



**UNIVERSIDAD  
DEL AZUAY**

**Universidad del Azuay**

**Facultad de Ciencias de la Administración**

**Escuela de Contabilidad Superior**

**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LA  
GESTIÓN DE LA CARTERA EN RIESGO DE LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
JARDÍN AZUAYO, OFICINAS CHILLA Y  
ZARUMA, AÑO 2017.**

**Trabajo de graduación previo a la obtención de título  
de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría**

**Autoras:**

**Lila Marsella Arévalo Plasencia; Gabriela del Rocío Vera Guzmán**

**Directora:**

**Ing. Ana Belén Toral Castillo**

**Cuenca – Ecuador**

**2019**

## DEDICATORIA

A mi hija Sarah, quien con solo una mirada o una sonrisa me da las fuerzas para dar cada paso de mi vida; a mi esposo Lenin por su paciencia, su cariño, por enseñarme a continuar caminando y no rendirme; a mi mamá por ser una guerrera y transmitirme su valentía; a mi papá y mis hermanas por estar siempre presentes; a aquellos que me brindaron palabras de aliento en los momentos más difíciles y me ayudaron a seguir cuando pensé en rendirme.

*Gabriela del Rocío Vera Guzmán*

A Lía y Adrián, regalos que la vida me ha dado para hacerme saber que la felicidad se puede mirar y tocar; a mi esposo Juan, por ese constante aliento y paciencia infinita; a mis padres José y Jacoba, quienes me han heredado valores éticos, quienes me han heredado carácter y fortaleza, pero sobre todo bondad; a mi hermana Lucy, por ser madre de mis hijos; a mis hermanos y su apoyo incondicional, a mi suegra, *Rosita*, por sus consejos e inspiración, a todos quienes creyeron en mí.

*Marsella Arévalo*

## AGRADECIMIENTO

Mi gratitud, a mi familia, a mis compañeros de trabajo, de manera especial a Lauro, Roberto, Edgar, Pablo, quienes me apoyaron constantemente durante mi carrera; a nuestra tutora de tesis, Ing. Ana Belén Toral, por habernos guiado y compartido su conocimiento, a la Universidad del Azuay, a la Cooperativa “Jardín Azuayo”, por el apoyo y la información brindada y a todos quienes pusieron su granito de arena para que yo pueda cumplir este sueño.

*Gabriela del Rocío Vera Guzmán*

Agradezco de manera cordial a toda mi familia y amigos, por su apoyo brindado, a nuestra tutora de tesis, Ing. Ana Belén Toral, por guiar este arduo trabajo con carisma y entrega; a todos quienes conforman la Universidad del Azuay, por los conocimientos y experiencias brindadas, a la Cooperativa “Jardín Azuayo”, por su apertura ya colaboración en este trabajo, a todos quienes de una u otra manera hicieron posible cumplir esta meta académica.

*Marsella Arévalo*

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación, se desarrolló con el objetivo de evaluar el sistema de control interno de la cartera de riesgos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, de las oficinas ubicadas en Chilla y Zaruma, provincia El Oro; al considerar que el índice de morosidad se incrementó en el año 2017.

La metodología empleada tuvo un enfoque mixto (cuanti-cualitativo). El control interno fue evaluado utilizando las distintas técnicas de auditoría, entre las que se destacan: entrevistas y cuestionarios elaborados según el marco integrado de control interno, COSO III.

Como resultado del presente trabajo, se obtuvo que existe un nivel de confianza bajo en el sistema de control interno en las oficinas de Chilla y Zaruma.

**Palabras claves:** Evaluación del control interno, créditos, cartera de riesgos, índice de morosidad, COSO III.

## ABSTRACT

This research work was developed with the objective of evaluating the internal control system of the risk portfolio of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo in the offices located in Chilla and Zaruma, El Oro province. This was due to the fact that the delinquency rate increased in 2017. The methodology used in this research had a mixed approach (qualitative and quantitative). Internal control was evaluated using different audit techniques that included interviews and questionnaires prepared according to the COSO III Integrated internal control framework. As a result, it was found that there was a low level of confidence in the internal control system in the offices of Chilla and Zaruma.

**Keywords:** Internal control evaluation, credits, risk portfolio, delinquency rate, COSO III.

Ing. Ana Belén Toral

Thesis Director



  
Translated by  
Ing. Paúl Arpi

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
RESUMEN.....	IV
ABSTRACT.....	V
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	VI
ÍNDICE DE TABLAS.....	IX
ÍNDICE DE FIGURAS.....	X
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	2
1. ASPECTOS GENERALES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO.....	2
1.1. Conocimiento general de la Cooperativa Jardín Azuayo.....	2
1.1.1 Misión.....	2
1.1.2 Visión.....	2
1.1.3 Objetivos.....	3
1.1.3.1 Perspectiva Financiera.....	3
1.1.3.2 Perspectiva Socios-Clientes-Comunidad.....	3
1.1.3.3 Perspectiva Procesos Internos.....	4
1.1.3.4 Perspectiva Aprendizaje y Talento Humano.....	5
1.1.4 Valores.....	5
1.1.5 Principios.....	6
1.1.6 Estructura Organizacional.....	6
1.1.7 Productos y servicios.....	8
1.1.7.1. Ahorros a la vista.....	8
1.1.7.2. Certificado de depósito.....	8
1.1.7.3. Ahorro Programado.....	8
1.1.8 Base legal de creación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.....	8

