal interno de la Cooperativa mediante un proceso interno de selección.
- Los postulantes interesados en participar en el proceso de reclutamiento deberán ingresar a la página web de la Cooperativa e ingresar su Curriculum vitae.

- El o los postulantes son responsables de la veracidad y exactitud de la información indicada en su hoja de vida.
- Para los procesos de selección de la Cooperativa se establecerán métodos competitivos mediante pruebas teóricas, prácticas y psicológicas
- Se exigirá certificados médicos a los postulantes sin que exista una relación laboral.
- Los postulantes deberán cumplir con la competencia y experiencia para el perfil solicitado.
- Los postulantes deben tener experiencia mínima de dos años para el perfil solicitado.
- Para todo proceso de reclutamiento y selección de personal se deberá realizar concursos de méritos.

Art.2.- Del concurso

- Los concursos de méritos brindaran igualdad de oportunidades a los postulantes sin distinción de género, edad o discapacidad.
- Se convocará al concurso a todos los postulantes que reúnan los requisitos descritos en el perfil.
- En el Concurso se evaluará lo siguiente:
 - a) Nivel académico
 - b) Profesionalidad

- c) Rendimiento
 - d) Agilidad
 - e) Competencias técnicas
 - f) Competencias conductuales
 - g) Prueba Técnica
 - h) Prueba Psicométrica
 - i) Cursos realizados.
 - j) Experiencia
-
- El jefe de talento humano es el encargado de dar a conocer el resultado de las calificaciones del concurso de méritos y definir los postulantes que pasarán a la entrevista los mismos que serán los que hayan obtenido los mejores resultados.

Art.3- De la Entrevista

- La entrevista será ejecutada por el jefe de talento Humano y el jefe inmediato del puesto vacante.

- La entrevista se calificará sobre 10 puntos

- Durante la entrevista se evaluará lo siguiente:
 - a) Conducta
 - b) Aptitudes especiales
 - c) Experiencia Laboral
 - d) Intereses personales
 - e) Conocimientos técnicos y académicos
 - f) Comunicación verbal
 - g) Autoevaluación
 - h) Desarrollo profesional
 - i) Cordialidad
 - j) Empatía.
- Se evaluará las competencias conductuales, técnicas, experiencia, de los postulantes mejor puntuados.
- Este comité declarará el ganador y se comunicará a la autoridad nominadora para que disponga su contratación.

Art.4.- Del Contrato

- El contrato de trabajo será el único documento que faculte al empleado a prestar sus servicios en relación de dependencia de la Cooperativa.
- Para la suscripción del contrato de trabajo, el aspirante deberá presentar los siguientes documentos actualizados:
 - a) Curriculum vitae actualizado.
 - b) Certificados de antecedentes penales
 - c) Cedula y certificado de votación
 - d) Títulos legalmente conferidos
 - e) Partida de Matrimonio (De ser el caso)
 - f) Partida de nacimiento de hijos (De ser el caso)
 - g) Dos fotos tamaño carnet
 - h) Formulario debidamente llenado
 - i) Certificados de Honorabilidad
 - j) Certificados de Trabajos anteriores

Art.5.- Capacitación

- Al incorporarse al servicio de la Cooperativa ERCO LTDA, el nuevo empleado recibirá la capacitación adecuada con el fin que esté al tanto de sus funciones, responsabilidades, beneficios y obligaciones.

Art.6.- Obligaciones

Es obligación de los trabajadores cumplir con las siguientes obligaciones:

- a) Cumplir el reglamento interno de trabajo
 - b) Desempeñar sus funciones de manera eficaz, honesta, productiva de acuerdo a la responsabilidad de su cargo.
 - c) Comunicar al departamento de relaciones humanas cambios en sus datos personales.
 - d) Cumplir con el horario de trabajo.
 - e) Justificar inasistencias al jefe inmediato, en caso de enfermedad presentar certificado médico avalado por el IESS.
 - f) Salvaguardar los equipos entregados para realizar sus funciones diarias
 - g) Ser respetuoso con sus supervisores, compañeros de trabajo, partes interesadas.
 - h) Debe cumplir con una hora de almuerzo, registrar su salida y regreso.
- Los empleados que no cumplan con lo establecido anteriormente serán multados y dependiendo de la gravedad del caso serán despedidos de la Cooperativa.

- De ser el caso que un empleado afecte económicamente a la Cooperativa será sancionado según lo determina la Ley.

Art.7.- Derechos

- Percibir su remuneración mensual y beneficios que dicta la ley.
- Estabilidad laboral de acuerdo a las normas y disposiciones legales.
- Igualdad de oportunidades sin discriminación alguna.
- Entrega anual de uniformes.
- Ser considerado para cargos de mayor jerarquía.
- Ser evaluado periódicamente por su jefe inmediato.

Art.8.- De la Rotación de cargos

La rotación de cargos debe ser supervisada por el Gerente General y comité de administración con el fin que los trabajadores estén al tanto de otras áreas.

Art.9.- Del Horario de Trabajo

El horario de trabajo es de ocho horas diarias.

Art.10.- Funciones de cada empleado

El Departamento de relaciones humanas será responsable de establecer las funciones de cada empleado.

2. Implementación Planes de Mitigación

Un plan de mitigación consiste en el estudio de una organización para identificar áreas con alto riesgo, y que acción correctiva se llevara a cabo para minimizar el impacto de los riesgos. Garantizando de esta manera el cumplimiento de objetivos de la Cooperativa.

Objetivos del plan de mitigación.

- Identificar mediante el plan de mitigación los posibles riesgos a los que está expuesta la Cooperativa.
- Implementar medidas correctivas para reducir los riesgos.
- Reducir el riesgo.

A continuación, se detalla el mapa de riesgos que ayudara a la Cooperativa a identificar actividades o procesos sujetos a riesgos. Y a su vez clasificarlos según su nivel de probabilidad e impacto.

Una vez identificado los riesgos se procede con el plan de mitigación para los riesgos encontrados durante la evaluación de control interno donde se establece medidas correctivas que deberán ser tomadas por la Cooperativa para prevenir riesgos.

Mapa de Riesgos

- Riesgo Alto: Rojo
- Riesgo Medio-Alto Naranja
- Riesgo Medio: Amarillo
- Riesgo Bajo: Verde

PROBABILIDAD	MUY ALTA					
	ALTA					
	MEDIA					
	BAJA					
	MUY BAJA					
		MUY BAJA	BAJA	MEDIA	ALTA	MUY ALTA
		IMPORTANCIA				

Tabla 9: Matriz de riesgo.

Elaborado por las autoras,

Determinación de Probabilidad e Impacto

Se debe realizar un estudio de la probabilidad de ocurrencia de los riesgos y el impacto que

Puede causar en la Cooperativa.

A continuación, se detalla los factores de riesgos y su probabilidad de ocurrencia.

ACTIVIDADES	FACTORES DE RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO O IMPORTANCIA
Actualizar reglamento interno	El reglamento interno de la Cooperativa no actualiza sus políticas de reclutamiento personal	ALTA	ALTO
Implementar seguimientos de forma mensual para verificar el cumplimiento de normas de conducta	Incumplimiento de normas de conducta	MEDIA	MEDIO
Establecer límites a la autoridad en	Que no se establezca límites a la autoridad		

responsabilidades otorgadas		MEDIA	ALTO
Gestionar planes de mitigación y dar seguimiento a los mismos con el objetivo de verificar que los riesgos hayan sido tratados de forma oportuna.	Incorrecta identificación de riesgos y aplicación de planes de mitigación.	ALTA	ALTO
Adoptar medidas regulatorias para colaboradores que tengan actitudes y justificaciones a sus actos irregulares.	La Dirección no evalúa las presiones excesivas que son causantes de generar actos irregulares.	MEDIA	ALTO
Establecer políticas y procesos para llevar a cabo las instrucciones dadas por la dirección	No se establece políticas y procedimientos para respaldo de instrucciones dadas por la dirección	MEDIA	MEDIO

Establecer responsabilidades sobre las actividades de control por parte de la dirección	No se fijan responsabilidades sobre las actividades de control por parte de la dirección	MEDIA	ALTO
Establecer lineamientos para que los directivos realicen actividades de control correctivas y preventivas en un tiempo determinado que ayude al cumplimiento de objetivos.	Las actividades o medidas correctivas no se llevan a cabo en el momento oportuno.	ALTA	ALTO
Reclutar al personal según el perfil de cada cargo y capacitarlo para que tenga la pericia necesaria para llevar a cabo las actividades de control.	El personal competente no está a cargo de llevar las actividades de control	MEDIA	ALTO

Implementar procesos sobre la gestión de la seguridad.	No posee actividades de control relevantes sobre los derechos de gestión de la seguridad	ALTA	ALTO
Establecer canales de comunicación independientes	No existe canales de comunicación independientes	MEDIA	MEDIO
Respaldar la información de manera digital para tener acceso en el momento necesario.	La información no es accesible en el momento oportuno	MEDIA	MEDIO
Aplicar mejoras en el proceso de identificación de comunicación para mejorar la calidad.	En la organización no se define métodos de comunicación relevante	MEDIA	MEDIO

Implementar evaluaciones independientes que contribuyan a evaluaciones continuas y al buen manejo de las operaciones en la Cooperativa.	No establece evaluaciones independientes en función del riesgo.	ALTA	ALTO
Formular políticas y procedimientos sobre la gestión de créditos.	Jefe de agencia no tiene conocimiento de créditos mayores a 1500 USD otorgados a los socios.	MEDIA	ALTO
Establecer límites de aprobación según el cargo y responsabilidad de cada jefe del área de crédito.	El Manual de créditos de la Cooperativa no establece límites de crédito según Jerarquía	MEDIA	MEDIO
Actualizar políticas de licitación de fondos	Políticas de licitación desactualizadas	MEDIA	ALTO

Establecer sanciones al personal que no cumpla a cabalidad con las políticas expuestas en el Manual de crédito.	La documentación no es inspeccionada correctamente	MEDIA	ALTO
Regular y supervisar al departamento de crédito y cobranzas junto con el Gerente General para minimizar el índice de morosidad.	El Consejo de administración no regula el departamento de crédito	MEDIA	ALTO
Establecer procedimientos para registro de estimaciones de cuentas de dudosa recuperación	No cuenta con procedimientos para registro de estimaciones	MEDIA	MEDIO

Realizar una rotación de cargo basado en la responsabilidad y perfil de cada cargo en el área de cobranzas.	La Cooperativa no posee un proceso de rotación de cargos y responsabilidades.	MEDIA	ALTO
Supervisar el cumplimiento de las funciones del personal del área de cobranzas y verificar que una misma persona no cumpla con más de una función o responsabilidad.	El oficial de crédito es responsable de cobrar y registrar cuotas de créditos en agencias pequeñas.	MEDIA	MEDIO.

Tabla 10: Cuadro de probabilidad e impacto de riesgos.

Elaborado por las autoras,

RESPUESTA AL RIESGO

Una vez identificado la probabilidad e impacto de cada uno de los riesgos identificados durante la evaluación de control interno. Revisamos la gravedad y la respuesta a implementarse.

FACTORES DE RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	GRAVEDAD	RESPUESTA AL RIESGO
El reglamento interno de la Cooperativa no actualiza sus políticas de reclutamiento personal	ALTA	ALTO	ALTA	REDUCIR
Incumplimiento normas de conducta	MEDIA ALTA	MEDIA ALTA	MEDIA ALTA	REDUCIR

No se establece límites a la autoridad	MEDIA ALTA	ALTO	ALTA	REDUCIR
Incorrecta identificación de riesgos y aplicación de planes de mitigación.	ALTA	ALTO	ALTA	REDUCIR
La Dirección no evalúa las presiones excesivas que son causantes de generar actos irregulares.	MEDIA ALTA	ALTO	ALTA	REDUCIR
No se establece políticas y procedimientos para respaldo de instrucciones dadas por la dirección	MEDIA ALTA	MEDIA ALTA	MEDIA ALTA	REDUCIR
No se fijan responsabilidades sobre las actividades de control por parte de la dirección	MEDIA ALTA	ALTO	ALTA	REDUCIR

Las actividades o medidas correctivas no se llevan a cabo en el momento oportuno.	ALTA	ALTO	ALTA	REDUCIR
El personal competente no está a cargo de llevar las actividades de control	MEDIA	ALTO	ALTA	REDUCIR
No posee actividades de control relevantes sobre los derechos de gestión de la seguridad	ALTA	ALTO	ALTA	REDUCIR
No existe canales de comunicación independientes	MEDIO	MEDIO	MEDIA	REDUCIR

La información no es accesible en el momento oportuno	MEDIO	MEDIO	MEDIA	REDUCIR
En la organización no se define métodos de comunicación relevante	MEDIO	MEDIO	MEDIA	REDUCIR
No establece evaluaciones independientes en función del riesgo.	ALTO	ALTO	ALTA	REDUCIR
Jefe de agencia no tiene conocimiento de créditos mayores a 1500 USD otorgados a los socios.	MEDIA ALTA	ALTO	ALTA	REDUCIR
El Manual de créditos de la Cooperativa no establece límites de crédito según Jerarquía	MEDIA ALTA	MEDIA ALTA	MEDIA ALTA	REDUCIR

Políticas de licitación desactualizadas	MEDIO ALTO	ALTO	ALTA	REDUCIR
La documentación no es inspeccionada correctamente	MEDIA ALTA	ALTA	ALTA	REDUCIR
El Consejo de administración no regula el departamento de crédito	MEDIA ALTA	ALTA	ALTA	REDUCIR
No cuenta con procedimientos para registro de estimaciones	MEDIA	MEDIA	MEDIA	REDUCIR

La Cooperativa no posee un proceso de rotación de cargos y responsabilidades.	MEDIA	ALTA	ALTA	REDUCIR
El oficial de crédito es responsable de cobrar y registrar cuotas de créditos en agencias pequeñas.	MEDIO ALTO	MEDIO ALTA	MEDIA ALTA	REDUCIR

Tabla 11: Respuesta al riesgo.

Elaborado por Las Autoras,

PLAN DE MITIGACIÓN APLICADO A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ERCO LTDA

Riesgo: El reglamento interno de la Cooperativa no actualiza sus políticas de reclutamiento personal,

Respuesta al riesgo: Reducir

MEDIDAS	RESPONSABLE	RECURSOS	RECURSO ECONOMICO	TIEMPO	INDICADORES
Establecer una comisión que esté a cargo de la actualización y cumplimiento de las políticas de reclutamiento al personal acorde a lo plantado en el código de trabajo.	Consejo de Administración. Gerente General Jefe de recursos humanos.	Tecnológicos Humanos Capital	\$500	30 días	Constatar que las políticas hayan sido actualizadas y cumplidas.

Riesgo: Incumplimiento normas de conducta

Respuesta al riesgo: Reducir

MEDIDAS	RESPONSABLE	RECURSOS	RECURSO ECONOMICO	TIEMPO	INDICADORES
Establecer políticas por escrito en las que se especifique multas a los empleados que no cumplan las normas.	Jefe de recursos Humanos Gerente General	Tecnológicos Humanos. Suministro de oficina.	\$ 200,00	30 días	Verificar el cumplimiento y conocimiento del código de ética.

Riesgo: No se establece límites a la autoridad

Respuesta al riesgo: Reducir

MEDIDAS	RESPONSABLE	RECURSOS	RECURSO ECONOMICO	TIEMPO	INDICADORES
Establecer una nueva estructura organizacional especificando funciones y responsabilidades a la autoridad.	Consejo de Administración. Gerente General Jefe de recursos humanos.	Tecnológicos Humanos Materiales	\$ 300,00	30 días	Modificación estructura organizacional.

Riesgo: Incorrecta identificación de riesgos y aplicación de planes de mitigación.

Respuesta al riesgo: Reducir

MEDIDAS	RESPONSABLE	RECURSOS	RECURSO ECONOMICO	TIEMPO	INDICADORES
Establecer un monitoreo Semanal de los posibles riesgos e identificar los mismos según su impacto adicional implementar capacitaciones al personal del departamento de riesgos.	Jefe de riesgos Gerente General Comité de riesgos	Tecnológicos Humanos Materiales	\$100.00	30 días	Actas de identificación de riesgos firmadas por los responsables

Riesgo: La Dirección no evalúa las presiones excesivas que son causantes de generar actos irregulares.

Respuesta al riesgo: Reducir

MEDIDAS	RESPONSABLE	RECURSOS	RECURSO ECONOMICO	TIEMPO	INDICADORES
El jefe de recursos humanos evaluara anualmente el desempeño de cada empleado tomando en cuenta las responsabilidades, actitudes, aptitudes, deficiencias.	Jefe de Recursos Humanos	Tecnológicos Humanos Materiales	\$300	30 – 60 días	Evaluaciones de desempeño y rendimiento de cada empleado

Riesgo: No se establece políticas y procedimientos para respaldo de instrucciones dadas por la dirección.

Respuesta al riesgo: Reducir

MEDIDAS	RESPONSABLES	RECURSOS	RECURSO ECONOMICO	TIEMPO	INDICADORES
El consejo de administración establecerá un documento donde se fijen políticas y procedimientos para respaldo de indicaciones dadas por la dirección, el cual será aprobado por la Asamblea de la Cooperativa.	Consejo de Administración Gerente General Jefe de recursos humanos. Asamblea.	Tecnológicos Humanos Materiales	\$100	15 días	Verificar el documento y su validez.

Riesgo: No se fijan responsabilidades sobre las actividades de control por parte de la dirección

Respuesta al riesgo: Reducir

MEDIDAS	RESPONSABLE	RECURSOS	RECURSO ECONOMICO	TIEMPO	INDICADORES
El consejo de administración delegara un comité de riegos para la fijación de responsabilidad y funciones para las actividades de control.	Consejo de Administración. Comité de riesgos Jefa de riesgos. Gerente General	Tecnológicos Humanos Materiales	\$300	20 días	Delegación de responsabilidades y funciones.

Riesgo: Las actividades o medidas correctivas no se llaman a cabo en el momento oportuno.

Respuesta al riesgo: Reducir

MEDIDAS	RESPONSABLE	RECURSOS	RECURSO ECONOMICO	TIEMPO	INDICADORES
El comité de riesgos aplicará controles preventivos, detectivos, para verificar errores o riesgos e implementar acciones correctivas.	Comité de riesgos Jefe de riesgos Gerente General	Tecnológicos Humanos Materiales	\$200,00	15 días	Verificación de controles preventivos y detectivos.

Riesgo: El personal competente no está a cargo de llevar las actividades de control

Respuesta al riesgo: Reducir

MEDIDAS	RESPONSABLE	RECURSOS	RECURSO ECONOMICO	TIEMPO	INDICADORES
El Consejo de Administración en conjunto con el comité de riesgos realizara un plan de acción anual, el cual debe contar un cronograma de cada una de las actividades a realizar para mitigar los riesgos.	Consejo de Administración. Comité de riesgos.	Tecnológicos Humanos Materiales	\$200	15 días	Planes de acción y cumplimiento mensual.

Riesgo: No posee actividades de control relevantes sobre los derechos de gestión de la seguridad de la información.

Respuesta al riesgo: Reducir

MEDIDAS	RESPONSABLE	RECURSOS	RECURSO ECONOMICO	TIEMPO	INDICADORES
El jefe del departamento de TI debe elaborar una manual relacionado con la TI que establezca normas, principios y respuestas a errores en la calidad de la información.	Jefe de TI Gerente General	Tecnológicos Humanos Materiales	\$ 150	30 DÍAS	Manual y reglamento establecidos y en conocimiento del personal.

Riesgo: La información no es accesible en el momento oportuno.

Respuesta al riesgo: Reducir

MEDIDAS	RESPONSABLE	RECURSOS	RECURSO ECONOMICO	TIEMPO	INDICADORES
El jefe de TI debe realizar procedimientos para acceso a la información física cuando sea necesario en la organización.	Jefe de TI Gerente General	Tecnológicos Humanos Materiales	\$ 50	20 días	Procedimiento realizado y en conocimiento del personal.

Riesgo: No se define métodos de comunicación relevante

Respuesta al riesgo: Reducir

MEDIDAS	RESPONSABLE	RECURSOS	RECURSO ECONOMICO	TIEMPO	INDICADORES
Dar cumplimiento a procedimientos establecidos por el jefe de TI para la protección de la información y confidencialidad.	Jefe de TI Gerente General	Tecnológicos Humanos Materiales	\$50	15 días	Verificar seguimiento y cumplimiento a procedimientos.

Riesgo: No establece evaluaciones independientes en función del riesgo.

Respuesta al riesgo: Reducir

MEDIDAS	RESPONSABLE	RECURSOS	RECURSO ECONOMICO	TIEMPO	INDICADORES
El comité de riesgos debe establecer evaluaciones independientes ajenas a la auditoría interna, con el fin de mejorar las operaciones en la Cooperativa.	Comité de riesgos Jefe de riesgos Gerente General	Tecnológicos Humanos Materiales	\$100	30 días	Resultados de evaluaciones independientes.

Riesgo: jefe de agencia no tiene conocimiento de créditos mayores a 1500 USD

Respuesta al riesgo: Reducir

MEDIDAS	RESPONSABLE	RECURSOS	RECURSO ECONOMICO	TIEMPO	INDICADORES
El consejo de Administración deberá delegar límites de aprobación para cada cargo y el jefe de agencia deberá estar al tanto de todos los créditos aprobados sin depender el monto solicitado por el socio.	Consejo de Administración. Gerente General. Jefe de Negocios. Jefe de agencias. Oficial de Crédito.	Tecnológicos Humanos Materiales	\$100	30 días	Número de créditos aprobados Número de aprobaciones de créditos respaldados con la firma de cada responsable.

Riesgo: El manual de créditos no establece límites de crédito según Jerarquía

Respuesta al riesgo: Reducir

MEDIDAS	RESPONSABLE	RECURSOS	RECURSO ECONOMICO	TIEMPO	INDICADORES
El consejo de Administración junto con el Jefe de Negocios delegara límites de aprobación	Consejo de Administración Jefe de negocios.	Tecnológicos Humanos Materiales	\$50	30 días	Manual de créditos actualizado y en conocimiento del personal del área de crédito.

Riesgo: Políticas de licitación desactualizadas

Respuesta al riesgo: Reducir

MEDIDAS	RESPONSABLE	RECURSOS	RECURSO ECONOMICO	TIEMPO	INDICADORES
El Consejo de administración y Comité de riesgos deberá actualizar las políticas de licitación de fondos para evitar lavado de activos.	Consejo de Administración Comité de riesgos Jefe de Negocios Oficial de Crédito.	Tecnológicos Humanos Materiales	\$ 20 USD	15 días	Políticas actualizadas.

Riesgo: La Documentación no es inspeccionada correctamente

Respuesta al riesgo: Reducir

MEDIDAS	RESPONSABLE	RECURSOS	RECURSO ECONOMICO	TIEMPO	INDICADORES
El jefe de TI y el jefe de negocios debe crear políticas, procedimientos, o mecanismos para un monitoreo de las bases de datos.	Jefe de TI Jefe de Negocios	Tecnológicos Humanos Materiales	\$100	\$3	Políticas actualizadas y llevadas a cabo en la organización.

Riesgo: El Consejo de administración no regula el departamento de crédito.

Respuesta al riesgo: Reducir

MEDIDAS	RESPONSABLE	RECURSOS	RECURSO ECONOMICO	TIEMPO	INDICADORES
El consejo de administración deberá estar al tanto de las actividades crediticias de la organización y verificar las necesidades del área.	Consejo de Administración.	Tecnológicos Humanos Materiales	\$100	30 días	Mejoras en el área de crédito.

Riesgo: No posee con un proceso de rotación de cargos y responsabilidades

Respuesta al riesgo: Reducir

MEDIDAS	RESPONSABLE	RECURSOS	RECURSO ECONOMICO	TIEMPO	INDICADORES
Determinar procedimientos para rotación de cargos según el perfil de cada cargo y establecer responsabilidades a cada empleado con el fin de medir desempeño y compromiso con la organización.	Jefe de Recursos Humanos	Tecnológicos Humanos Materiales	\$100	15 días	Rotación de cargos y responsabilidades.

Medición de Resultados.

Una vez realizado el plan de mitigación, la Cooperativa ERCO realizara un cronograma de actividades para el cumplimiento de las medidas correctivas, adicional se debe establecer reuniones mensuales para evaluar los indicadores.

3. Implementación de políticas y procesos para llevar a cabo las instrucciones dadas por la dirección

Propósito.

Establecer directrices que le permitan a la cooperativa a mejorar el ambiente de trabajo, el cumplimiento de las instrucciones dadas por la alta dirección y orientar a los empleados a un buen desempeño y alto rendimiento.

Políticas.

- a) El Consejo de administración nominará a los responsables de cada área, quienes contarán con el apoyo de sus subordinados.
- b) El desempeño Gerencial se evaluará en base al cumplimiento de funciones, adicional deberá entregar informes trimestrales de su gestión.
- c) Las actividades a llevarse a cabo durante el año deberán ser programadas.
- d) Mantener la calidad del trabajo y cumplimiento a cabalidad de las instrucciones por parte de la dirección.
- e) Las instrucciones deberán estar acorde al funcionamiento de la Cooperativa.
- f) El jefe de cada área planteará una fecha de entrega para cada trabajo indicado por la dirección.

- g) La dirección deberá realizar seguimiento del cumplimiento de instrucciones para precautelar el buen funcionamiento y calidad del servicio.
- h) En caso de incumplimiento de instrucciones o directrices se establecerá sanciones.

4. Establecer actividades de control correctivas y preventivas.

La ISO 9001:2015 indica que:

“La organización debe determinar y seleccionar las actividades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.”

Debe incluir:

- a) *Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras*
- b) *Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados.*
- c) *Mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de calidad.*

La organización debe implementar acciones correctivas para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.

Procedimiento para aplicación acciones correctivas y acciones preventivas

1. Objetivo.

Identificar riesgos y analizar sus causas e implementar acciones para eliminar los riesgos y su impacto en la organización.

2. Alcance.

Este procedimiento aplica para todos los colaboradores de la Cooperativa.

3. Responsables

Comité de riesgos y todos los colaboradores de la Cooperativa para eliminar riesgos detectados

4. Proceso

1. Identificación de acciones correctivas y preventivas
2. Autorización de aplicación de acciones
3. Aplicación de acciones correctivas y preventivas
4. Seguimiento.

4.1 Identificación de acciones correctivas y preventivas

Se identificará las acciones correctivas y preventivas a aplicar y se evaluará la necesidad de establecer acciones mediante un plan de acción que será realizado por el comité de riesgos y aprobado por el consejo de administración.

4.2 Autorización

Se solicitará la autorización al Gerente General para la aplicación de acciones correctivas y preventivas.

No está permitido implementar acciones sin previa autorización, la autorización deberá estar firmada por la persona que aprueba la aplicación de medidas correctivas.

4.3 Aplicación de acciones correctivas y preventivas

El comité de riesgos será el responsable de la aplicación de acciones correctivas y preventivas, es más es responsable de registrar las evidencias que permita su posterior verificación y eficiencia de las correcciones aplicadas y la mitigación de las causas.

4.4 Seguimiento.

Se realizará un seguimiento de cada una de las acciones tomadas, en caso que hayan sido aplicadas de forma errónea será responsabilidad del departamento de Auditoria la aplicación.

El jefe del Comité de riesgos es el responsable de elaborar el informe final.

ACTUALIZACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA OTORGACION DE CRÉDITOS



INTRODUCCIÓN

El presente documento está dirigido a la Cooperativa de Ahorro y crédito ERCO LTDA, debido a la importancia que mantiene el departamento de créditos dentro las instituciones de Economía Popular y Solidaria constituidas, con el objetivo de brindar ayuda a la sociedad.

Este documento pretende que los funcionarios de la Cooperativa obtengan información lo más cercana a la realidad y que los directivos puedan tomar las mejores decisiones de manera responsable en las diferentes etapas del proceso para la otorgación de créditos a sus socios.

POLÍTICAS DE CRÉDITO

1.- Objetivos Generales

- Determinar parámetros y lineamientos generales, los cuales se han de considerar antes el otorgamiento de créditos.

2.- Objetivos Específicos

- Establecer lineamientos para el otorgamiento de créditos
- Establecer procedimientos, los mismos que se deberán cumplir para el otorgamiento de un crédito.

3.- Aprobación y actualización del Manual de procedimientos y políticas crediticias

El Manual de políticas y procedimientos deberá ser evaluado y aprobado por la directiva de la Cooperativa en sesión de Consejo, en el caso de presentarse modificaciones podrán ser sugeridas por la Gerencia. La Gerencia en coordinación con el departamento de Créditos de la Cooperativa dará a conocer al Consejo las respectivas modificaciones.

TIPOS DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ERCO LTDA.

La cooperativa ha establecido tecnologías crediticias para cada uno de los tipos de crédito conformados en función a la actividad y perfil de los socios, fuente de repago y son los siguientes:¹⁰

- a) Créditos comerciales
- b) Créditos de consumo
- c) Créditos de vivienda
- d) Créditos de Microcrédito o Micro-empresariales

El proceso de crédito para los diferentes tipos de Créditos comprende las siguientes políticas:

Créditos comerciales

Proyectos de inversión que superen los 100.000,00 (CIEN MIL DOLARES AMERICANOS)

La Cooperativa ha definido como créditos comerciales, todos aquellos otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo financiamiento está dirigido a las diversas actividades productivas que demanda la economía.

Políticas a cumplir en el proceso de créditos comerciales

¹⁰ COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ERCO LTDA. (2015) *Manual de Crédito*. Cuenca, Ecuador.

- Ser socio activo de la Cooperativa.
- No debe ser garante o deudor solidario de prestatario en mora ante las Cooperativas.
- Obligatoriamente las solicitudes de crédito deberán contener la firma del solicitante y/o representante legal en caso de ser personas jurídicas.
- Cuando el socio solicita un crédito por primera vez obligatoriamente deberá entregar la documentación requerida.
- El solicitante entregue la documentación requerida, será obligación del Oficial de Negocios o responsable de la Cooperativa revisar que no haya espacios en blanco, y si faltara llenara en el momento de la entrevista con el solicitante.
- A partir del segundo crédito, el Oficial de Negocios determinara la información necesaria, la cual se deberá presentar cuando hayan existido cambios en la representación o estructura.
 - Copia del nombramiento de Gerente y presidente legalmente inscrito en el Registro Mercantil
 - Copia de las cédulas y papel de votación del solicitante y/o representantes legales según el caso.
 - Copia del Balance General y Estado de Resultados del último año
 - Copia de los 2 últimos pagos del Anticipo a la Renta.

- Copia del último pago del Impuesto a la Renta
 - Copia de los formularios de las 12 últimas declaraciones de IVA y Renta.
- Debe estar al día en sus obligaciones con el Servicio de Rentas Internas.
 - La empresa deber tener mínimo 12 meses de operación.
 - Todo casillero que no aplique para el solicitante deberá ser llenado con una raya horizontal.
 - Toda solicitud de crédito deberá especificar con claridad cuál será el destino del mismo.
 - Toda solicitud de crédito deberá obligatoriamente contener un mapa de ubicación y en el caso de créditos recurrentes si el domicilio cambio se deberá realizar nuevamente un mapa de ubicación; y si el domicilio no ha cambiado se señalará el mensaje “mantiene dirección registrada en archivos.
 - En la primera operación de crédito es obligatorio por parte del Jefe de Negocios o un delegado la inspección y verificación en el sitio del negocio, dicha actividad el Jefe de Negocio podrá delegar, sin embargo, mantendrá la responsabilidad de la misma.
 - Será decisión y responsabilidad del Jefe de Negocios la necesidad de establecer la inspección y verificación para futuras operaciones; sin embargo, si será obligatorio realizar las mismas cuando el crédito supere el 30% del crédito anterior y ha transcurrido más de un año desde la última solicitud de crédito.

- Toda acción de inspección será registrada y reportada y almacenada en el formato preestablecido, el mismo que formará parte del expediente del solicitante.
- La inspección realizada al solicitante en el sitio de su negocio tendrá como objetivo principal comprobar toda la información proporcionada por el cliente al momento de llenar el formulario de la solicitud; poniendo énfasis en:
 - Operacionalidad de la empresa: dirección, nivel de funcionamiento y utilización de capacidad instalada, riesgos físicos existentes.
 - Existencia y estado de bienes declarados, en especial cuando se trate de bienes entregados como garantía.
 - Razonabilidad y consistencia en los valores de los Estados Financieros
- Consistencia del destino del crédito declarado en la solicitud de crédito
- Para toda operación de crédito se consultará e imprimirá lo siguiente:
 - La situación del socio en la Central de Riesgos
 - Buros que la Cooperativa tenga acceso como la base de datos del Consejo Nacional de Control de sustancias estupefacientes y psicotrópicas CONSEP.

- Reporte de litigios pendientes emitidos por la Judicatura de su residencia, los mismos que se adjuntarán en su expediente de crédito.
 - Calculo de proyecciones financieras, flujos de caja e índices financieros de la empresa por parte de la Oficial de Negocios o Jefe de Agencia.
-
- Los créditos solicitados obligatoriamente deberán contener el Formulario de Análisis, Evaluación y Resolución de crédito posteriormente la solicitud se trasladará al nivel de resolución correspondiente según el monto, nivel de vinculación y/o garantía. El departamento responsable de la decisión tendrá la potestad de solicitar más información, conceder, negar, condicionar la aprobación y/o reducir el monto solicitado.
 - Cuando se trate de créditos vinculados es decir familiares y/o amigos no podrá ser integrante de la instancia; es decir no podrá ser parte de la aprobación o negación del mismo, él ni compañeros.
 - Cada una de las etapas de evaluación para otorgar un crédito deberá estar respaldada con la firma del responsable que será el Jefe de Negocios o Jefe de Crédito, el mismo que será la persona que recomendará las condiciones, monto, tipo de garantía y forma de pago. El informe deberá estar respaldado por la firma del responsable y fecha de análisis.

- La instancia final de resolución será quien determine las condiciones en las que se aprueba el crédito, monto, plazo, forma de pago, garantías exigidas y tasa de interés. La decisión será respaldada con la firma de los integrantes de la instancia de acuerdo al nivel de aprobación.
- Todas las propuestas de financiamiento con las características indicadas a continuación deberán ser evaluadas por el Subcomité Comité Técnico
 - Las de aquellos socios que mantengan operaciones de crédito directas o solidarias (cónyuges) vigentes en la Cooperativa.
 - De los socios con incumplimientos de pago en créditos anteriores
 - Las de solicitudes de reestructuración de deuda
 - Las solicitudes de prórroga.
 - Las que no cumplan con todos los requisitos preestablecidos
- El Oficial de Negocios o responsable será la persona encargada en comunicar al solicitante el resultado que determino la instancia final de resolución de créditos.

Créditos de Consumo

La Cooperativa ha definido como Créditos de Consumo todos aquellos otorgados a personas naturales que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o servicios, que

generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas y cuya fuente de repago puede provenir de la remuneración, salario o renta fija periódica del deudor. El destino de estos créditos comprende:

- Nivel de presupuesto familiar
- La compra de vestuario, muebles, artefactos de hogar y en general bienes considerados como consumo personal y/o familiar
- Adquisición de vehículo de uso privado
- Gastos de salud, estudios, vacaciones u otros servicios
- Pago de obligaciones personales.

Políticas a cumplir en el proceso de créditos de Consumo

- Ser socio activo de la Cooperativa.
- No debe ser garante o deudor solidario de prestatario en mora ante las Cooperativas.
- Obligatoriamente las solicitudes de crédito deberán contener la firma del solicitante y/o representante legal en caso de ser personas jurídicas.
- Cuando el socio solicita un crédito únicamente por primera vez obligatoriamente deberá entregar la documentación requerida.