<b>CAPÍTULO II</b> .....	10
2. MARCO TEÓRICO .....	10
<b>2.1 Sistemas de Evaluación del Control Interno</b> .....	10
2.1.1. Control Interno .....	10
2.1.2. Objetivos del Control Interno.....	11
2.1.3. Responsables del Control Interno .....	11
<b>2.2 Sistemas de evaluación de control interno</b> .....	11
<b>2.3 Principales modelos de Control Interno</b> .....	12
2.3.1 COSO I.....	13
2.3.2 COSO ERM .....	13
2.3.3 COSO III .....	14
<b>2.4 Métodos y técnicas</b> .....	16
2.4.1 Métodos.....	16
2.4.1.1 Método de cuestionario .....	16
2.4.1.2 Método narrativo o Descriptivo .....	17
2.4.1.3 Método gráfico o diagramas de flujo .....	17
2.4.2    Técnicas .....	18
2.4.3 Muestreo.....	18
2.4.4 Papeles de Trabajo .....	19
2.4.5    Hallazgos .....	19
2.5    Auditoría de Control Interno.....	20
CAPITULO III .....	22
3. Aplicación práctica de la evaluación del sistema de control interno de la cartera en riesgo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, oficinas Chilla y Zaruma, año 2017.....	22
3.1 Planificación .....	22
3.1.1 Muestra.....	22

3.1.2 Identificación de los Controles Claves del Proceso de Otorgación de Créditos	23
3.1.3 Flujograma del Proceso de Evaluación de Controles Claves al Proceso de Crédito	24
3.1.4 Programa de Trabajo .....	33
3.2. Evaluación de control interno .....	34
3.2.1 Resultados Oficina de Chilla.....	34
Cuestionario de Control Interno .....	34
3.2.2. Análisis de los resultados .....	35
Componente Entorno de Control Interno .....	35
Componente Evaluación de Riesgos .....	35
Componente Actividades de Control .....	36
Componente Información y Comunicación .....	36
Determinación del nivel de confianza y de riesgo de la evaluación de los controles claves en relación al flujograma del procedimiento crediticio en la oficina Chilla.	36
3.2.2 Resultados Oficina de Zaruma .....	39
Cuestionario de Control Interno .....	39
Determinación del nivel de confianza y de riesgo de la evaluación a los controles claves en relación al flujograma del procedimiento crediticio en la oficina Zaruma.	41
3.2.3 Técnica de Entrevista .....	44
3.3. Papeles de Trabajo .....	46
3.4. Hojas de Hallazgos .....	65
3.5. Informe, conclusiones y recomendaciones .....	69

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 .....	14
Tabla 2 .....	15
Tabla 3 .....	17
Tabla 4 .....	21
Tabla 5 .....	24
Tabla 6 .....	25
Tabla 7 .....	27
Tabla 8 .....	29
Tabla 9 .....	31
Tabla 10 .....	33
Tabla 11 .....	34
Tabla 12 .....	35
Tabla 13 .....	37
Tabla 14 .....	37
Tabla 15 .....	38
Tabla 16 .....	39
Tabla 17 .....	40
Tabla 18 .....	41
Tabla 19 .....	42
Tabla 20 .....	42
Tabla 21 .....	46
Tabla 22 .....	47
Tabla 23 .....	52
Tabla 24 .....	55
Tabla 25 .....	60
Tabla 26 .....	64

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.....	7
Figura 2.....	13

## INTRODUCCIÓN

El riesgo de crédito es la posibilidad de que un prestatario no cumpla con sus obligaciones de conformidad con los términos acordados, provocando el incremento de los índices de morosidad, que en muchas ocasiones son difíciles de controlar. Por lo que se considera que las operaciones de crédito son la mayor fuente de riesgo crediticio para una institución financiera; las que, al no ser administradas correctamente pueden traer implicaciones graves para la sostenibilidad de una entidad.

La gestión del crédito siempre debe guiarse por políticas y procedimientos establecidos en los estatutos internos, normas y metodología de crédito de los que dispone la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” (COACJA), donde un eficiente sistema de control interno apoyará a que se pueda detectar oportunamente los errores que afectan a la entidad ayudando a tomar a tiempo las acciones correctivas necesarias.

En el año 2017, esta cooperativa amplió considerablemente las operaciones de crédito, que de manera general no representa un mayor nivel de riesgo debido a que ha sido gestionado de manera adecuada, sin embargo, se ha podido detectar que a nivel de las oficinas de Chilla y Zaruma, en la provincia del Oro, el panorama es diferente, puesto que el índice de morosidad tendió a incrementarse durante dicho periodo, lo que finalmente terminó afectando a la entidad.

Teniendo en cuenta estos antecedentes, se desarrollará la presente investigación en la que se plantea como objetivo general, evaluar el control interno de la gestión de la cartera en riesgo de las oficinas de Chilla y Zaruma de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo”, durante el año 2017. Para lo cual se ha propuesto una investigación que se encuentra estructurada de la siguiente manera:

Se estructura en tres capítulos, en el *Capítulo I*, se presentarán los aspectos generales de la Cooperativa, su contexto, organigrama, misión, visión, y todas las características que consolidan a una entidad financiera. El *Capítulo II*, estará dedicado al análisis de los fundamentos teóricos relacionados con el proceso de evaluación del sistema de control interno (conceptos, modelos y herramientas, mismos que darán soporte científico a la investigación). En el *Capítulo III*, se realizará la evaluación del sistema de control interno de la cartera en riesgo del Jardín Azuayo, en las oficinas de Chilla y Zaruma del periodo 2017, emitiendo un informe con comentarios, conclusiones y recomendaciones.

# CAPÍTULO I

## 1. ASPECTOS GENERALES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO

### 1.1. Conocimiento general de la Cooperativa Jardín Azuayo

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, fue creada por la necesidad de las personas que vivían en el cantón Paute, al verse afectadas por el desastre de la Josefina ocurrido en el mes de marzo del año 1993; luego de que el cerro Tamuga se derrumbara, estancando el río Cuenca y ocasionando que una parte del sector de La Josefina y San Pablo quedaran bajo agua y lodo; mientras que, otra parte fue arrasada por la corriente, desapareciendo carreteras, casas, cultivos, animales, personas; convirtiéndose de esta manera, en una de las más grandes tragedias en el país.

Luego de este fenómeno, la comunidad empezó a organizarse buscando formas de salir de la crisis social y económica mediante la conformación de grupos de apoyo mutuo. Jardín Azuayo nació con los aportes de 120 socios fundadores y con la colaboración del Centro de Capacitación Campesina del Azuay (CECCA), teniendo como plan inicial la recuperación y reactivación económica del cantón Paute luego del desastre.

#### 1.1.1 Misión

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” (COACJA), dentro de su estructura tiene como misión:

Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito, seguro y participativo que contribuye en el crecimiento socioeconómico de sus socios y fortalece la economía popular y solidaria mediante servicios financieros de calidad, incluyentes y sostenibles (COAC Jardín Azuayo, 2016)

#### 1.1.2 Visión

De igual la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” (COACJA), dentro de su estructura tiene como visión:

Ser un referente positivo del desempeño social y financiero de la economía popular y solidaria del Ecuador, que incide en el desarrollo de sus socios y localidades de intervención, con una gestión participativa e incluyente, basada en Calidad, Cercanía y Servicio (COAC Jardín Azuayo, 2016)

### 1.1.3 Objetivos

Los objetivos de la cooperativa según el Plan estratégico social y financiero 2014-2018, aprobado en el año 2016, se agrupan en cuatro perspectivas como se muestra a continuación:

#### 1.1.3.1 Perspectiva Financiera

- ❖ *Solvencia financiera:* Alcanzar una solvencia patrimonial mayor al 14%.
- ❖ *Calidad de gestión de crédito:* Alcanzar al 2018 una cartera en riesgo no mayor al 3.5%, con un nivel de castigo anual no mayor al 0.5% anual y una cobertura de provisiones superior al 180%.
- ❖ *Activos productivos:* Mantener una relación Cartera Neta vs Activos superior al 80%.
- ❖ *Eficiencia administrativa:* Mantener una relación Gastos Operacionales vs Activos Totales Promedio no mayor al 4% y de Gastos de Personal vs Activos Totales promedio no mayor al 1.8% anual.
- ❖ *Eficiencia financiera:* Gestionar la sostenibilidad con un margen entre el rendimiento de cartera y el costo de los pasivos entre un 8% y 9% (COAC Jardín Azuayo, 2016)

#### 1.1.3.2 Perspectiva Socios-Clientes-Comunidad

- ❖ *Ampliación de cobertura y participación:* Incrementar la participación en el mercado financiero en las provincias actuales y ampliar la cobertura de la cooperativa a la provincia de Zamora.
- ❖ *Incidencia en el desarrollo socio económico mediante el enfoque de crédito:* Mantener una estructura de las líneas de crédito que promueva el desarrollo socio económico establecido por:
  - Créditos PYMES (Pequeñas y Medianas Empresas): 2%
  - Créditos consumo: hasta 40%
  - Créditos vivienda: hasta 28%
  - Microcrédito: no menos del 30%

- ❖ *Estructura de las obligaciones con el público:* Gestionar las captaciones de manera de mantener una relación DPF (Depósitos a Plazo Fijo) vs Total de obligaciones con el público entre el 50% al 55%.
- ❖ *Ampliación del servicio de remesas:* Incrementar el volumen de canalización de las remesas en las provincias de intervención (excepto Guayas) a un 10% del total de remesas.
- ❖ *Transaccionalidad a través de medios electrónicos:* Alcanzar para el 2018 que al menos el 42% de las transacciones a nivel de la cooperativa se realicen de forma virtual; y, se integren a los servicios del Jardín Azuayo al menos a 180 corresponsales financieros solidarios.
- ❖ *Socios activos y calidad de atención:* Alcanzar un nivel mayor al 95% de satisfacción de los socios en cuanto a calidad de atención y servicios, y un nivel de al menos el 70% de socios activos.
- ❖ *Oportunidad-Agilidad en la prestación del servicio:* Solventar las necesidades de crédito de los socios mediante una atención rápida en sus requerimientos.
- ❖ *Enfoque a jóvenes:* Alcanzar una estructura de los socios activos en donde más del 30% representen a personas menores de 30 años.
- ❖ *Fortalecimiento de OEPS y sector productivo:* Fortalecer la actividad productiva y socio-organizativa brindando procesos de asistencia técnica y capacitación que atiendan a no menos del 10% de los socios microempresarios y no menos del 30% de las Organizaciones de la EPS (COAC Jardín Azuayo, 2016)

### **1.1.3.3 Perspectiva Procesos Internos**

- ❖ *Desarrollo de tecnología de la información:* Brindar un eficiente soporte tecnológico a la gestión y desarrollo de la cooperativa, garantizando un 99% de continuidad en los servicios operativos y un tiempo promedio de resolución de incidentes no escalados menor a 10 minutos.
- ❖ *Gestión de procesos y control:* Alcanzar un nivel de cumplimiento de procesos y políticas institucionales de un 95% (COAC Jardín Azuayo, 2016)