- Cuando el solicitante entregue la documentación requerida, será obligación del Oficial de Negocios o Responsable de la Cooperativa revisar que no haya espacios en blanco, y si faltara llenara en el momento de la entrevista con el solicitante.
- Para créditos posteriores el Jefe de Negocios o Jefe de Agencia será quien determine los documentos necesarios a actualizar; sin embargo, será obligación los siguientes:
 - Solicitud de crédito del solicitante
 - Certificado de ingresos y retenciones laborales
 - Rol de pagos de los últimos 6 meses
 - RUC y contratos de arrendamiento (rentistas)
 - Comprobantes de remesas recibidas
- Todo casillero que no aplique para el solicitante deberá ser llenado con una raya.
- Toda solicitud de crédito deberá especificar con claridad cuál será el destino del mismo.
- Se deberá realizar las autorizaciones de convenios institucionales para el débito del pago de cuotas de créditos, y en los casos que no sea posible se deberá realizar el respectivo mapa de ubicación de domicilio del solicitante.

- Es obligación del Oficial de Negocios o Jefe de Agencia la revisión de la información proporcionada por el solicitante; además será quien determine cual o cuales son los mecanismos más adecuados.
- Toda acción de inspección será registrada y reportada y almacenada en el formato preestablecido, el mismo que formará parte del expediente del solicitante.
- La validez tendrá como propósito verificar la información proporcionada por el solicitante, prestando atención especial a lo siguiente:
 - Cargo y permanencia en la empresa o institución que labora
 - Verificación de domicilio proporcionada.
 - Validez y razonabilidad del certificado de trabajo proporcionados y otras fuentes de ingresos (jubilados, rentistas y beneficiarios de remesas).
 - Confirmación de referencias personales, bancarias y comerciales proporcionadas.
 - Validez de documentos de bienes declarados y en especial si se trata de un bien entregado como garantía.
 - Razonabilidad y consistencia de los datos declarados en la solicitud de crédito.
- Consistencia del destino del crédito declarado en la solicitud de crédito
- Para toda operación de crédito se consultará e imprimirá lo siguiente:

- La situación del socio en la Central de Riesgos
 - Buros que la Cooperativa tenga acceso como la base de datos del Consejo Nacional de Control de sustancias estupefacientes y psicotrópicas CONSEP.
 - Reporte de litigios pendientes emitidos por la Judicatura de su residencia, los mismos que se adjuntarán en su expediente de crédito.
- El producto “Crédito Ordinario Consumo” obligatoriamente deberá contener el Formulario de Análisis, Evaluación y Resolución de crédito posteriormente la solicitud se trasladará al nivel de resolución correspondiente según el monto, nivel de vinculación y/o garantía. El departamento responsable de la decisión tendrá la potestad de solicitar más información, conceder, negar, condicionar la aprobación y/o reducir el monto solicitado.
- Para los otros productos de Crédito de Consumo (Solución, Extraordinario, Blando) será decisión del responsable de la tramitación el llenar el formulario de Análisis, Evaluación y Resolución de crédito.
- Se establece como condición obligatoria que el oficial de Negocios o responsable deberá participar en la presentación del caso ante la instancia correspondiente, cuando se trate de créditos vinculados es decir familiares y/o amigos no podrá ser integrante de la instancia; es decir no podrá ser parte de la aprobación o negación del mismo, él ni compañeros

- La valoración y evaluación sobre la voluntad y capacidad de pago del Oficial de Negocios o responsable dependerá de los comentarios, valoraciones y observaciones realizadas, experiencia crediticia con la institución e información recopilada por la Cooperativa. El Oficial de Negocios o responsable recomendará las condiciones de otorgamiento de crédito en cuanto a monto, forma de pago, plazo y tipo de garantía. El informe contendrá la fecha del análisis y firma del responsable de la operación crediticia.
- La instancia final de resolución será quien determine las condiciones en las que se aprueba el crédito, monto, plazo, forma de pago, garantías exigidas y tasa de interés. La decisión será respaldada con la firma de los integrantes de la instancia de acuerdo al nivel de aprobación.
- El Oficial de Negocios o responsable será la persona encargada en comunicar al solicitante el resultado que determinó la instancia final de resolución de créditos.

Créditos de vivienda

Son los créditos otorgados a personas naturales con destino exclusivo para la adquisición de terreno para la construcción de vivienda, remodelación, ampliación, mejoramiento de vivienda propia, siempre y cuando se encuentren amparados como garantía hipotecaria y hayan sido otorgados al usuario final del inmueble.

En el caso de dirigirse al financiamiento de bienes que no serán utilizados como residencia del solicitante del crédito, se considerarán como micro o consumo según la fuente de repago.

Políticas a cumplir en el proceso de Créditos de Vivienda

- Ser socio activo de la Cooperativa.
- No debe ser garante o deudor solidario de prestatario en mora ante las Cooperativas.
- En un primer crédito es obligatoria la presentación de la documentación requerida.
- Obligatoriamente las solicitudes de crédito deberán contener la firma del solicitante y/o representante legal en caso de ser personas jurídicas.
- Cuando el solicitante entregue la documentación requerida, será obligación del Oficial de Negocios o responsable de la Cooperativa revisar que no haya espacios en blanco, y si faltara llenara en el momento de la entrevista con el solicitante.
- Para créditos posteriores el Oficial de Negocios o Jefe de Agencia será quien determine los documentos necesarios a actualizar; sin embargo, será obligación los siguientes:
 - Solicitud de crédito del solicitante
 - Re avalúo del bien hipotecado a cargo de un perito evaluador, en el caso que el avalúo sea mayor a dos años.
 - Certificado del bien hipotecado otorgado por el Registro de la Propiedad. No se aceptará que el bien mantenga gravámenes adicionales a la Cooperativa.

- Todo casillero que no aplique para el solicitante deberá ser llenado con una raya horizontal.
- Consistencia del destino del crédito declarado en la solicitud de crédito.
- Sera obligatorio realizar el mapa de ubicación del domicilio del solicitante
- Es obligatorio realizar el proceso de verificación de toda la información proporcionada por el solicitante, esta actividad será responsabilidad del Oficial de Negocios o la persona encargada de operativizar el crédito, quien determinará los mecanismos más adecuados para la verificación. La ejecución de la verificación podrá ser delegada, sin embargo, la persona encargada de operativizar el crédito mantendrá la responsabilidad de la misma.
- Toda acción de verificación será registrada y formará parte de la carpeta de crédito.
- La verificación tendrá como propósito el confirmar la validez de la información presentada por el solicitante, prestando especial atención a:
 - Veracidad y consistencia del diseño de crédito señalado por el solicitante.
 - Permanencia y estabilidad de la fuente de ingresos del solicitante.
 - Veracidad de la dirección domiciliaria proporcionada.
 - Validez y razonabilidad de los certificados de trabajo proporcionados y otras fuentes de ingresos (rentas, negocios o remesas).
 - Validez y razonabilidad de la información financiera y estimación de ingresos y gastos declarados por los solicitantes que mantienen una actividad de micro, pequeña y mediana industria.

- Expectativa de estabilidad laboral (existencia de potencial renuncia al trabajo migración u otro que altere la permanencia en el trabajo) y de estabilidad de negocio (en el caso que mantengan actividades de micro, pequeña y mediana empresa).
 - Confirmación de referencias personales, bancarias y comerciales proporcionadas.
 - Validez de documentos de bienes declarados y en especial si se trata de un bien entregado como garantía.
 - Razonabilidad y consistencia de los datos declarados en la solicitud de crédito.
- Para toda operación de crédito se consultará e imprimirá lo siguiente:
- La situación del socio en la Central de Riesgos
 - Buros que la Cooperativa tenga acceso como la base de datos del Consejo Nacional de Control de sustancias estupefacientes y psicotrópicas CONSEP.
 - Reporte de litigios pendientes emitidos por la Judicatura de su residencia, los mismos que se adjuntarán en su expediente de crédito.
- Los créditos solicitados obligatoriamente deberán contener el Formulario de Análisis, Evaluación y Resolución de crédito posteriormente la solicitud se trasladará al nivel de resolución correspondiente según el monto, nivel de vinculación y/o garantía. El departamento responsable de la decisión tendrá la potestad de solicitar más

información, conceder, negar, condicionar la aprobación y/o reducir el monto solicitado.

- Se establece como condición obligatoria que el oficial de Negocios o responsable deberá participar en la presentación del caso ante la instancia correspondiente, excepto cuando se trate de créditos vinculados es decir familiares y/o amigos no podrá ser integrante de la instancia; es decir no podrá ser parte de la aprobación o negación del mismo, él ni compañeros
- La valoración y evaluación sobre la voluntad y capacidad de pago del Oficial de Negocios o responsable dependerá de los comentarios, valoraciones y observaciones realizadas, experiencia crediticia con la institución e información recopilada por la Cooperativa.
- El Oficial de Negocios o responsable recomendará las condiciones de otorgamiento de crédito en cuanto a monto, forma de pago, plazo y tipo de garantía. El informe contendrá la fecha del análisis y firma del responsable de la operación crediticia.
- La instancia final de resolución será quien determine las condiciones en las que se aprueba el crédito, monto, plazo, forma de pago, garantías exigidas y tasa de interés. La decisión será respaldada con la firma de los integrantes de la instancia de acuerdo al nivel de aprobación.
- El Oficial de Negocios o responsable será la persona encargada en comunicar al solicitante el resultado que determino la instancia final de resolución de créditos.

Crédito Microcrédito o Microcrédito

La Cooperativa ha definido como microcrédito toda aquella operación concedida a una persona natural o jurídica, destinada a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de repago constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades. Las características complementarias de estos créditos están referidas en el título 4.1 “Clasificación de créditos” de este manual.

Políticas a cumplir en el proceso de Créditos de Microcrédito

- Ser socio activo de la Cooperativa.
- No debe ser garante o deudor solidario de prestatario en mora ante las Cooperativas.
- Obligatoriamente las solicitudes de crédito deberán contener la firma del solicitante y/o representante legal en caso de ser personas jurídicas.
- Cuando el socio solicita un crédito por primera vez obligatoriamente deberá entregar la documentación señalada en el inciso 6.4.2.
- Las solicitudes de crédito deberán ser llenadas directamente por el solicitante.
- Cuando el solicitante entregue la documentación requerida, será obligación del Oficial de Negocios o responsable de la Cooperativa revisar que no haya espacios en blanco, y si faltara llenara en el momento de la entrevista con el solicitante.
- El oficial de negocios deberá levantar la información económica del negocio del socio y prepararla en los formatos preestablecidos por la Cooperativa, para lo cual preverá la

visita directa al negocio y/o domicilio. El propósito de esta actividad es reducir el riesgo de crédito apoyada en el análisis de información que brinde un juicio objetivo sobre la situación económica del negocio, del núcleo familiar, del empresario, de empresas similares y del entorno. La evaluación de la información permitirá a su vez determinar la factibilidad y condiciones de otorgamiento del crédito solicitado.

- En operaciones recurrentes, el Oficial de Negocios determinará la información necesaria a actualizar. En todo caso mediante la visita directa, será obligatoria la siguiente documentación.
 - Información Económica del Negocio en el Formulario de Análisis, Evaluación y Resolución de crédito.
- Todo casillero que no aplique para el solicitante deberá ser llenado con una raya horizontal.
- Toda solicitud de crédito deberá especificar con claridad cuál será el destino del mismo.
- Toda solicitud de crédito deberá obligatoriamente contener un mapa de ubicación del domicilio y negocio del solicitante, en el caso de créditos recurrentes si el domicilio cambio se deberá realizar obligatoriamente un nuevo mapa de ubicación; y si el domicilio no ha cambiado se señalará el mensaje “mantiene dirección registrada en archivos.
- En toda operación de crédito nueva o recurrente es obligatorio realizar el proceso de inspección y verificación en el sitio del negocio y domicilio del socio, actividad que será de responsabilidad del Oficial de Negocios.

- El oficial de Negocios responsable de la operación procurará la verificación de las referencias presentadas por el solicitante. Las consultas se podrán hacer por vía telefónica o realizando visitas a las personas y/o empresas referidas en la solicitud. En el caso de visitas personales estas se llevarán a cabo antes de visitar al socio para su evaluación, a fin de disponer alguna información que pueda corroborarse al momento de la evaluación. Toda la información proporcionada deberá quedar registrada de manera detallada en la carpeta de crédito del socio.
- El Oficial de Negocios deberá confirmar la validez de la información presentada en la solicitud de Crédito prestando especial atención a:
 - Operacionalidad de la empresa: dirección, nivel de funcionamiento y utilización de capacidad instalada, riesgos físicos existentes.
 - Existencia y estado de bienes declarados, en especial cuando se trate de bienes entregados como garantía.
 - Razonabilidad y veracidad de los datos proporcionados en la solicitud de crédito
 - Consistencia del destino de crédito declarado en la solicitud de crédito.
 - Entorno en el que se desenvuelve el negocio: perspectivas del desarrollo del sector, nivel de competencia.
- Para toda operación de crédito se consultará e imprimirá la situación del socio y garante lo siguiente:

- La situación en la Central de Riesgos
 - Buros que la Cooperativa tenga acceso como la base de datos del Consejo Nacional de Control de sustancias estupefacientes y psicotrópicas CONSEP.
 - Reporte de litigios pendientes emitidos por la Judicatura de su residencia, los mismos que se adjuntarán en su expediente de crédito.
- Los créditos solicitados obligatoriamente deberán contener el Formulario de Análisis, Evaluación y Resolución de crédito con la firma del Oficial de Negocio o responsable, posteriormente la solicitud se trasladará al nivel de resolución correspondiente según el monto, nivel de vinculación y/o garantía. El departamento responsable de la decisión tendrá la potestad de solicitar más información, conceder, negar, condicionar la aprobación y/o reducir el monto solicitado.
- Se establece como condición obligatoria que el oficial de Negocios o responsable deberá participar en la presentación del caso ante la instancia correspondiente, excepto cuando se trate de créditos vinculados es decir familiares y/o amigos no podrá ser integrante de la instancia; es decir no podrá ser parte de la aprobación o negación del mismo, él ni compañeros
- La propuesta de crédito presentada por el Oficial de Negocios comprende las condiciones de otorgamiento de crédito en cuanto a monto, plazo, forma de pago y tipo de garantía.

- La instancia final de resolución será quien determine las condiciones en las que se aprueba el crédito, monto, plazo, forma de pago, garantías exigidas, tasa de interés, periodo de pago si los hubiere. La decisión será respaldada con la firma de los integrantes de la instancia de acuerdo al nivel de aprobación.

- El Oficial de Negocios o responsable será la persona encargada en comunicar al solicitante el resultado que determino la instancia final de resolución de créditos.

ACTUALIZACIÓN DE POLÍTICA DE LICITACIÓN DE FONDOS



Toda operación superior a los USD 5.000,00 dólares de américa requerirá la declaración firmada por parte del deudor sobre el uso lícito de los recursos según lo determina la ley.

LÍMITES DE APROBACIÓN DE CRÉDITOS



Se aprueban créditos por montos según el requerimiento, necesidades y capacidad de repago del socio, de la viabilidad del sector económico en que se desarrolla sus actividades, tipo de operación, garantía o satisfacción de la Cooperativa. Los montos máximos se establecen a continuación de acuerdo al reglamento institucional.

NIVEL DE APROBACIÓN	
MONTO DE APROBACIÓN CON VISTO BUENO DEL JEFE SUPERIOR	
Oficial de Crédito	Hasta 500,00
Jefe de Negocios	Hasta 3000,00
Jefe de Agencia	Hasta 6000,00
Gerente General	Hasta 8000,00 más impuestos
Comité de Crédito	De 8000,00 en adelante

Tabla 12: Límites de aprobación.

Elaborado por las autoras,

Créditos Vinculados: Son créditos garantías y avales otorgados a las personas naturales o jurídicas relacionadas directamente con la administración o en forma directa o indirecta con la propiedad de la respectiva institución, ni adquirir valores emitidos por estas en un monto global que exceda del 5% del capital social pagado y reserva de capital de dicha institución, los mismo que serán analizados y evaluados por un comité especial, comité en el cual no estará integrados por familiares o amigos del solicitante.

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Como resultado del trabajo de investigación y a través de la evaluación y formulación de herramientas de control interno aplicadas a la Cooperativa de Ahorro y Crédito ERCO LTDA se obtuvieron las siguientes conclusiones:

Conclusiones

- a) La Evaluación de control interno es una herramienta que permite la identificación de riesgos dentro de una organización, ayuda a la optimización de recursos mediante planes de mitigación.
- b) La Evaluación de Control interno brinda acciones correctivas y preventivas para mejorar la eficiencia en los procesos de la Cooperativa.
- c) La Evaluación de control interno ayuda a identificar oportunidades de mejora dentro de la Cooperativa.
- d) La formulación de herramientas de control interno ayuda a la Cooperativa a aumentar la eficiencia y eficacia dentro de cada proceso y buscan un perfeccionamiento de los procedimientos para lograr el cumplimiento de los objetivos planteados.

- e) La Alta gerencia facilitó la obtención de información lo que determina la confiabilidad prestada.
- f) Se realizó una evaluación de control interno del área de crédito y cobranzas de la Cooperativa ERCO LTDA. que permitió diagnosticar el estado actual del área, determinándose que existen falencias operativas que dificultan el proceso.
- g) La Cooperativa de Ahorro y crédito no actualiza el reglamento interno de reclutamiento por lo que se actualizó el mismo con nuevas políticas para mejorar el proceso de selección y reclutamiento de personal.
- h) El personal de la Cooperativa ERCO no tiene conocimiento del código de ética lo que afecta el desarrollo de actividades y al cumplimiento de objetivos operacionales.
- i) A través de los resultados obtenidos se brindó asesoría a la Cooperativa.
- j) Gracias a los conocimientos obtenidos en nuestra carrera universitaria se pudo culminar con éxito nuestro trabajo de titulación.