#### 1.1.3.4 Perspectiva Aprendizaje y Talento Humano

- ❖ *Educación cooperativa para socios y comunidad:* Fortalecer las competencias de los socios y comunidad mediante procesos de Educación Cooperativa que alcancen al menos al 5% de los socios.
- ❖ *Sistema de formación-capacitación:* Fortalecer las competencias de análisis, decisión y gestión de los equipos directivos mediante procesos de capacitación que alcancen al menos el 90% de los directivos y representantes de la cooperativa.
- ❖ *Competencias del personal:* Alcanzar un nivel de competencia del personal de al menos el 90% valorado a través de procesos de evaluación al desempeño.
- ❖ *Clima laboral favorable:* Lograr y mantener un nivel de satisfacción no menor al 90% sobre el clima laboral de la Cooperativa (COAC Jardín Azuayo, 2016)

#### 1.1.4 Valores

La COACJA, comparte cinco valores que demuestran su interés por servir a sus socios mediante: transparencia, integridad, confianza, compromiso y responsabilidad.

*Transparencia:* Mostrarnos como somos, sin ocultar información que pueda afectar la gestión, desarrollo e imagen de la cooperativa y su equipo humano, diciendo la verdad en todo momento (COAC Jardín Azuayo, 2016)

*Integridad:* Mantener un comportamiento probo y con integridad de pensamiento, sentimiento y una actuación interna y externamente (COAC Jardín Azuayo, 2016)

*Confianza:* Tener seguridad en las propias destrezas para realizar una contribución positiva y competente en el trabajo, para de esta manera ser recíproco con la confianza que los socios y comunidad han depositado en la cooperativa (COAC Jardín Azuayo, 2016)

*Compromiso:* Apropiarnos, empoderarnos de las responsabilidades adquiridas en las funciones a desempeñar y cumplirlas con capacidad y convicción de apoyar el desarrollo social y económico de los socios y la comunidad (COAC Jardín Azuayo, 2016)

*Responsabilidad:* Actuar de acuerdo con los principios morales incluso cuando uno se siente presionado a hacer otra cosa. Asumir y cumplir con oportunidad y calidad las funciones asignadas en conformidad a los códigos de conducta y políticas establecidas en la cooperativa (COAC Jardín Azuayo, 2016)

### **1.1.5 Principios**

Por otro lado, los principios que sustentan el funcionamiento de la COACJA son:

- ❖ Membresía abierta y voluntaria
- ❖ Control democrático de los miembros
- ❖ Participación económica de los miembros
- ❖ Autonomía e independencia
- ❖ Educación, formación e información
- ❖ Cooperación entre cooperativas
- ❖ Compromiso con la comunidad (COAC Jardín Azuayo, 2016).