Recomendaciones:

- a) Realizar una actualización anual de su proceso crediticio, implementando nuevas políticas de acuerdo a las exigencias del mercado.
- b) Se recomienda aplicar el plan de mitigación propuesto y realizar un cronograma para el cumplimiento de las medidas correctivas planteadas, de esta manera la alta gerencia podrá tomar mejores decisiones y minorizar costos.

- c) Considerar a nuestro trabajo de titulación como una guía para la aplicación de nuevas políticas y procedimientos.
- d) Promover el compromiso de los empleados para la optimización de recursos y cumplimiento de objetivos.

CAPITULO V

BIBLIOGRAFÍA.

Libros:

Committe of Sponsoring Organization of the Treadway (2013). *Control Interno – Marco integrado*. Estados Unidos.

Mantilla, S (2005) *Control Interno: Informe Coso*. Cuarta Edición Bogotá D.C.

Viloria N (2005) *Factores que inciden en el Sistema de Control Interno de una organización*. Venezuela.

Estupiñán Gaitán R, (2006) *Control interno y fraude con bases en los ciclos transaccionales*. Tercera edición, Bogota, Colombia.

Coopers & Lybrand, (1997) *Los nuevos conceptos de control interno (Informe Coso)*. Madrid, España.

Documentos:

SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA. (2015). *Norma para la gestión del riesgo de crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito*. Quito, Ecuador, Documento.

SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA. (2010). *Ley Orgánica de Economía popular y solidaria*. Quito, Ecuador, Documento.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ERCO LTDA. (2015) *Memorias Asamblea General Ordinaria*. Cuenca, Ecuador, Documento.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ERCO LTDA. (2010) *Reglamento interno de trabajo de la Cooperativa de Ahorro y crédito “ERCO” LTDA*.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ERCO LTDA. (2015) *Manual de Crédito*. Cuenca, Ecuador, Documento.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ERCO LTDA. (2015) *Manual de Cobranzas*. Cuenca, Ecuador, Documento.

PEÑA G. (2014). Auditoria de Gestión II – Notas de clase. Universidad del Azuay. Cuenca, Ecuador.

ISO 9001:2015 *Sistemas de gestión de la calidad*. Suiza. Documento.

Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado (2009). Documento.

Página web:

Cooperativa de Ahorro y Crédito “ERCO” LTDA. *Información empresarial*. (26 de junio de 2017) *Obtenido de* <https://www.cooperco.fin.ec/>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria www.seps.gob.ec

Scrib.com. <https://es.scribd.com/>

Tesis

<http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/2119/1/07405.pdf>

<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/5429/1/Tesis.pdf>

ANEXOS

**ENCUESTA SOBRE COMPORTAMIENTO DE PAGO DE CRÉDITO APLICADAS
A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO**

ERCO CIA LTDA.

1.- ¿Es socio actualmente de la Cooperativa?

- Si ☐
- No ☐

2.- ¿Sexo?

- Femenino ☐
- Masculino ☐

3.- ¿Lugar de residencia?

- Área urbana ☐
- Área rural ☐

4.- ¿Estado civil?

- Soltero ☐
- Casado ☐
- Divorciado ☐
- Viudo ☐

5.- ¿Cuántas personas viven en su hogar?

- De 1 a 4 personas ☐
- De 5 a 8 personas ☐
- Más de 8 personas ☐

6.- ¿Nivel de educación?

- Primaria ☐
- Secundaria ☐
- Tercer nivel ☐

7.- ¿Ingresos mensuales actuales?

- Menos de \$500,00 ☐
- De \$ 501,00 a \$ 750,00 ☐
- De \$ 751,00 a \$ 1000,00 ☐

8.- ¿Gastos mensuales actuales?

- Menos de 100,00 ☐
- De 100,00 a 199,00 ☐
- De 200,00 a 299,00 ☐
- De 300,00 a 399,00 ☐

9.- ¿Destino del gasto?

- Alimentación ☐
- Salud ☐
- Otros ☐

10.- ¿Actualmente puede usted ahorrar?

- Si ☐
- No ☐

11.- ¿Cuánto puede usted ahorrar?

- Menos de 50,00 ☐
- De 50 a 150 ☐
- Más de 150 ☐

12.- ¿Ha solicitado usted alguna vez un crédito a la cooperativa ERCO LTDA?

- Si ☐
- No ☐

13.- ¿Hasta el momento cuántos créditos ha solicitado a la Cooperativa ERCO LTDA?

- De 1 a 3 ☐
- De 3 a 5 ☐
- De 5 a 7 ☐
- Más de 7 ☐

14.- ¿Ha solicitado usted crédito en otra institución?

- Si ☐
- No ☐

15.- ¿En qué institución?

- Cooperativas ☐
- Bancos ☐

16.- ¿A dónde destina el crédito de la Cooperativa ERCO LTDA?

- Comercio ☐
- Vivienda ☐
- Vehículo ☐
- Educación ☐
- Otros

17.- ¿Monto del último crédito concedido por la Cooperativa?

- De 1000 a 5000 ☐
- De 5001 a 25000 ☐
- De 25001 a 50000 ☐
- De 50000 en adelante ☐

18.- ¿Plazo de crédito?

- De 1 a 5 años ☐
- De 6 a 10 años ☐
- De 10 en adelante ☐

19.- ¿Frecuencia de los pagos?

- Mensual ☐
- Trimestral ☐

20.- ¿Se atrasó en los pagos?

- SI ☐
- NO ☐

21.- ¿Cuántas veces se atrasó?

- 1 vez ☐
- 3 veces ☐
- 4 veces en adelante ☐

22.- ¿Procedencia del dinero para pago de crédito?

- Negocio ☐
- Sueldo ☐
- Ingresos ocasionales ☐

23.- ¿Tiempo adicional de atraso?

- De 3 a 4 semanas ☐

- De 5 a 6 semanas ☐
- 7 semanas en adelante ☐

24.- ¿Motivos de atraso en los pagos?

- Ausencia del hogar ☐
- Enfermedad ☐
- Falta de recursos ☐
- Otro ☐

**ENCUESTA SOBRE COMPORTAMIENTO DE PAGO SOCIOS DE CREDITOS DE
LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ERCO CIA LTDA.**

1.- ¿Qué función desempeña en la Cooperativa?

- Gerente ☐
- Contadora ☐
- Otros ☐

2.- ¿Cuánto tiempo va desempeñando esta función?

- Menos de un año ☐
- De 1 a 3 años ☐
- De 4 a 7 años ☐
- Más de 7 años ☐

3.- ¿Ha recibido capacitaciones para desempeñar dicha función?

- Si ☐
- No ☐

4.- ¿Qué tipo de crédito es solicitado con frecuencia por los socios?

- Vivienda ☐
- Consumo ☐
- Microcrédito ☐
- Comerciales ☐

5.- ¿La Cooperativa clasifica su cartera en cartera en mora, vencida, incobrable?

- Si ☐
- No ☐

6.- ¿Qué tipo de créditos causa mayor morosidad por parte de los socios?

- Vivienda ☐
- Consumo ☐
- Microcrédito ☐
- Comerciales ☐

7.- ¿Cree que la causa de morosidad sea la situación económica del país? Justifique su respuesta.

- Si ☐
 - No ☐
-

8.- ¿Cuál de las dos situaciones cree que sea la causa de morosidad?

- Falta de Liquidez ☐
- Falta de Voluntad de Pago ☐

9.- Que herramientas de cobranza utiliza para recuperar cartera vencida?

- Notificaciones Escritas ☐
 - Notificaciones telefónicas ☐
 - Visitas personales ☐
 - Otras Explique ☐
-

10.- ¿Existe capacitaciones constantes para gestión de cobranza?

- Si ☐
- No ☐

11.- ¿Se ha establecido prolongación de plazos para que la cuota sea fácil de pago?

- Si ☐
- No ☐

12.- ¿Los clientes reciben notificaciones con respecto a los intereses que se generan por su mora?

- Si ☐
- No ☐

13.- ¿Cuál es el índice de morosidad en la Cooperativa?

14.- ¿Cuál es la estrategia para minimizar los riesgos en la entrega de créditos?

- Información crediticia de los socios ☐
- Análisis crediticio ☐
- Adecuadas garantías ☐

15.- ¿Posee la Cooperativa un modelo único de administración de riesgo de crédito?

- Si ☐
- No ☐

16.- ¿Cree que el proceso existente para otorgación de créditos y políticas de cobranza otorga eficiencia financiera?

- Si ☐
- No ☐

17.- Que cree que se debe mejorar dentro de la Cooperativa para sea más eficiente

- Nuevas líneas de crédito ☐
- Buena atención a los clientes ☐
- Capacitaciones ☐
- Ubicación ☐

7 ESTUDIO DE MERCADO

7.1 Calculo de la muestra

Para la realización del presente estudio de mercado se recurrió a la técnica de la encuesta, la cual fue realizada en la Ciudad de Cuenca, a socias y socios en las oficinas de la matriz y sucursales de la Cooperativa de Ahorro y crédito ERCO LTDA.

7.1.1 Tabulación, Análisis y presentación de Resultados

SOCIOS

N= 30 SOCIOS

1.- ¿Es socio actualmente de la Cooperativa?

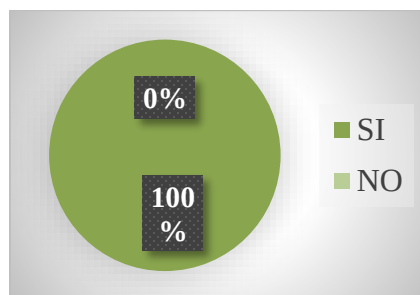


Gráfico A2: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.

Elaborado por las autoras.

Interpretación: Las encuestas fueron realizadas en la sala de espera de la Cooperativa ERCO LTDA en la Ciudad de Cuenca, por lo tanto, el 100% son socios de la Cooperativa.

2.- ¿Sexo?

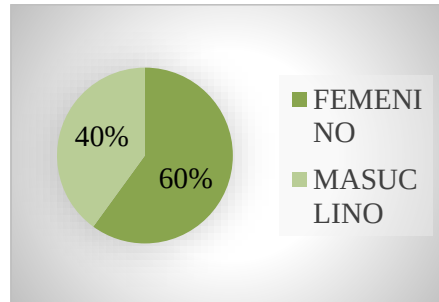


Gráfico A3: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.

Elaborado por las autoras.

Interpretación: Una vez aplicadas las encuestas tenemos que la mayoría de la población son mujeres, con un porcentaje del 60%; mientras que las mujeres representan el 40% de la población encuestada.

3.- ¿Lugar de residencia?

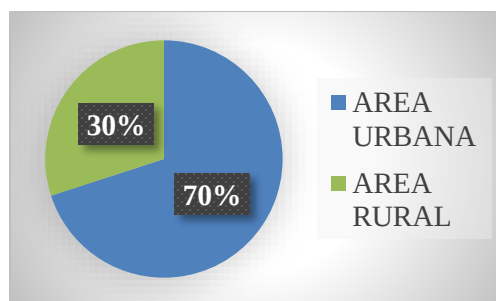


Gráfico A4: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.

Elaborado por las autoras.

Interpretación: La mayoría de los socios encuestados residen en el área urbana con un 70% de la población encuestada; sin embargo, tiene un porcentaje representativo del área rural debido a que la Cooperativa cuenta con oficinas estratégicamente ubicadas dentro y fuera de la Ciudad a nivel nacional.

4.- ¿Estado civil?

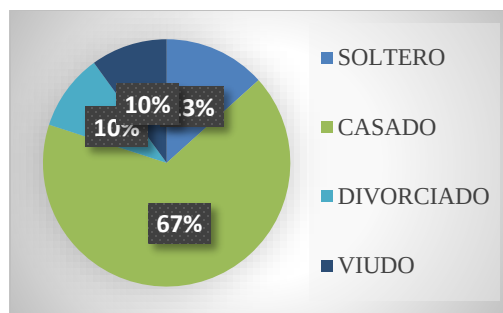


Gráfico A5: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.

Elaborado por las autoras.

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos en lo que respecta al estado civil de los encuestados tenemos que en su mayoría son las personas casados con un 67%, seguido por un porcentaje del 13% de las personas solteras, y con empate de porcentajes entre las personas divorciadas y viudas con un 10% respectivamente.

5.- ¿Cuántas personas viven en su hogar?

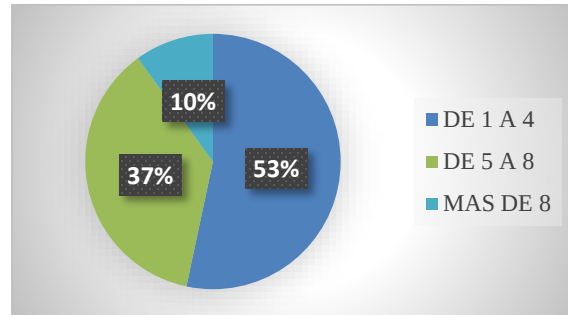


Gráfico A6: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.

Elaborado por las autoras.

Interpretación: El 53% de la población encuestada respondió que en su hogar viven de 1 a 4 personas, el 37% de 5 a 8 personas y un porcentaje del 10% respondió que en su hogar habitan más de 8 personas.

6.- ¿Nivel de educación?

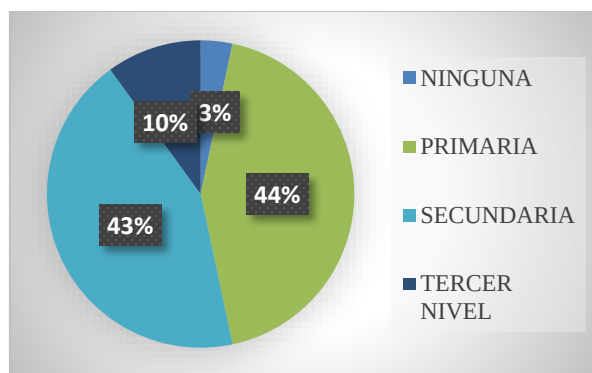


Gráfico A7: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.

Elaborado por las autoras.

Interpretación: Con respecto al nivel de educación el 43%, ha terminado la primaria, seguido del 43% los cuales ha terminado la secundaria, el 10% tiene título de tercer nivel y por último el 3% de los encuestados no ha culminado sus estudios de primaria.

7.- ¿Ingresos mensuales actuales?

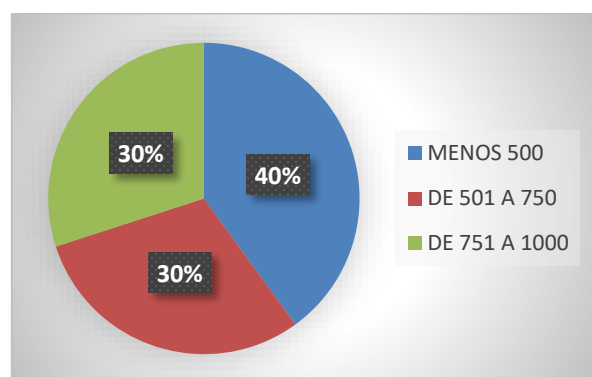


Gráfico A8: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.

Elaborado por las autoras.

Interpretación: El mayor volumen de ingresos mensuales es de menos de \$500 dólares, seguidos por un 30% entre \$501 a \$750 y \$751 a \$1000 respectivamente. Podemos ver que la mayoría de las personas encuestadas perciben un sueldo menor a \$500 dólares es decir sueldos bajos y por lo tanto no tienen mucha capacidad para ahorrar.

8.- ¿Gastos mensuales actuales?

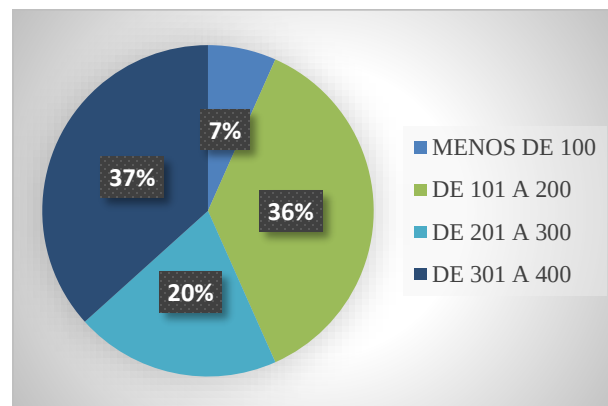


Gráfico A9: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.

Elaborado por las autoras.

Interpretación: Los gastos mensuales son de \$301 a \$400 en un 37% de la población, seguidos con un 36% con gastos de \$101 a \$200 respectivamente, el 20% mantiene gastos mensuales entre \$201 a \$300

9.- ¿Destino del gasto?

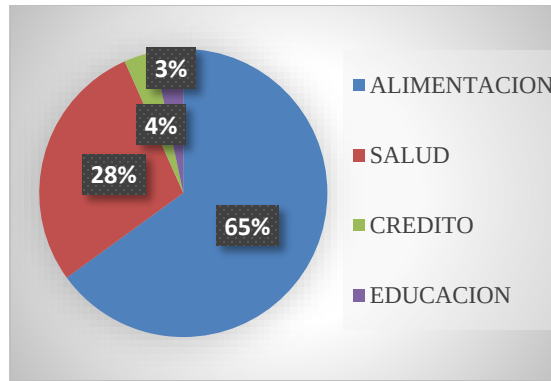


Gráfico A10: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.

Elaborado por las autoras.

Interpretación: En cuanto a donde destinan sus gastos el 65% de los encuestados destinan para alimentación, el 28% para salud, el 4% para pagos de créditos y el 3% para pagos de educación.

10.- ¿Actualmente puede usted ahorrar?