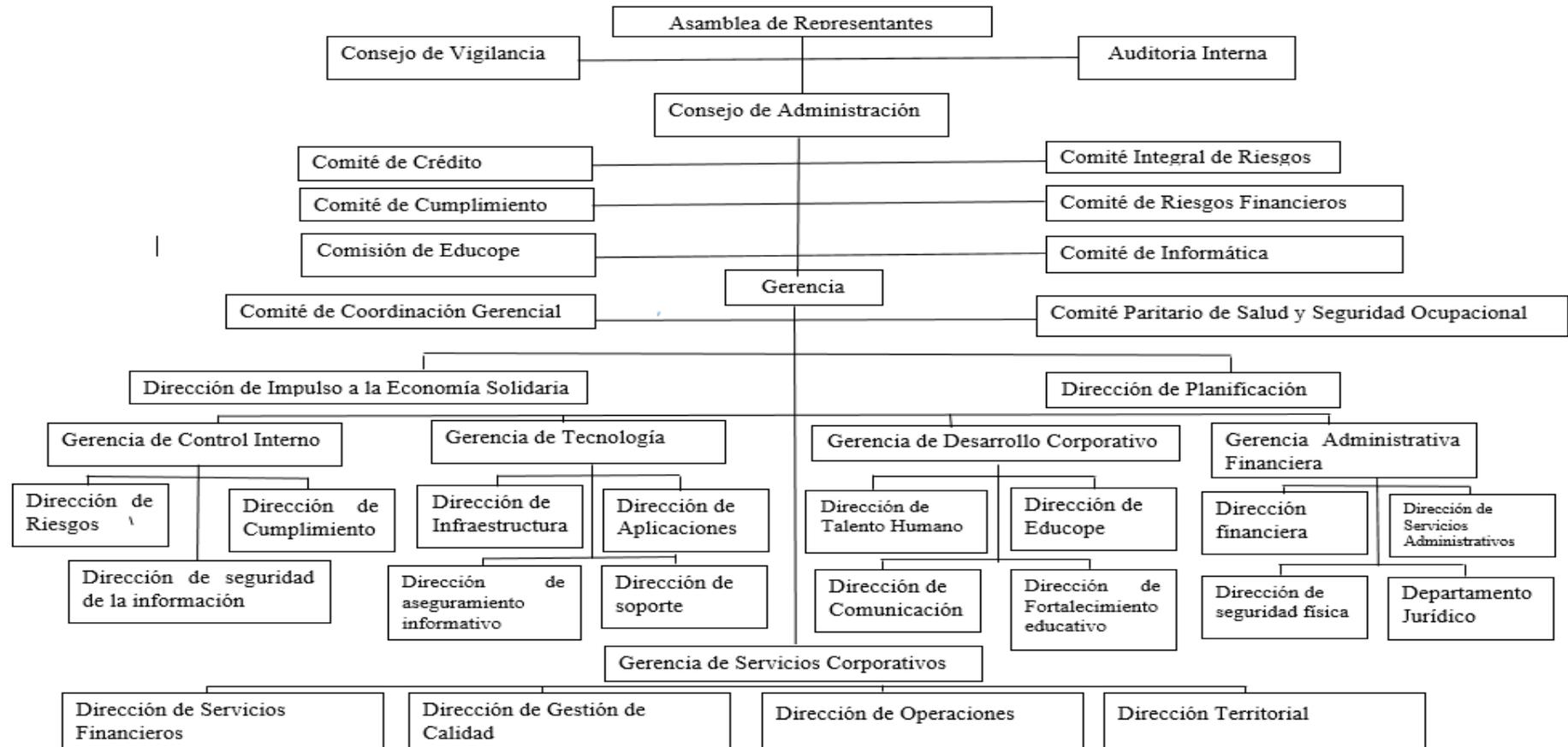
### **1.1.6 Estructura Organizacional**

El gobierno, dirección, administración y control interno de la cooperativa, se ejercerán por medio de los siguientes organismos:

- ❖ Asamblea General de Socios o de Representantes
- ❖ Consejo de Administración
- ❖ Consejo de Vigilancia
- ❖ Gerencia
- ❖ Comisiones Especiales

De la misma manera se presenta el organigrama estructural de la cooperativa de la siguiente manera:

**Figura 1**  
Organigrama estructural



Fuente: Manual Orgánico Funcional COAC Jardín Azuayo.

### **1.1.7 Productos y servicios**

La cooperativa ofrece a sus socios diferentes productos y servicios bancarios, a continuación, se mencionan los más importantes.

#### **1.1.7.1. Ahorros a la vista**

Hace referencia a cualquier valor depositado por los socios dentro de su cuenta de ahorros, del cual, pueden disponer en cualquier momento, siempre que cumplan con los requisitos de retiro establecidos por la cooperativa socio (COAC Jardín Azuayo, 2018).

#### **1.1.7.2. Certificado de depósito**

Hace referencia a valores depositados por los socios, los mismos que estarán disponibles luego de un plazo determinado, estipulado entre la cooperativa y el socio (COAC Jardín Azuayo, 2018).

#### **1.1.7.3. Ahorro Programado**

Son valores debitados periódicamente de la cuenta de ahorros del socio, por un plazo determinado, los mismos que serán reembolsados al cumplirse el contrato estipulado entre el socio y la cooperativa socio (COAC Jardín Azuayo, 2018).

### **1.1.8 Base legal de creación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo**

Dentro de este apartado hay que precisar la conceptualización de una cooperativa de ahorro y crédito, la cual, “es una asociación autónoma de personas unidas voluntariamente para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes a través de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada” (Alianza Cooperativa Internacional, 2012, p. 56).

Siguiendo ese principio, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo”, se encuentra legalmente constituida en correspondencia a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario. Su Estatuto Social fue aprobado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, mediante Resolución No. SEPS-ROEPS-2013-000126, el 08 de abril de 2013 (COACJA, 2013).

En el artículo 4 de sus estatutos, se establecen las actividades de la cooperativa, la cual permitirá efectuar todo acto o contrato lícito, tendiente al cumplimiento de su objeto social, especialmente los siguientes:

1. Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizada;
2. Otorgar préstamos a sus socios;
3. Efectuar servicios de caja y tesorería;
4. Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras;
5. Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;
6. Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como, por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales;
7. Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior;
8. Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional;
9. Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales;
10. Conceder sobregiros ocasionales;
11. Actuar como emisor de tarjeta de crédito y débito;
12. Emitir obligaciones con respaldo en sus activos, patrimonio, cartera de crédito hipotecaria o prendaría propia o adquirida, siempre que en este último caso, se originen en operaciones activas de crédito de otras instituciones financieras;
13. Negociar títulos cambiarios o facturas que representen obligación de pago creados por ventas a crédito y anticipos de fondos con respaldo de los documentos referidos. Adicionalmente, podrá efectuar las actividades complementarias que le fueren autorizadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (COACJA, 2013, pág. 2)

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Sistemas de Evaluación del Control Interno

##### 2.1.1. Control Interno

Parafraseando a Segovia (2011), el control interno se origina después del nacimiento de la contabilidad, mediante el manejo de la partida doble, y posterior a ello en la revolución industrial, es cuando surge la necesidad de dar seguimiento a las operaciones que por su magnitud eran realizadas por máquinas manejadas por varias personas.

Entonces, tal como se define en contabilidad y auditoría, el control interno es un proceso para asegurar el logro de los objetivos de una organización en eficacia y eficiencia operativa, informes financieros confiables y cumplimiento de leyes, reglamentos y políticas. También, son todas las políticas y procedimientos que la administración utiliza para garantizar que la administración cuente con información precisa, oportuna y completa, incluidos los registros contables, para planificar, controlar y reportar las operaciones comerciales, según un resumen de Blanco (2012).

Por otro lado, se considera que los sistemas de control interno son métodos implementados por una organización, para garantizar la integridad de la información financiera, operativa y contable. Funcionan mejor cuando se aplican a múltiples divisiones y se ocupan de las interacciones entre los distintos departamentos comerciales, en base a esto, Fred (2012) y Besley (2014), coinciden en que, no hay dos sistemas de controles internos idénticos, pero muchas filosofías centrales con respecto a la integridad financiera y las prácticas contables se han convertido en prácticas de gestión estándar.

Así mismo, Rivas (2011) se refiere al proceso desarrollado por el consejo directivo de una organización con la participación de otros funcionarios y empleados, diseñado para asegurar una “seguridad razonable” en el cumplimiento de los objetivos y metas propuestos, con eficiencia y en cumplimiento de las normativas vigentes. Una vez interpretados los conceptos planteados por los autores antes mencionados, se puede plantear que el control interno es un proceso desarrollado en su conjunto por todos los integrantes de una organización, para de esta manera, garantizar la seguridad razonable

en el empleo eficiente y eficaz de todos los recursos con los que, se cuenta para alcanzar los objetivos y metas propuestos.

### **2.1.2. Objetivos del Control Interno**

Analizado el significado del control interno como un proceso que deben llevar a cabo las organizaciones, se pueden identificar los objetivos que el mismo debe cumplir, entre los que según Estupiñán (2015), se puede mencionar:

- ❖ Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- ❖ Suficiencia y confiabilidad de la información financiera.
- ❖ Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.
- ❖ Proporciona una seguridad razonable, más que absoluta, de que se logran los objetivos definidos.
- ❖ Es concebido y ejecutado por personas de todos los niveles de la organización a través de sus acciones y palabras.

### **2.1.3. Responsables del Control Interno**

El diseño, establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento, y evaluación del control interno, es responsabilidad de la máxima autoridad, de los directivos y demás servidoras y servidores de la entidad, de acuerdo con sus competencias según las Normas de Control Interno (2009). Es decir, que cualquier sistema de control interno que se quiera implementar no será efectivo sino se cuenta con la participación de los empleados de la organización con independencia de su posición jerárquica y funciones asignadas.

## **2.2 Sistemas de evaluación de control interno**

Por largo tiempo, en el ámbito empresarial se consideraba que las actividades de supervisión y vigilancia de los recursos solo estaban relacionadas al área contable, por lo que, los restantes departamentos se deslindaban de su responsabilidad. Por ello, “Un adecuado Sistema de Control Interno es parte importante de una entidad bien organizada, pues garantiza la salvaguarda de los bienes y hace confiables los registros y resultados de la contabilidad” (Plasencia, 2010).

El tema de los sistemas de control interno de la cartera de riesgo en las cooperativas de ahorro y crédito, ha promovido diversos estudios, investigaciones, corrientes de pensamiento y diversos marcos interpretativos, que han abierto diferentes rutas en la búsqueda del conocimiento, por lo que, se dispone de una amplia bibliografía que puede proporcionar un marco conceptual lo suficientemente sólido y fundamentado.

Es así que Rodríguez (2016), elabora el tema “Evaluación del control interno y gestión de cartera al departamento de crédito-cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puéllaro Ltda., agencia Santo Domingo”. La información obtenida de la evaluación de control interno generó el resultado de un nivel medio de riesgo. Por otro lado, Zavala (2016), desarrolla el tema “Control interno de la cartera de créditos y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.”, la investigación estuvo orientada a determinar el nivel de riesgo de crédito que posee la entidad para el planteamiento de estrategias que permitan controlar eficientemente la calidad de la cartera, específicamente en las operaciones que representan mayor probabilidad de pérdida, lo cual se vio reflejado en el indicador de morosidad y por consiguiente en los demás indicadores de solvencia y prudencia financiera.

En todas las evaluaciones realizadas se ha podido constatar la relación entre todos los elementos como los recursos humanos, los sistemas de información, la supervisión y los procedimientos, es importante porque incentiva la eficiencia, asegura efectividad y previene el incumplimiento de normas y principios contables según manifestó Segovia (2011).

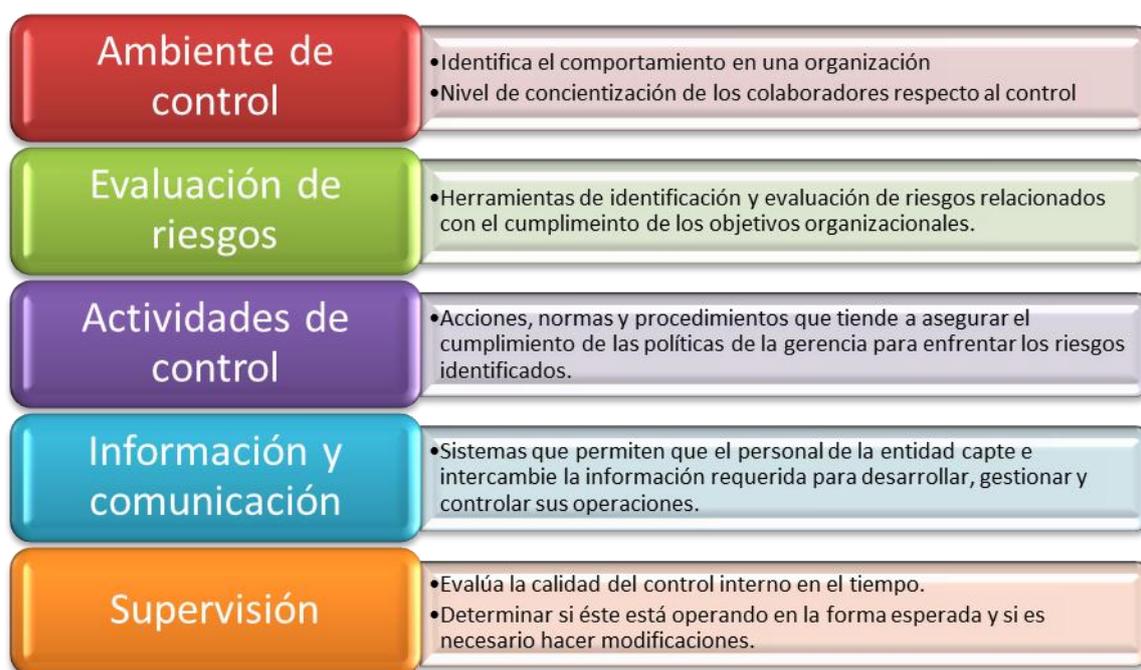
### **2.3 Principales modelos de Control Interno**