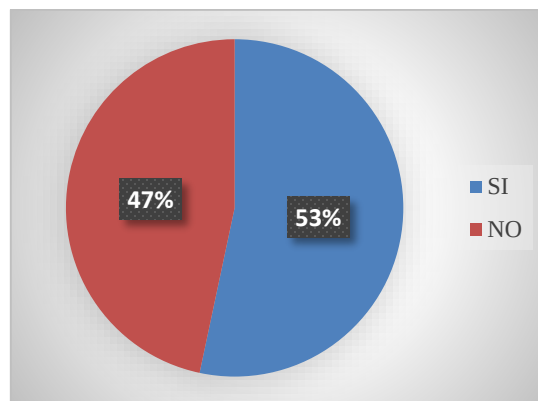


Gráfico A11: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.

Elaborado por las autoras.

Interpretación: EL 53% de la población encuestada si se encuentra en capacidad para ahorrar, mientras que el 47% no cuenta con los recursos suficientes para destinarlos al ahorro.

11.- ¿Cuánto puede usted ahorrar?

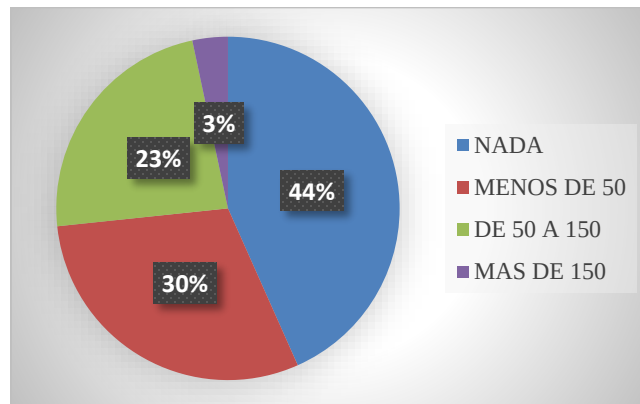


Gráfico A12: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.

Elaborado por las autoras.

Interpretación: En cuanto a la cantidad que pueden ahorrar el 44% representa a las personas que no tienen la capacidad para ahorrar, el 30% de la población encuestada puede ahorrar menos de \$50 que es un monto realmente bajo, el 23% está en la capacidad de ahorrar entre \$50 a \$150 y tan solo el 3% está en la capacidad de ahorrar más de \$150.

12.- ¿Ha solicitado usted alguna vez un crédito a la Cooperativa ERCO LTDA?

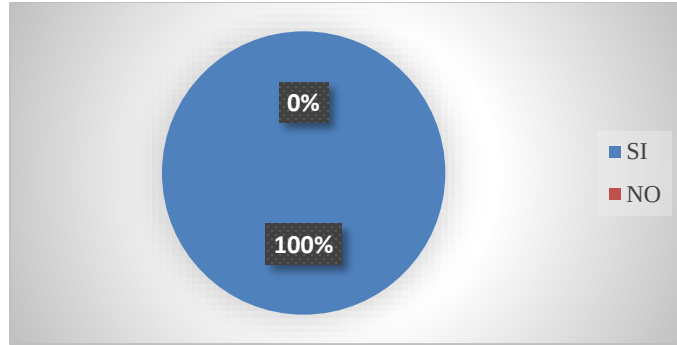


Gráfico A13: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.

Elaborado por las autoras.

Interpretación: Cabe recalcar en esta pregunta que, para poder contestar esta encuesta, se les preguntaba a los socios anticipadamente si tienen un crédito actual en la Cooperativa ERCO LTDA; por lo tanto, el 100% de las personas encuestadas han solicitado crédito/s a la Cooperativa.

13.- ¿Hasta el momento cuántos créditos ha solicitado a la Cooperativa ERCO LTDA?

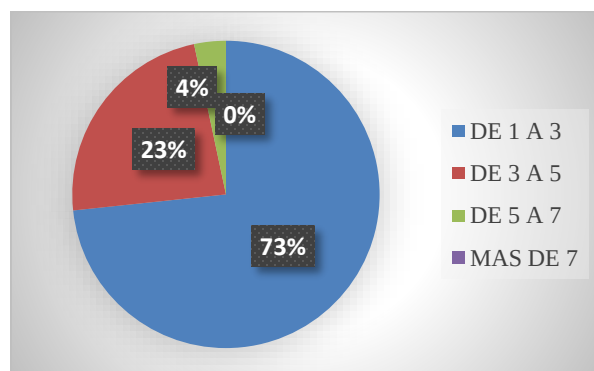


Gráfico A14: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.

Elaborado por las autoras.

Interpretación: Respecto a cuantos créditos han solicitado el 73% respondió que, de 1 a 3 créditos, el 23% de 3 a 5 créditos, el 4% de 5 a 7 créditos y el 0% de las personas encuestadas más de 7 créditos.

14.- ¿Ha solicitado usted crédito en otra institución?

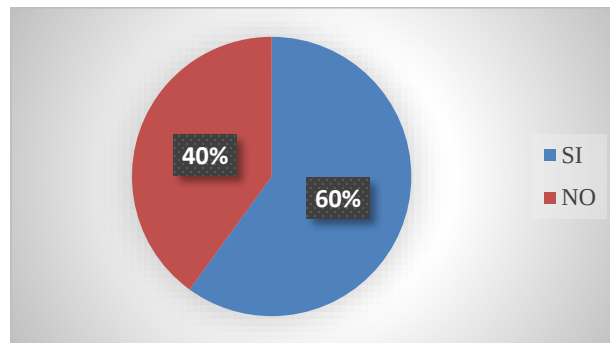


Gráfico A15: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.

Elaborado por las autoras.

Interpretación: Según los datos obtenidos podemos observar que el 60% de los encuestados ha solicitado créditos a otras instituciones financieras, y el 40% restante no ha solicitado créditos a otras instituciones diferentes a la cooperativa ERCO LTDA.

15.- ¿En qué institución?

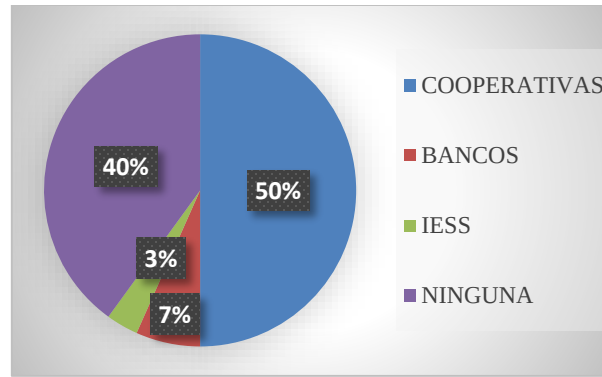


Gráfico A16: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.
Elaborado por las autoras.

Interpretación: Respecto si han solicitado créditos en instituciones diferentes, el 50% ha solicitado a Cooperativas diferente de la Cooperativa ERCO, el 40% no ha solicitado, el 7% ha solicitado a Bancos y en un pequeño porcentaje con el 3% ha solicitado créditos al Seguro Social Ecuatoriano.

16.- ¿A dónde destina el crédito de la Cooperativa ERCO LTDA?

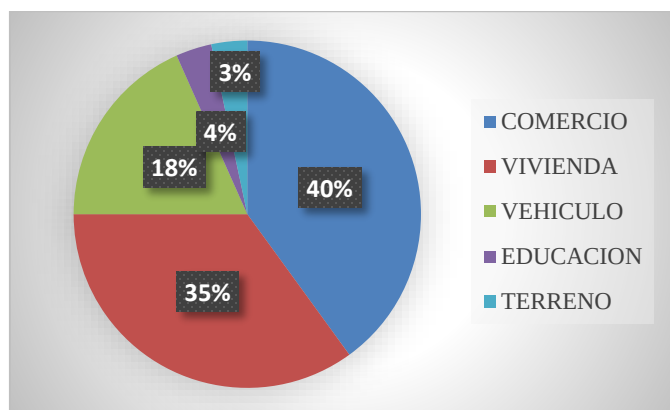


Gráfico A17: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.

Elaborado por las autoras.

Interpretación: El 40% de los encuestados destinan su crédito para actividades de comercio, el 35% destinan para adquisición de vivienda, el 18% para la adquisición de un vehículo, el 4% para educación y el 3% para la adquisición de terrenos.

17.- ¿Monto del último crédito concedido por la Cooperativa?

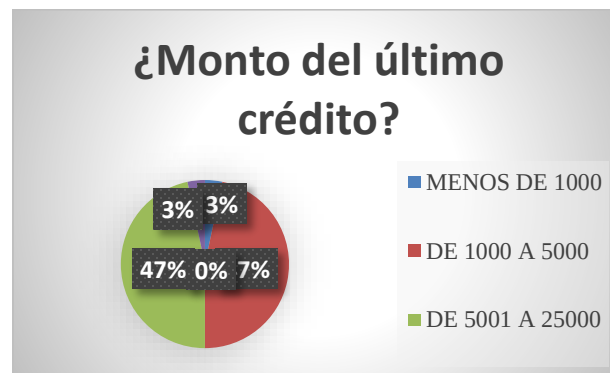


Gráfico A18: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.

Elaborado por las autoras.

Interpretación: En cuanto a los montos solicitados el 47% comparten con créditos de \$1000 a \$5000 y de \$5001 a \$25000, de la misma manera el 3% comparten los créditos solicitados de menos de \$1000 y de \$25001 a \$50000, y por último con un 0% créditos de \$50000 en adelante.

18.- ¿Plazo de crédito?

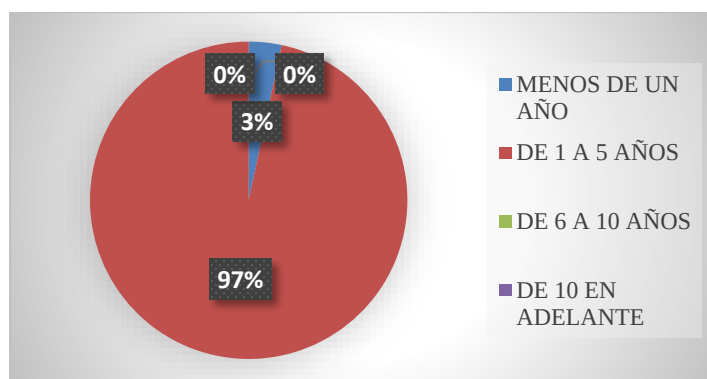


Gráfico A19: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.

Elaborado por las autoras.

Interpretación: Según las encuestadas realizadas podemos observar que el 97% un porcentaje muy representativo respondieron que sus créditos fueron otorgados de 1 a 5 años de plazo y tan solo un 3% para menos de un año, y por último con 0% de 6 años en adelante.

19.- ¿Frecuencia de los pagos?

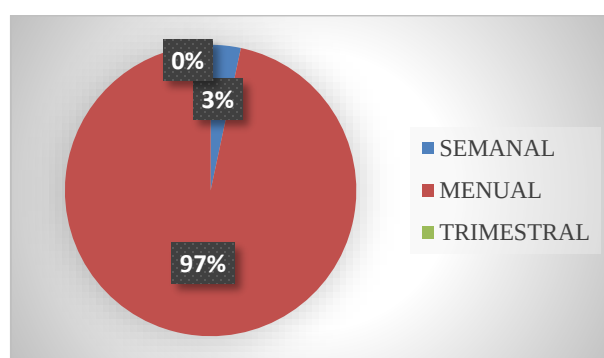


Gráfico A20: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.

Elaborado por las autoras.

Interpretación: De acuerdo a los datos obtenidos que el 97% de los socios hacen sus pagos de forma mensual ya que esta es la forma más usual que establecen las instituciones financieras para realizarlos, y el 3% de los socios realiza sus pagos de forma mensual, y con un 0% para pagos de forma trimestral.

20.- ¿Se atrasó en los pagos?

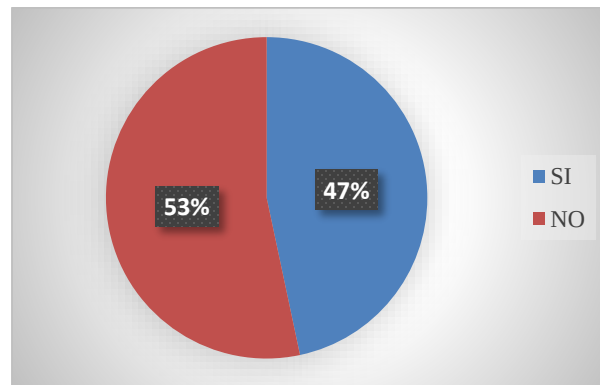


Gráfico A21: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.

Elaborado por las autoras,

Interpretación: En cuanto a la pregunta si se atrasaron alguna vez al realizar los pagos el 53% de los socios respondieron que no, mientras que un 47% dijo que si, podemos observar que casi la mitad de los socios se atrasaron alguna vez en sus pagos por diferentes motivos.

21.- ¿Cuántas veces se atrasó?

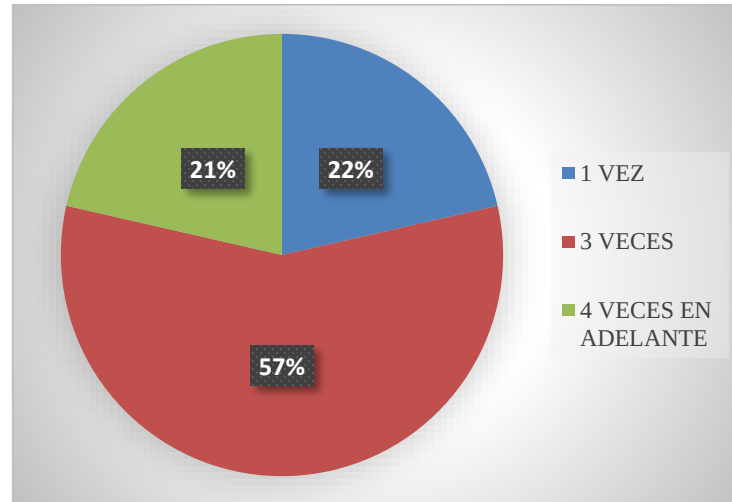


Gráfico A22: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.

Elaborado por las autoras,

Interpretación: En cuanto a las veces de atraso el 57% se atrasó 3 veces, el 22% 1 vez y el 21% de 4 veces en adelante.

22.- ¿Procedencia del dinero para pago de crédito?

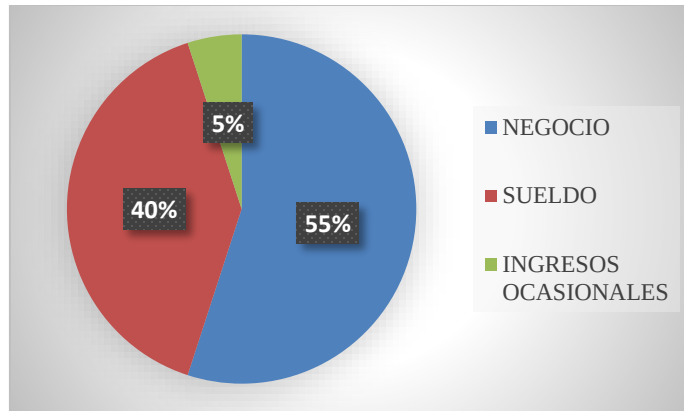


Gráfico A23: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.

Elaborado por las autoras,

Interpretación: Observamos que el 55% de los ingresos de los socios proceden de sus negocios, el 40% del sueldo mensual que perciben y el 5% de ingresos ocasionales como remesas provenientes de otros países.

23.- ¿Tiempo adicional de atraso?

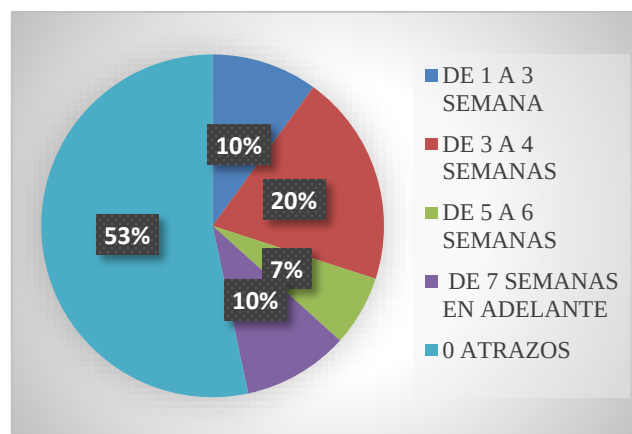


Gráfico A24: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.

Elaborado por las autoras.

Interpretación: Podemos observar según los resultados obtenidos que el 43% de los encuestados no tienen atrasos, el 20% tiene atrasos de 3 a 4 semanas, el 10% de 1 a 3 semanas y de 7 en adelante respectivamente y finalmente el 7% se atrasa de 5 a 6 semanas.

24.- ¿Motivos de atraso en los pagos?

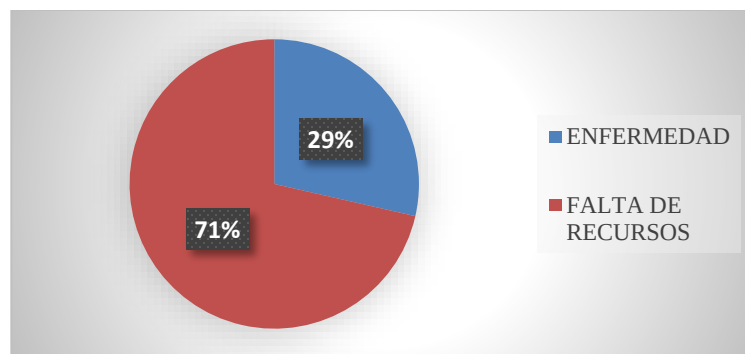


Gráfico A25: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.

Elaborado por las autoras,

Interpretación: Respecto a los motivos de los atrasos el 71% se atrasa por falta de recursos económicos y el 29% por diferentes enfermedades.

7.2 Calculo de la muestra

Para la realización del presente estudio de mercado se recurrió a la técnica de la encuesta, la cual fue realizada en este caso a 10 empleados del personal administrativo de la cooperativa de Ahorro y Crédito ERCO LTDA

7.2.1 Tabulación, Análisis y presentación de Resultados

ADMINISTRADORES

N= 10 EMPLEADOS

a) Información general

1.- ¿Qué función desempeña en la Cooperativa?