Para la implementación de los sistemas de control interno, se han diseñado diferentes modelos de acuerdo a las características de cada país o del momento en que se han desarrollado; por lo que, Estupiñán (2006), a mediados de la década de los 80, el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway, comúnmente conocido como COSO (Committee of Sponsoring Organizations de la Treadway Commission), emitió el Marco Integrado de Control Interno para ayudar a las empresas y otras entidades a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno. Desde entonces, ese marco se ha incorporado en la política, la regla y la regulación, y es utilizado por miles de empresas para controlar mejor sus actividades y avanzar hacia el logro de sus objetivos establecidos.

### 2.3.1 COSO I

La publicación del primer informe del COSO I en el año 1992, proporcionó una conceptualización más aceptada de “control interno” y un modelo para que las empresas pudieran evaluar y perfeccionar sus sistemas de supervisión interna (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2004). El modelo fue estructurado en cinco componentes como se muestra en la siguiente figura:

**Figura 2**  
*Componentes COSO I*



Fuente: (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2004).

Este modelo fue el primer aporte de la comisión, donde se hace hincapié en el rol que deben desempeñar todos los integrantes de la organización para la consecución de sus metas de una manera eficaz y eficiente, mediante un proceso integrado.

### 2.3.2 COSO ERM

El segundo modelo propuesto, ofrece una visión más amplia de la identificación de los riesgos, su clasificación y manejo. Es el llamado COSO ERM o COSO II (por las siglas en inglés ERM, que significan gestión del riesgo empresarial). El COSO II complementa al COSO I, profundiza en la valoración de los riesgos si son positivos o negativos, internos a la empresa o residuales, el nivel de tolerancia al riesgo así como su manejo (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2004).

En este caso, se incrementan tres componentes: Establecimiento de Objetivos, Identificación de Eventos y Respuesta a los Riesgos. En la Tabla 1 se presentan sus principales características.

**Tabla 1**  
*Principales características del COSO ERM*

<b>Componente</b>	<b>Concepto</b>	<b>Factores</b>
<b>Establecimiento de objetivos</b>	Los objetivos deben estar definidos antes de que la dirección pueda identificar potenciales suceso que impidan su logro. Asegurar la existencia de un proceso para fijar objetivos que aseguren la misión de la entidad y ser consecuentes con el riesgo aceptado.	Objetivos estratégicos Objetivos específicos Relación entre objetivos y componentes de la Institución Consecución de objetivos Riesgo aceptado y niveles de tolerancia
<b>Identificación de eventos</b>	Todos los sucesos tanto internos como externos, que afectan a los objetivos de la entidad deben ser identificados, diferenciando entre riesgos y oportunidades.	Factores internos y externos Identificación de eventos Categorías de eventos
<b>Respuesta a los riesgos.</b>	La gerencia selecciona las posibles respuestas (evitar, aceptar, reducir o compartir los riesgos) desarrollando una serie de acciones para alinearlos con el riesgo aceptado y las tolerancias al riesgo de la entidad.	Categoría de respuestas Decisión de respuestas

Fuente: (COSO.ORG, 2005)

Estos componentes no deben verse de forma aislada sino desde su integración con el resto ya que cada componente puede incidir en los otros.

### **2.3.3 COSO III**

Con la experiencia adquirida en la implementación del COSO ERM surgió la necesidad de una nueva actualización del Marco Integrado de Control Interno. Por ello en el mes de mayo del año 2013, se presentó el nuevo modelo conocido hasta la actualidad como COSO III, con el objetivo de mejorar el control de cualquier organización minimizando los riesgos y garantizando la efectividad de las operaciones alcanzando las metas propuestas.

Las empresas hoy en día están expuestas a cambios bruscos y constantes, para poder enfrentarlos requieren de un sistema interno de control adaptado a estas circunstancias que les posibilite reducir de una manera aceptable y razonable el riesgo de incumplir alguno de los objetivos planificados. Este modelo está estructurado por los cinco

componentes del COSO I, y la integración de 17 principios para el mejoramiento continuo de la organización.

**Tabla 2**  
*Componentes y principios del COSO III*

COMPONENTE	PRINCIPIOS
1. Ambiente de control	1: Demuestra compromiso con la integridad y valores éticos
	2: Ejerce responsabilidad de supervisión
	3: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad
	4: Demuestra compromiso para la competencia
	5: Hace cumplir con la responsabilidad
2. Evaluación de riesgos	6: Especifica objetivos relevantes
	7: Identifica y analiza los riesgos
	8: Evalúa el riesgo de fraude
	9: Identifica y analiza cambios importantes
3. Actividades de control	10: Selecciona y desarrolla actividades de control
	11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología
	12: Se implementa a través de políticas y procedimientos
	13: Usa información Relevante
4. Información y comunicación	14: Comunica internamente
	15: Comunica externamente
5. Actividades de supervisión	16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes
	17: Evalúa y comunica deficiencias

Fuente: (Gaitán & Niebel, 2015).