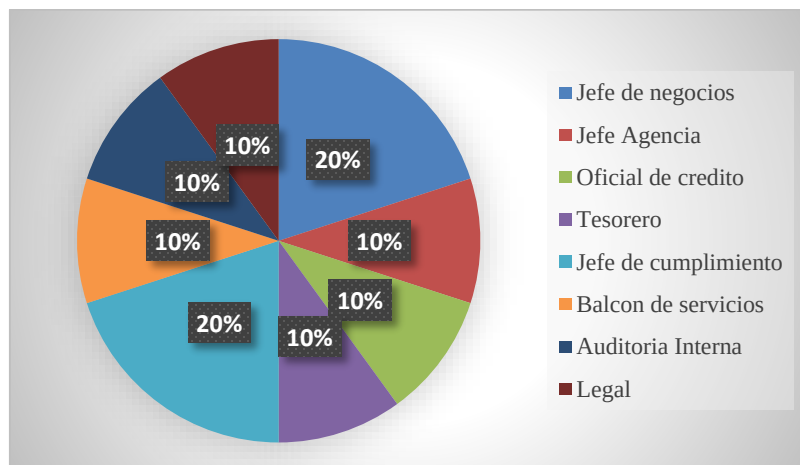


Gráfico A26: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.

Elaborado por las autoras,

Interpretación: Las encuestas fueron aplicadas en un 20% a Jefes de Negocios, en un porcentaje similar 20% a Jefes de Cumplimiento y en un 10% compartidas respectivamente con Jefes de Agencia, Oficiales de crédito, Tesorero, Balcón de servicios, Legal y Auditoria Interna.

2.- ¿Cuánto tiempo va desempeñando esta función?

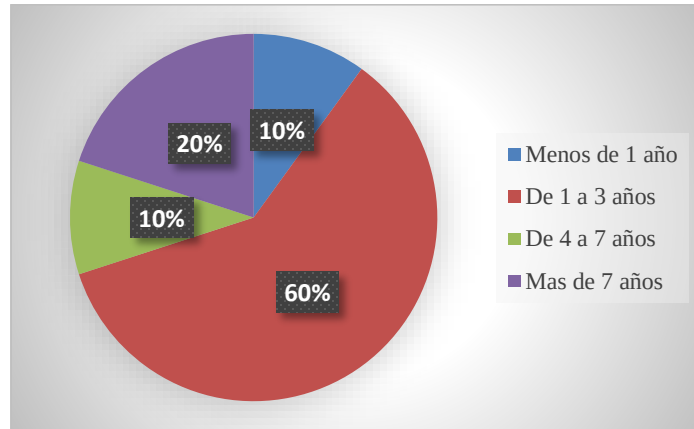


Gráfico A27: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.

Elaborado por las autoras.

Interpretación: Con respecto a la función que desempeña los administradores dentro de la Cooperativa notamos que el 60% de los administradores llevan trabajando de entre 1 y 3 años en sus respectivos cargos, el 20% de los administradores lleva más de 7 años, el 10% de los administradores menos de un año y finalmente también con el 10% de administradores entre 4 y 7 años.

3.- ¿Ha recibido capacitaciones para desempeñar dicha función?

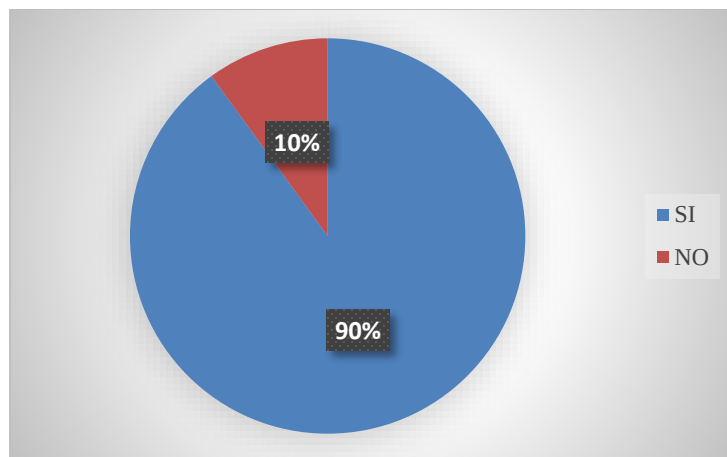


Gráfico A28: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.

Elaborado por las autoras.

Interpretación: El 90% de los administradores sí ha recibido capacitaciones para desempeñar la función que cumple, este porcentaje es muy bueno ya que existen funcionarios o directivos que tienen escasos conocimientos con respecto a la función que van a desempeñar y por lo tanto necesitan que los capaciten, y el 10% de los administradores no ha recibido capacitaciones.

4.- ¿Qué tipo de crédito es solicitado con frecuencia por los socios?

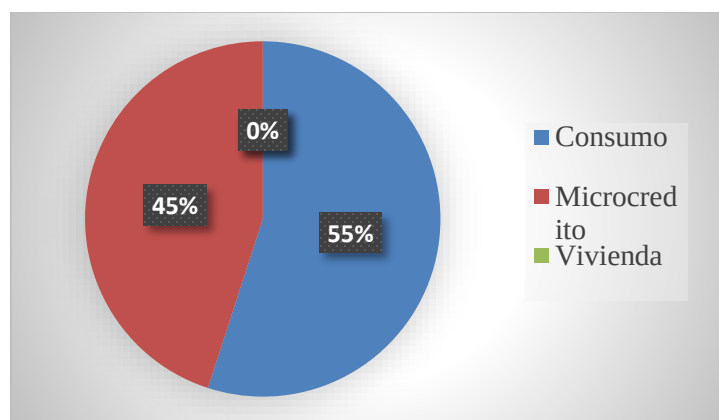


Gráfico A29: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.

Elaborado por las autoras.

Interpretación: Según los resultados de las encuestas los créditos solicitados con mayor frecuencia con un 55% son de Consumo, con el 45% para microcréditos y un 0% para créditos de vivienda y comerciales, lo cual nos dice que se debería revisar el perfil, requisitos, documentación e interés de créditos de vivienda y comercio ya que por ahora no son muy solicitados.

5.- ¿La Cooperativa clasifica su cartera en cartera en mora, vencida, incobrable?

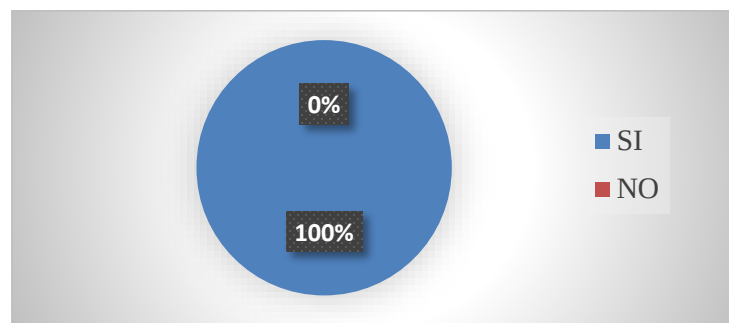


Gráfico A30: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.

Elaborado por las autoras.

Interpretación: El 100% de los administradores dicen que la Cooperativa si clasifica su cartera en mora, vencida e incobrable.

6.- ¿Qué tipo de créditos causa mayor morosidad por parte de los socios?

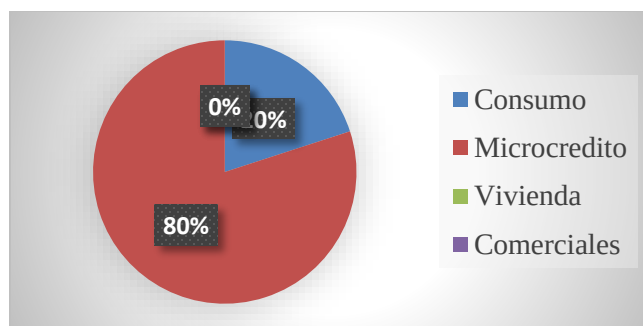


Gráfico A31: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.

Elaborado por las autoras.

Interpretación: El crédito que causa mayor morosidad por parte de los socios es el de microcrédito con un 80% y con un 20% el de consumo.

7.- ¿Cree que la causa de morosidad sea la situación económica del país? Justifique su respuesta.

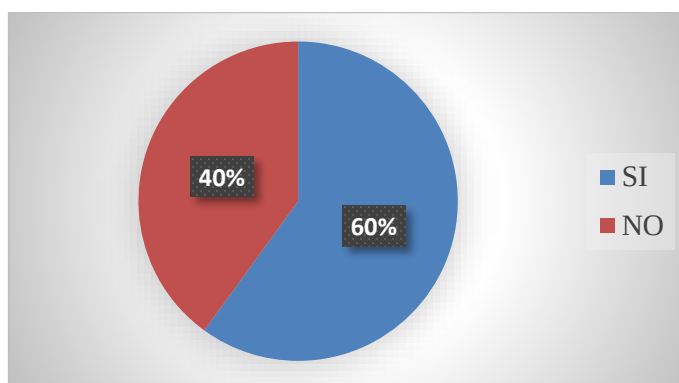


Gráfico A32: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.

Elaborado por las autoras.

Interpretación: EL 60% de los administradores dice que la situación económica por la cual está atravesando el País es una de las causas principales de la morosidad, mientras que el 40% dice que no es uno de los factores principales.

8.- ¿Cuál de las dos situaciones cree que sea la causa de morosidad?

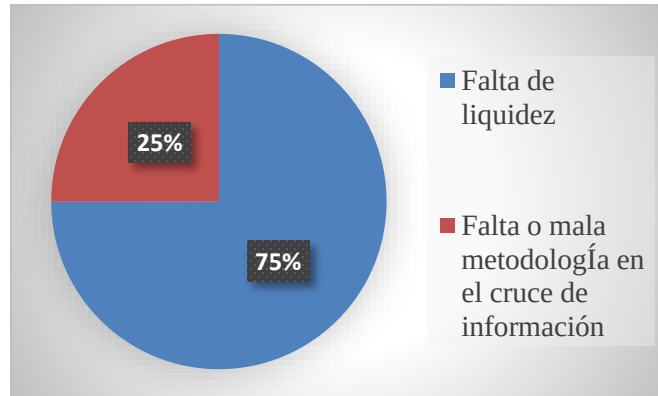


Gráfico A33: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.

Elaborado por las autoras,

Interpretación: El 75% de las encuestas realizadas los administradores de la Cooperativa dicen que la falta de liquidez es la causa de la morosidad, y el 25% dice que la falta o mala metodología en el cruce de la información.

9.- ¿Que herramientas de cobranza utiliza para recuperar cartera vencida?

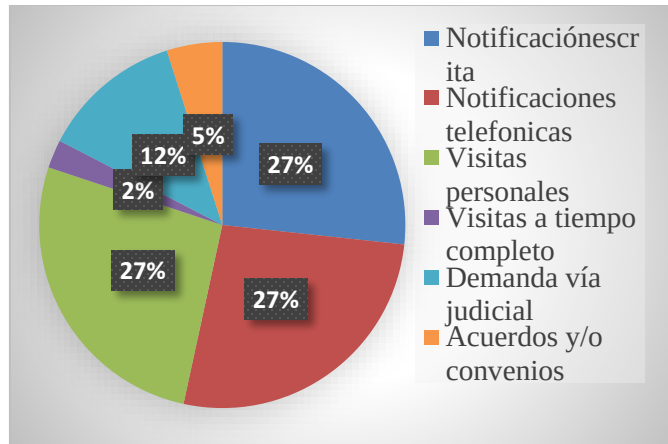


Gráfico A34: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.

Elaborado por las autoras,

Interpretación: En cuanto a las herramientas de cobranza que la Cooperativa utiliza el 27% es para notificaciones escritas, el 27% para notificaciones telefónicas, el 27% visitas personales, el 12% para demanda vía judicial, el 5% para acuerdos y/o convenios y el 2% para visitas a tiempo completo la cual les ha dado resultados positivos.

10.- ¿Existe capacitaciones constantes para gestión de cobranza?

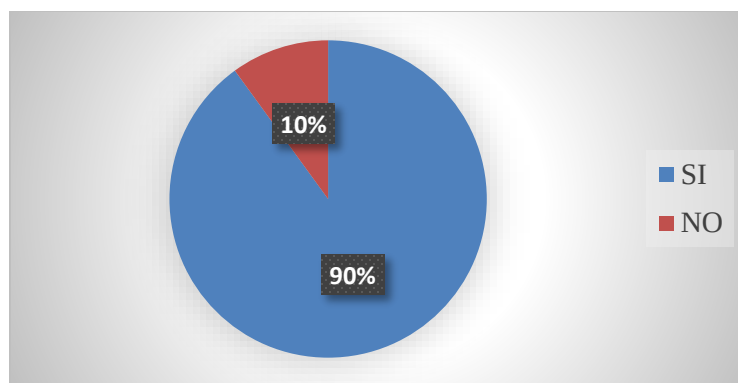


Gráfico A35: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.

Elaborado por las autoras.

Interpretación: El 90% de los encuestados dice que reciben capacitaciones constantes para la gestión de cobro, y el 10% que no.

11.- ¿Se ha establecido prolongación de plazos para que la cuota sea fácil de pago?

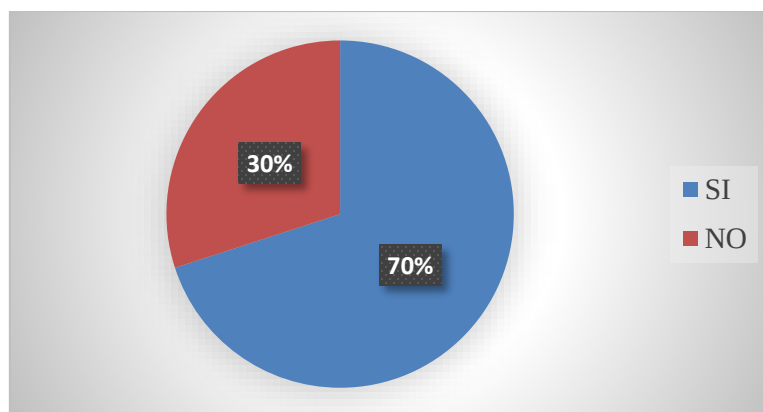


Gráfico A36: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.

Elaborado por las autoras.

Interpretación: En cuanto a la prolongación de plazos el 70% de los administradores dice que, si se ha establecidos prolongación de plazos, y el 30% dice que no.

12.- ¿Los clientes reciben notificaciones con respecto a los intereses que se generan por su mora?

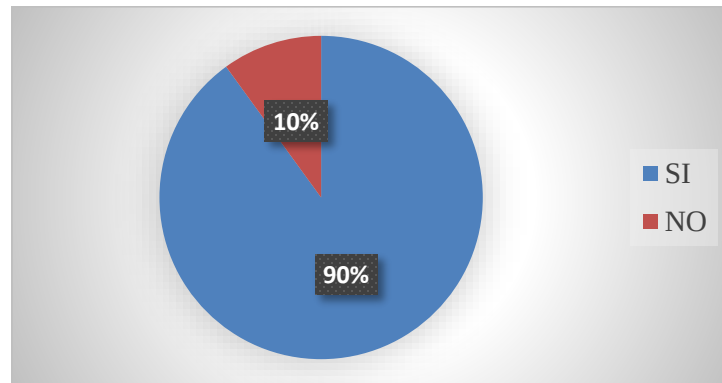


Gráfico A37: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.

Elaborado por las autoras.

Interpretación: Según las encuestas realizadas el 90% de los clientes reciben notificaciones por intereses que se generan por su mora, y el 10% señala que no reciben.

13. ¿Cuál es el índice de morosidad en la Cooperativa?

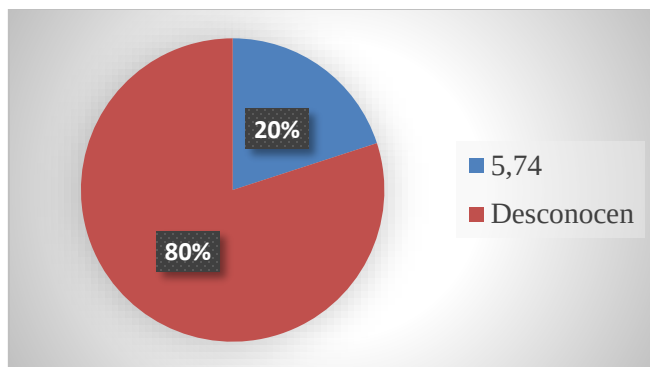


Gráfico A38: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.

Elaborado por las autoras.

Interpretación: En el índice de morosidad en la Cooperativa el 80% de los administradores desconocían esta cifra muy importante y el 20% dijo que es el 5,74 que es una cifra que se encuentra dentro de los lineamientos de la Cooperativa.

14.- ¿Cuál es la estrategia para minimizar los riesgos en la entrega de créditos?

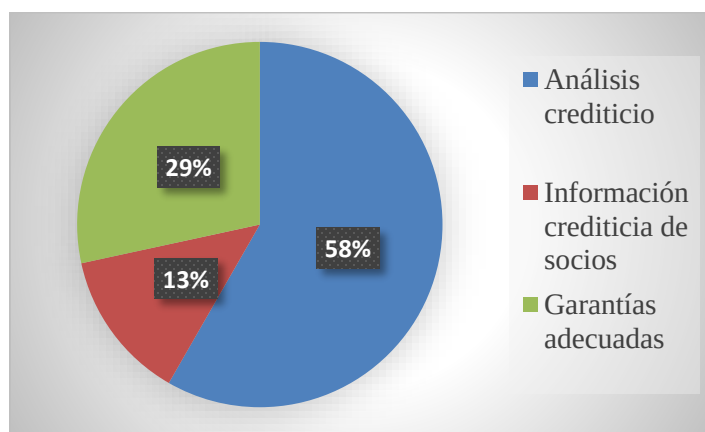


Gráfico A39: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.

Elaborado por las autoras.

Interpretación: Las estrategias que utiliza la Cooperativa para minimizar los riesgos son con el 58% análisis crediticio, el 29% adecuadas garantías y el 13% información crediticia de socios

15.- ¿Posee la Cooperativa un modelo único de administración de riesgo de crédito?

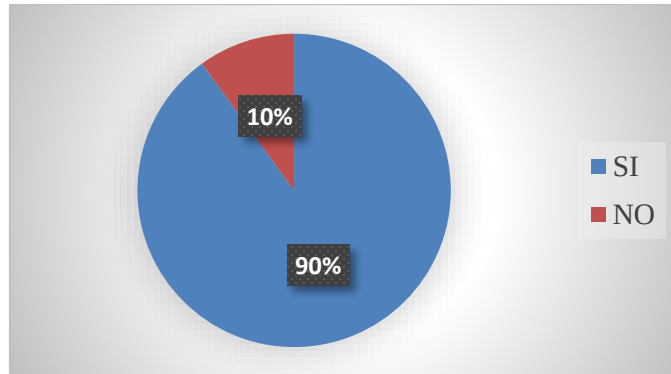


Gráfico A40: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.

Elaborado por las autoras.

Interpretación: El 90% de los administradores dicen que la Cooperativa cuenta con un modelo único de administración y el 10% señala que no.

16.- ¿Cree que el proceso existente para otorgación de créditos y políticas de cobranza otorga eficiencia financiera?

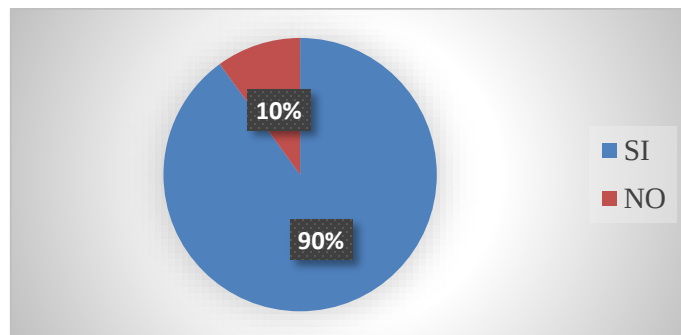


Gráfico A41: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.

Elaborado por las autoras.

Interpretación: El 90% de los administradores dicen que el proceso y políticas de cobranza con el que actualmente cuenta la Cooperativa si otorga eficiencia financiera, y el 10% que no.

17.- Que cree que se debe mejorar dentro de la Cooperativa para sea más eficiente

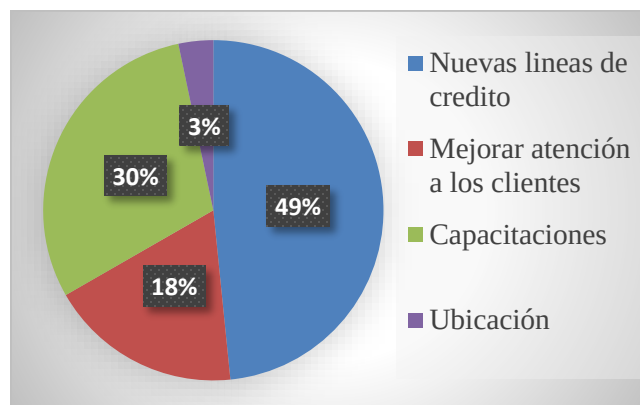


Gráfico A42: Resultado de cuestionario realizado de estudio de mercado.

Elaborado por las autoras.

Interpretación: Dentro de los métodos para mejorar la eficiencia de la Cooperativa los administradores en un 49% señala que se deben crear nuevas líneas de crédito, el 30% que se deben brindar capacitaciones, el 18% mejorar la atención al cliente y el 3% que se debe mejorar la ubicación de la Cooperativa.



Doctora Jenny Ríos Coello, Secretaria de la Facultad de Ciencias de la Administración de la Universidad del Azuay

CERTIFICA:

Que, el Consejo de Facultad en sesión del 16 de septiembre de 2016, conoció la petición de las estudiantes **JESSICA GABRIELA SANTOS CABRERA** con código 49605 y **JENNY PAOLA ANGAMARCA APOLO** con código 50853, en la que presenta el diseño de su trabajo de titulación denominado: ***"EVALUACION Y FORMULACION DE HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO APLICADAS AL DEPATRAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ERCO"***, previa a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría.- El Consejo de Facultad acoge el informe de la Junta Académica y aprueba el diseño. Designa como **Director al ingeniero Genaro Peña Cordero** y como miembros del Tribunal Examinador al ingeniero Santiago Jaramillo Baca y al economista Bladimir Proaño Rivera. Las peticionarias para presentar su trabajo de titulación con la respectiva calificación del director tienen un plazo hasta el **16 de marzo de 2017**.

Cuenca, septiembre 19 de 2016

Dra. Jenny Ríos Coello
Secretaria de la Facultad de
Ciencias de la Administración

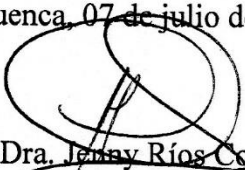
FACULTAD DE
ADMINISTRACION
SECRETARIA

rcr.-

CONVOCATORIA

Por disposición de la Junta Académica de la escuela de Contabilidad Superior, se convoca a los Miembros del Tribunal Examinador, a la sustentación del Protocolo del Trabajo de Titulación: **“EVALUACION Y FORMULACIÓN DE HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO APLICADAS AL DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ERCO”**, presentado por las estudiantes Jessica Gabriela Santos Cabrera y Jenny Paola Angamarca Apolo, con código 49605 y 50853 respectivamente, previa a la obtención del grado de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, para el Lunes, 18 de julio de 2016 a las 18h30.

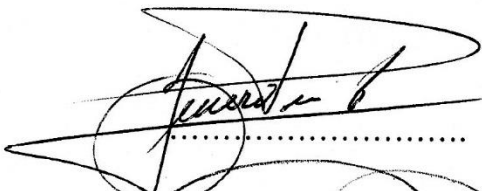
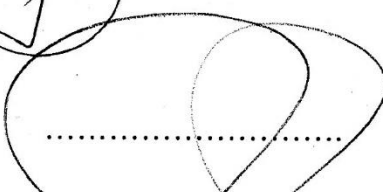
Cuenca, 07 de julio de 2016


Dra. Jenny Ríos Coello
Secretaría de la Facultad

Ing. Genaro Peña Cordero


Ing. Santiago Laramillo Baca

Econ. Bladimir Proaño Rivera


.....

.....

.....

Comunicado x mensaje
y confirmado
11/07/2016 a las 8h00

FECHA: 30-06-2016

ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR

ESTUDIANTES:

Santos Jessica Gabriela y Jenny Paola Angamarca Apolo

OFICIO: No. 699- ECA
ASUNTO: Reunión Junta Académica de Contabilidad Superior
Conocimiento de trabajo de Titulación
FECHA: Cuenca, 30 de Junio de 2016

Señor Ingeniero
Xavier Ortega Vásquez

DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
En su despacho:

Señor Decano:

La Junta Académica de la Escuela de Contabilidad Superior, reunida el día 30 de Junio del año en curso, conoció la propuesta del Proyecto de trabajo de titulación, denominado: "EVALUACION Y FORMULACION DE HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO APLICADAS AL DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ERCO.", presentado por las señoritas Santos Cabrera Jessica Gabriela, con código 49605 y Jenny Paola Angamarca Apolo N.- 50853, estudiantes de la Escuela de Contabilidad Superior, previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría.

A fin de aplicar la guía de elaboración y presentación de la denuncia/protocolo de trabajo de titulación, la Junta Académica de Contabilidad Superior, considera que la propuesta presentada por el estudiante, debe ser analizada y evaluada por el Tribunal que estará integrado por el Ing. Genaro Peña C., como Director, y como miembros del tribunal el Ing. Santiago Jaramillo V, y el Econ. Vladimir Proaño R. quienes deberán verificar que el diseño contenga una estructura teórica, metodológica, técnica, objetiva y coherente, y cumpla con los requisitos establecidos en la guía antes mencionada. El Tribunal designado recibirá la sustentación del diseño del Trabajo de Titulación, previo al desarrollo del mismo.

En caso de existir la aprobación con modificaciones la Junta Académica resuelve que el Director del tribunal sea quién realice el seguimiento a las modificaciones recomendadas.

Por lo expuesto solicitamos se realice el trámite correspondiente, y el tribunal suscriba el acta de sustentación de la denuncia de trabajo de titulación.

Atentamente,


Ing. Humberto Jaramillo Granda
Miembro Junta Académica


Econ. María Eugenia Elizalde Raad.
Miembro Junta Académica


Ing. Jorge Espinoza Idrovo
Director de la Escuela de Contabilidad Superior



1.



ACTA

SUSTENTACIÓN DE PROTOCOLO/DENUNCIA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

- 1.1 Nombre del estudiante: Jessica Gabriela Santos Cabrera y Jenny Paola Angamarca Apolo
- 1.2 Código: 49605 y 50853 respectivamente
- 1.3 Director sugerido: Ing. Genaro Peña Cordero
- 1.4 Codirector (opcional): _____
- 1.5 Tribunal: Ing. Santiago Jaramillo Baca y Econ. Bladimir Proaño Rivera
- 1.6 Título propuesto: *"EVALUACION Y FORMULACIÓN DE HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO APLICADAS AL DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ERCO"*
- 1.7 Resolución:

1.7.1 Aceptado sin modificaciones si

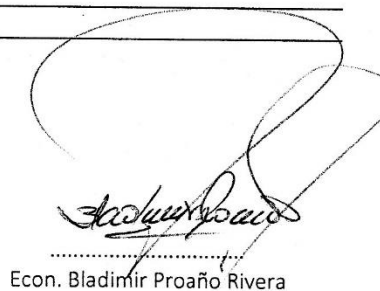
1.7.2 Aceptado con las siguientes modificaciones:

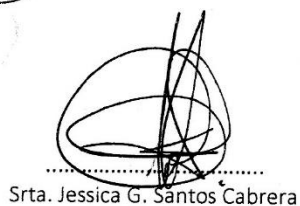
1.7.3 No aceptado
• Justificación:

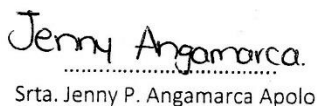
Tribunal


Ing. Genaro Peña Cordero


Ing. Santiago Jaramillo Baca


Econ. Bladimir Proaño Rivera


Srta. Jessica G. Santos Cabrera


Srta. Jenny P. Angamarca Apolo


Dra. Jenny Ríos Coello
Secretaría de Facultad



RÚBRICA PARA LA EVALUACIÓN DEL PROTOCOLO DE TRABAJO DE TITULACIÓN

- 1.1 Nombre del estudiante: : Jessica Gabriela Santos Cabrera y Jenny Paola Angamarca Apolo
 - 1.2 Códigos: 49605 y 50853 respectivamente
 - 1.3 Director sugerido: Ing. Genaro Peña Cordero
 - 1.4 Codirector (opcional):
 - 1.5 Título propuesto: *"EVALUACION Y FORMULACIÓN DE HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO APLICADAS AL DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ERCO"*
 - 1.6 Revisores (tribunal): Ing. Santiago Jaramillo Baca y Econ. Bladimir Proaño Rivera
- Recomendaciones generales de la revisión:

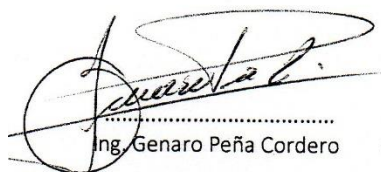
	Cumple totalmente	Cumple parcialmente	No cumple	Observaciones (*)
Línea de investigación				
1. ¿El contenido se enmarca en la línea de investigación seleccionada?	✓			
Título Propuesto	✓			
2. ¿Es informativo?	✓			
3. ¿Es conciso?	✓			
Estado del arte				
4. ¿Identifica claramente el contexto histórico, científico, global y regional del tema del trabajo?	✓			
5. ¿Describe la teoría en la que se enmarca el trabajo	✓			
6. ¿Describe los trabajos relacionados más relevantes?	✓			
7. ¿Utiliza citas bibliográficas?	✓			
Problemática y/o pregunta de investigación				
8. ¿Presenta una descripción precisa y clara?	✓			
9. ¿Tiene relevancia profesional y social?	✓			
Hipótesis (opcional)				
10. ¿Se expresa de forma clara?	✓			
11. ¿Es factible de verificación?	✓			
Objetivo general				
12. ¿Concuerda con el problema formulado?	✓			
13. ¿Se encuentra redactado en tiempo verbal infinitivo?	✓			

14. ¿Se encuentra redactado en tiempo verbal infinitivo?	✓			
Objetivos específicos				
15. ¿Concuerdan con el objetivo general?	✓			
16. ¿Son comprobables cualitativa o cuantitativamente?	✓			
Metodología				
17. ¿Se encuentran disponibles los datos y materiales mencionados?	✓			
18. ¿Las actividades se presentan siguiendo una secuencia lógica?	✓			
19. ¿Las actividades permitirán la consecución de los objetivos específicos planteados?	✓			
20. ¿Los datos, materiales y actividades mencionadas son adecuados para resolver el problema formulado?	✓			
Resultados esperados				
21. ¿Son relevantes para resolver o contribuir con el problema formulado?	✓			
22. ¿Concuerdan	✓			
23. con los objetivos específicos?				
24. ¿Se detalla la forma de presentación de los resultados?	✓			
25. ¿Los resultados esperados son consecuencia, e	✓			
26. n todos los casos, de las actividades mencionadas?				
Supuestos y riesgos				
27. ¿Se mencionan los supuestos y riesgos más relevantes?	✓			
28. ¿Es conveniente llevar a cabo el trabajo dado los supuestos y riesgos mencionados?	✓			
Presupuesto				
29. ¿El presupuesto es razonable?	✓			
30. ¿Se consideran los rubros más relevantes?	✓			
Cronograma				
31. ¿Los plazos para las actividades son realistas?	✓			
Referencias				
32. ¿Se siguen las recomendaciones de normas internacionales para citar?	✓			
Expresión escrita				
33. ¿La redacción es clara y fácilmente comprensible?	✓			
34. ¿El texto se encuentra libre de faltas ortográficas?	✓			

(*) Breve justificación, explicación o recomendación.

- Opcional cuando cumple totalmente,
- Obligatorio cuando cumple parcialmente y NO cumple.

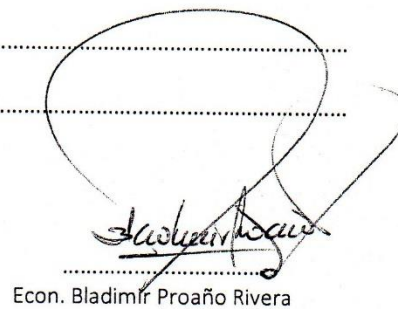
.....
.....
.....



.....
Ing. Genaro Peña Cordero



.....
Ing. Santiago Jaramillo Baca



.....
Econ. Bladimir Proaño Rivera



UNIVERSIDAD DEL
AZUAY



UNIVERSIDAD DEL
AZUAY

UNIVERSIDAD DEL AZUAY

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR

Trabajo De Titulación: "Evaluación y Formulación de herramientas de control interno aplicadas al
departamento de crédito y cobranzas de la cooperativa de Ahorro y crédito ERCO"

AUTORAS:

JÉSSICA GABRIELA SANTOS CABRERA

JENNY PAOLA ANGAMARCA APOLO

DIRECTOR SUGERIDO

ING. GENARO PEÑA CORDERO

CUENCA - ECUADOR

2016



PROTOCOLO DE TRABAJO DE TITULACIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1 Nombre de la Estudiante: Angamarca Apolo Jenny Paola

1.1.1 Código: ua050853

1.1.2 Contacto:

1.1.2.1 Teléfono Convencional: 4205152

1.1.2.2 Celular: 0984666063

1.1.2.3 Correo Electrónico: jenny1906@outlook.com

1.2 Nombre de la Estudiante: Santos Cabrera Jéssica Gabriela

1.2.1 Código: ua049605

1.2.2 Contacto:

1.2.2.1 Teléfono Convencional: 4058777

1.2.2.2 Celular: 0998305716

1.2.2.3 Correo Electrónico: jessicagabriela-sc-123@hotmail.com

1.3 Director Sugerido: Peña Cordero Oswaldo Genaro Ing.

1.3.1 Contacto:

1.3.1.1 Teléfono Convencional:

1.3.1.2 Celular: 0991884238

1.3.1.3 Correo electrónico: genapena@uazuay.edu.ec

1.4 Co-Director sugerido:

1.5 Asesor Metodológico: Guevara Toledo Carlos Wilfrido Dr.

1.6 Tribunal designado:

1.7 Aprobación:

1.3 Línea de Investigación:

1.8.1 Código UNESCO: 5311.02

1.8.2 Tipo de Trabajo:

1.7.2.1 Propuesta Metodológica

1.7.2.2 Investigación Formativa

1.9 Área de Estudio: Auditoría de Gestión.....

1.10 Título propuesto: "Evaluación y Formulación de herramientas de control interno aplicadas departamento de crédito y cobranzas de la cooperativa de Ahorro y crédito ER CO"

1.11 Sub título:

1.12 Estado del Proyecto: Nuevo

2- Contenido

2.1 Motivación de la investigación

Para las entidades es de mucha importancia aplicar un sistema de control interno adecuado a sus operaciones ya que de esto depende un buen funcionamiento de las operaciones y la consecución de los objetivos.

Toda organización busca alcanzar unos objetivos de rentabilidad, información y de cumplimiento, que se ven amenazados por riesgos tanto financieros como operativos por lo que es fundamental que adopten estrategias o controles que mitiguen los mismos, es por ello que, un confiable sistema de control interno favorece a su obtención.

Se pretende demostrar que la formulación y aplicación de herramientas de control interno constituyen instrumentos eficaces para el manejo de las operaciones de crédito y cobranzas esto facilitará la identificación de los diferentes riesgos y establecer procesos solventes para generar eficiencia y eficacia.

Con este estudio se formularán acciones que apoyen el cumplimiento de las leyes y reglamentos que regulan a la Cooperativa ERCO, y a su vez analizar y eliminar las posibles causas del incremento de la morosidad en los últimos meses en la institución.

2.2 Problemática

La Cooperativa ERCO no ha efectuado seguimiento y actualización de su control interno de conformidad con el Marco Integrado de Control Interno publicado por *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)* en el año 2013 en consecuencia su control interno requiere de una evaluación y la actualización.

El otorgamiento de un crédito ha constituido para muchas empresas y entidades financieras en el instrumento de penetración y profundización de mercado, y en consecuencia la fuente de mayor riesgo de pérdidas y afección patrimonial como cartera incobrable por falta de pagos, generando

gastos de cobranzas y pérdidas para la cooperativa. Sin embargo el mayor problema actual que tiene la Cooperativa ERCO es la morosidad en los últimos meses se están incrementando, por lo que se necesita saber cuáles son las principales causas.

2.3 Pregunta de Investigación

¿Cuáles son las causas del incremento en la morosidad de créditos en los últimos meses en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito ERCO”?

2.4 Resumen

2.5 Estado del Arte y Marco teórico

En la actualidad la complejidad de las operaciones de cada empresa, han crecido notablemente lo que ha originado que se necesite implementar controles efectivos para cada área, por esta razón las empresas buscan detectar aquellas amenazas a través del control interno.

Según el Marco Integrado de Control Interno -MARCO- publicado por COSO (2013) define al control interno como:

El control Interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento. (p. 3)

En si el control interno se encarga de salvaguardar los activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promueve la eficiencia personal y el alcance de objetivos institucionales. Teniendo como objetivo final la prevención de fraudes, errores y riesgos en las organizaciones.

Dentro de los lineamientos mencionados COSO (1992) publico:

El Marco Integrado de Control Interno para ayudar a empresas y otras entidades a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno mediante el monitoreo, información y comunicación de riesgo, actividades de control, evaluación de riesgo y estudio del ambiente de control. (p.2)

Mantilla (2005) considera que "el Control Interno debe ser un proceso integrado que involucra a todos los integrantes de la empresa que ayuda a conseguir los resultados esperados en materia de rentabilidad y rendimiento" (p.17).

Por otra parte, el control interno tiene cinco elementos que se relación entre sí, y que se deben tomar en cuenta al momento de hacer una auditoria, que son: el entorno del control, la evaluación de riesgo, el sistema de información, las actividades de control, y supervisión del sistema de control interno, estos ayudan a facilitar el estudio de control interno en una entidad.

Segun la Norma Internacional de Auditoria 6 (NIA) Evaluación de Riesgo y Control interno (2010) afirma:

El auditor debería obtener suficiente comprensión de los procedimientos de control para desarrollar el plan de auditoria. Al obtener esta comprensión el auditor consideraría el conocimiento sobre la presencia o ausencia de procedimientos de control obtenido de la comprensión del ambiente de control y del sistema de contabilidad para determinar si es necesaria alguna comprensión adicional sobre los procedimientos de control. (p.22)

En conclusión un adecuado sistema de control interno sobre transacciones de cartera incluirá una organización estructural que provea la segregación de las funciones de crédito y cobranzas, recepción de efectivo, contabilización de los diferentes créditos otorgados y mantenimiento de cuentas, adecuados procedimientos de autorización para la concesión de crédito, la preparación y relación de las cartera clasificada por la antigüedad de saldos para ser revisada por la administración. La aprobación de todas las devoluciones, modificaciones y cancelaciones de cartera por los ejecutivos apropiados. Un efectivo control de las cuentas canceladas y por un último un estudio minucioso de la real situación económica del socio.

Al final de la investigación se puede afirmar que:

El sistema de control interno debe estar interrelacionado con todas las actividades de la organización y debe incluir las medidas necesarias para que la gerencia pueda realizar un seguimiento eficaz a todos sus recursos, en conclusión el control interno constituye una ayuda indispensable para una eficiente administración. (Viloria, 2005, p. 65)

El auditor deberá obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno suficiente para planear la auditoría y desarrollar un enfoque de auditoría efectivo. El auditor debería usar juicio profesional para evaluar el riesgo de auditoría y diseñar los procedimientos de auditoría para asegurar que el riesgo se reduce a un nivel aceptablemente bajo.

2.6 Hipótesis

2.7 Objetivo General

2.7.1 Realizar una evaluación y formulación de herramientas de control interno aplicadas al departamento de crédito y cobranzas de la "Cooperativa de Ahorro y Crédito ERCO"

2.8 Objetivos Específicos

2.8.1 Realizar la fundamentación teórica de herramientas de Control Interno.

2.8.2 Evaluar el sistema de control interno en las áreas de crédito y cobranzas

2.8.3 Realizar la formulación de herramientas de control interno aplicadas al departamento de crédito y cobranzas de la "Cooperativa de Ahorro y Crédito ERCO"

2.9 Metodología de la Investigación

Para realizar la evaluación y formulación del sistema de control interno en el departamento de cartera de la Cooperativa ERCO se utilizará los siguientes métodos:

Método Inductivo: Nos servirá para analizar la información y revisarla en su totalidad

Método deductivo: Parte de datos generales aceptados como válidos, para deducir por medio del razonamiento lógico, varias suposiciones, es decir parte de verdades previamente establecidas como principios generales, para luego aplicar en casos individuales y comprobar su validez. Será aplicado en el análisis de datos, y sintetiza en procesos con elementos de evaluación.

Método cuantitativo: Se enfoca en la recolección de datos y permite presentar los resultados de una manera íntegra.

Las principales técnicas a utilizarse son las siguientes:

- ✓ Descriptiva: No hay manipulación de variables, estas se observan y se describen tal y como se presentan en su ambiente natural. Su metodología es fundamentalmente descriptiva, aunque puede valerse de algunos elementos cualitativos y cuantitativos.
- ✓ Cuestionarios de control interno: Será utilizado para evaluar los procedimientos que utiliza la empresa en la definición de procedimientos administrativos y procedimientos de control. El cuestionario es útil para determinar en qué áreas la evaluación debe centrarse.
- ✓ Diagramas de flujo: Es una representación gráfica de un proceso. Cada paso del proceso es representado por un símbolo diferente que contiene una breve descripción de la etapa de proceso. Los símbolos gráficos del flujo del proceso están unidos entre sí con flechas que indican la dirección de flujo del proceso.
- ✓ Entrevistas: Con los Administrativos de la Cooperativa para la recolección de datos e información a través de cuestionarios de control interno estructurados de forma cuidadosa para maximizar su efectividad.
- ✓ Encuesta: Al personal involucrado para la aplicación del proceso metodológico de la evaluación y formulación de herramientas de control interno al departamento de crédito y cobranzas.

Considerando los métodos y técnicas de investigación anteriores, se podrá obtener a partir de ello información y datos reales que servirán para desarrollar una investigación de campo basada en datos fidedignos de la empresa.

Finalmente mediante los datos obtenidos a partir de las entrevistas y encuestas nos permitirán exponer los resultados en cada fase de la evaluación y a partir de ello la elaboración del informe final que será de utilidad para la toma de decisiones por parte de la gerencia y personal administrativo en su afán por alcanzar los objetivos institucionales.

2.10 Alcances y resultados esperados

2.10.1

Dentro del desarrollo del proceso metodológico de la evaluación y formulación de herramientas de control interno aplicada al departamento de crédito y cobranzas, existen programas en los que se establece previamente actividades que tiene que realizarse para de esta forma tener un esquema que sirva como guía para así poder obtener información confiable que sirva como base para los resultados de cada etapa logrando así evidencia suficiente, relevante y competente sustentada en los procedimientos y criterios de auditoría.

Al final de este proceso se obtendrá un informe final que reflejará la evaluación al sistema de crédito y cobranzas, la misma que servirá de base para proponer herramienta de control interno para el sistema de crédito y cobranzas de la cooperativa de ahorro y crédito ERCO, esto ayudará a mejorar los requisitos de eficiencia, eficacia y economía.

2.11 Supuestos y riesgos

2.11.1 Ninguno

2.12 Presupuesto

DESCRIPCIÓN	CANT.	V. UNIT	V. TOTAL	JUSTIFICACIÓN
Suministros de oficina	-	25.00	25.00	Impresiones, borradores tesis.
Copias	500	0.01	5.00	Recopilación de información de encuestas
Internet	-	30.00	30.00	Búsqueda de información en la web sobre artículos científicos para el diseño de la tesis
Transporte	-	50.00	50.00	Movilización para la obtención de información y datos a la Cooperativa
Hojas para solicitudes	40	0.30	12.00	Solicitudes y diseño de tesis
Impresión de tesis	500	0.10	50.00	Impresión y empastado de la tesis
TOTALES			172.00	

2.13 Financiamiento

2.13.1 La fuente de financiamiento para este trabajo investigativo corren por cuentas de las autoras, 50% cada una respectivamente.

2.14 Esquema Tentativo

CAPÍTULO I

1. ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA

- 1.1. Historia y actividad principal de la institución
- 1.2. Misión, visión y valores institucionales
- 1.3. Objetivos de la entidad
- 1.4. Portafolio de clientes
- 1.5. Organigrama
- 1.6. Situación actual en el departamento de crédito y cobranzas.
- 1.7. Procedimientos y políticas de créditos y cobranzas vigentes.

CAPÍTULO II

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO.

- 2.1. Concepto y tipos de control
- 2.2. Los elementos y principios del control interno
- 2.3. Métodos de evaluación del control interno
- 2.4. El informe de evaluación

CAPÍTULO III

3. APLICACIÓN PRÁCTICA DE LA EVALUACIÓN Y FOMULACIÓN.

- 3.1. Evaluación del Control Interno
- 3.2. Informe de evaluación
- 3.3. Formulación de herramientas básicas
- 3.4. Diagramas de flujo de crédito y cobranzas

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

4.1 Conclusiones

4.2 Recomendaciones

CAPÍTULO V

5. BIBLIOGRAFÍA

5.1 Referencias bibliográficas

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

4.1 Conclusiones

4.2 Recomendaciones

CAPÍTULO V

5. BIBLIOGRAFÍA

5.1 Referencias bibliográficas

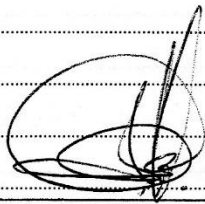
2.17 Anexos

2.18 Firma de Responsabilidad (Estudiante)

Jenny Angamarca.

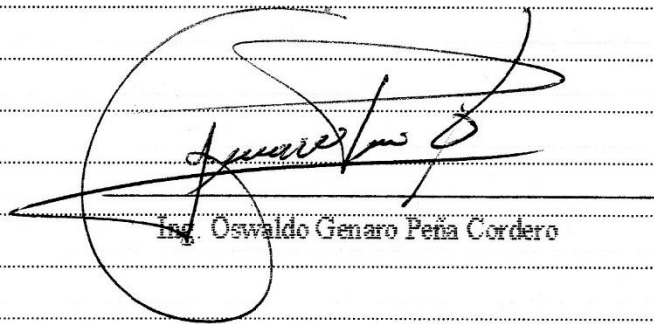
Jenny Paola Angamarca Apolo

2.19 Firma de Responsabilidad (Estudiante)



Jessica Gabriela Santos Cabrera

2.20 Firma de Responsabilidad (Director Sugerido)



Ing. Oswaldo Genaro Peña Cordero



2.21 Fecha de entrega

2.21.1

Cuenca, 20 de Junio de 2016

Ingeniero

Xavier Ortega Vázquez

DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN.

Su despacho,

De nuestra consideración:

Nosotras Jéssica Gabriela Santos Cabrera con código 49605 y Jenny Paola Angamarca Apolo con código 50853 respectivamente, estudiantes de la Escuela de Contabilidad Superior y Auditoria solicitamos a usted de forma más comedida y por su intermedio al Honorable Consejo de la Facultad, la aprobación del diseño de tesis con el tema "EVALUACIÓN Y FORMULACIÓN DE HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO APLICADAS AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ERCO" previo a la obtención de los títulos de Ingenieras de Contabilidad y Auditoría.

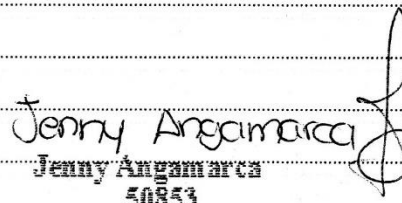
Nos permitimos sugerir el nombre del Ing. Genaro Peña como director de tesis puesto que hemos recibido asesoramiento y contamos con su aprobación.

Por la acogida que le dé a la presente y esperando una favorable respuesta nos suscribimos.

Atentamente



Jessica Santos
49605



Jenny Angamarca
50853



OFICIO RRHH-061604

Cuenca, 13 de junio del 2016

Ingeniero

Xavier Ortega Vásquez

DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
UNIVERSIDAD DEL AZUAY

Presente

De mis consideraciones:

Por medio de la presente reciba un cordial saludo, a su vez me permito informarle que de acuerdo al oficio en el cual se solicita que las señoritas Jenny Paola Angamarca Apolo y Jessica Gabriela Santos Cabrera, realicen su investigación en nuestra empresa para el proyecto de Tesis previo la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, se da por aceptada esta solicitud.

Cabe recalcar que toda información que se le otorgue es confidencial y deberá ser de uso exclusivo para el desarrollo de su trabajo de titulación, en caso de establecer que no se cumplió de acuerdo al convenio firmado, la institución se reserva el derecho de proceder legalmente.

Sin otro particular suscribo de usted,

Atentamente,

Cooperco: "Desde 1965... Generando desarrollo solidario"

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

ERCO LTDA.

Firmas Autorizadas

Ing. Héctor Fajardo

GERENTE GENERAL

COOPERATIVA "ERCO" LTDA.

MATRIZ: Elia Liut 2-90 y Calle Vieja • Telfs.: 2806429 - 2802164 - 2860997 / Telefax: 2863195 • Cuenca - Ecuador

BALAO: Telf. 042726983	SHAGLE: Telf. 2964474	CHQUINTAD: Telf. 4037194
SUMAYPAMPA: Telf. 3013957	EL ARENAL: Telf. 4095317	SAN CARLOS DE BALAO: Telf. 494025415
SANTA ISABEL: Telf. 2774021	BANOS: Telf. 2894073	PARQUE DE LA MADRE: Telf. 2843940
MACAS: Telf. 2703406	CANAR: Telf. 2797064	PUERTO INCA: Telf. 063028190
NARANJA: Telf. 042730981	BAGUANCHI: Telf. 4012239	SININCAY: Telf. 2877165
CUMAY: Telf. 2320098	LIMON: Telf. 3070150	

Cuenca, 17 de Junio de 2016

Ingeniero

Xavier Ortega Vázquez

DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

Su despacho,

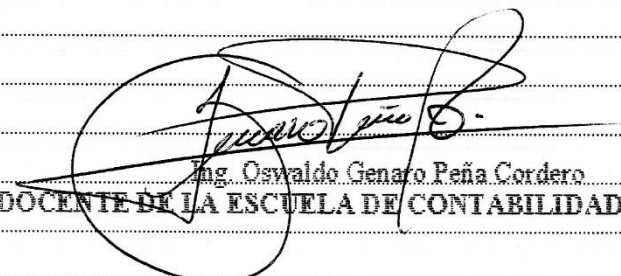
De mis consideraciones:

Ing. Genaro Peña, profesor de la facultad de Administración informa a usted que ha procedido a la revisión del diseño de tesis presentado por las alumnas: Jéssica Gabriela Santos Cabrera con código 409605, y Jenny Paola Angamarca Apolo con código 50853, con el tema "EVALUACIÓN Y FORMULACIÓN DE HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO APLICADAS AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ERCO" previo a la obtención de los títulos de Ingenieras de Contabilidad y Auditoría

El diseño presentado cumple con los requisitos metodológicos exigidos por la facultad, de la misma forma con los objetivos generales y específicos, marco teórico, esquema de contenidos, justificación metodológica, recursos y bibliografía necesaria para la realización de este trabajo de graduación

Por lo expuesto anteriormente emito un informe favorable y recomiendo su aprobación.

Atentamente


Ing. Oswaldo Genaro Peña Cordero
DOCENTE DE LA ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR.



DOCTORA JENNY RIOS COELLO, SECRETARIA DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION DE LA UNIVERSIDAD DEL AZUAY

CERTIFICA:

Que, la Señorita **SANTOS CABRERA JESSICA GABRIELA**, con código **49605**
alumna de la escuela de **CONTABILIDAD SUPERIOR**, tiene aprobado más del 80% de
créditos de su malla curricular.

Que, a la **SANTOS CABRERA JESSICA GABRIELA**, le falta aprobar las siguientes
asignaturas para egresar:

MATEMATICAS III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

PASANTIAS

Cuenca, 20 de junio de 2016

Derecho No. **001-001-000142080**
mjmr.



DOCTORA JENNY RIOS COELLO SECRE-
TARIA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
DE LA ADMINISTRACION DE LA UNIVER-
SIDAD DEL AZUAY.

CERTIFICA:

Que, la señorita **Jenny Paola Angamarca Apolo**, registrada con código 50853, alumna de la Escuela de Contabilidad Superior, tiene aprobado más del 80 % de su plan de estudios, le falta aprobar las siguientes materias: Matemáticas III, Idioma Extranjero III, Informática II, Fundamentos de Marketing, Administración Financiera II, Auditoría de Gestión II, Emprendimiento, Auditoría de Sistemas y Tic; y realizar la pasantía, para egresar.

Cuenca, Junio 20 del 2016

No. Derecho 0101252
rgp.-