A manera de resumen cabe mencionar que, los principales beneficios de aplicar el marco integrado en las empresas son:

- ❖ Promover la gestión de riesgos en todos los niveles organizacionales estableciendo políticas para el control de los riesgos y la asignación de responsabilidades.
- ❖ Ayuda a la integración de los sistemas de gestión de riesgos con otros sistemas que la organización tenga implantados.
- ❖ Ayuda a la optimización de recursos en términos de rentabilidad.
- ❖ Mejora la comunicación en la organización.

- ❖ Mejora el control interno de la organización (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2004)

Este método, será el escogido para aplicar en la presente investigación, puesto que, brinda una buena cobertura respecto a los riesgos que afrontan actualmente las entidades financieras. Con su aplicación se aclaran los requerimientos del control interno, se actualiza el contexto de su aplicación a muchos cambios en las empresas y ambientes operativos y permite expandir los objetivos y la emisión de informes.

Por lo tanto, la evaluación del control interno de la gestión de la cartera en riesgo de la COACJA, oficinas Chilla y Zaruma, se realizará mediante la utilización del método COSO III, pues contribuirá a la minimización de riesgos operativos y el fortalecimiento de la gestión administrativa de las agencias a investigar.

## **2.4 Métodos y técnicas**

La evaluación al sistema de control interno puede ser realizada por un auditor interno o externo como parte de su ejercicio para recabar la información necesaria de lo que ocurre en una o varias áreas de la organización en relación al cumplimiento de las normativas establecidas y poder identificar los riesgos existentes. Para lograr este propósito es necesaria la utilización de diferentes métodos y técnicas que se presentarán a continuación.

### **2.4.1 Métodos**

Para efectuar una correcta evaluación de un sistema de control interno, se deben aplicar diferentes los siguientes métodos:

- ❖ Cuestionario
- ❖ Narrativo o descriptivo
- ❖ Gráfico o diagrama de flujo

#### **2.4.1.1 Método de cuestionario**

El método del cuestionario, consiste en diseñar cuestionarios basados en preguntas a ser contestadas por los funcionarios y personal responsable de las distintas áreas de la empresa evaluada. Las preguntas son formuladas de manera que, la respuesta afirmativa indique un punto óptimo en el sistema de control interno y una respuesta negativa indique

una debilidad o un aspecto no muy confiable. Buscando siempre el sustento o respaldo de las respuestas para finalmente plantear los resultados, tal como recomienda Estupiñán (2015).

### 2.4.1.2 Método narrativo o Descriptivo

Por su parte, Fraudes (2015), señala que, el método de descripciones narrativas o cuestionario descriptivo se compone de una serie de preguntas que, a diferencia del método anterior, las respuestas describen aspectos significativos de los diferentes controles que funcionan en una entidad.

### 2.4.1.3 Método gráfico o diagramas de flujo

Whittington et Pany (2004), sugiere que, el empleo de este método resulta de gran importancia, incluso por sobre los anteriores, debido a que, busca obtener una idea clara y específica del sistema; existiendo menos probabilidades de confusión de puntos en blanco o de afirmaciones ambiguas. Sin embargo, la desventaja consiste en que las debilidades del control interno no se resaltan tanto como en el cuestionario.

**Tabla 3**  
*Simbología del diagrama de flujo*

Símbolo	Nombre	Explicación
	Líneas de flujo, conexiones de pasos o flechas	Muestra la dirección y sentido del flujo del proceso, conectando los símbolos
	Terminador, comienzo o final de procesos	En su interior situamos materiales, información o acciones para comenzar el proceso o para mostrar el resultado en el final del mismo.
	Proceso, actividad	Tarea o actividad llevada a cabo durante el proceso.
	Decisión	Indicamos puntos en que se toman decisiones.
	Documentos	Se utiliza para hacer referencia a la generación o consulta de un documento específico en un punto del proceso.

Fuente, Maldonado Milton (2011) Auditoria de procesos 4ª Ed. Pág. 48: elaborado por: Lila M. Arévalo y Gabriela R. Vera.

## 2.4.2 Técnicas

Las técnicas de evaluación, son herramientas imprescindibles para recopilar las evidencias necesarias en el proceso de verificación del sistema implementado en la entidad; por lo que, según Cubero (2009) las técnicas de auditoría se clasifican en:

*Técnicas de verificación ocular:* Permiten visualizar la forma en la que se desarrollan las actividades dentro de la entidad, con esto el auditor puede analizar el procedimiento que requiera.

*Técnicas de verificación verbal:* Se obtiene información a través de entrevistas o investigaciones dentro de la organización, sobre posibles problemas que impiden el cumplimiento de actividades previstas por la entidad.

*Técnicas de verificación escrita:* Mediante el análisis de los diferentes documentos de la entidad se confirman los actos administrativos.

*Técnicas de verificación documental:* Analizan los documentos que se desarrollan por operaciones administrativas.

*Técnicas de verificación física:* Se realiza un examen físico y ocular en el que se constata en forma directa los bienes de la entidad. Permite analizar los controles de procedimientos que no tienen respaldo documentado.

## 2.4.3 Muestreo

Según la NIA (Norma Internacional de Auditoría), el muestreo en una evaluación del sistema de control interno, que se emplea para utilizar una base razonable a partir de la cual alcanzar conclusiones sobre la población de la que se selecciona la muestra. (NIA, 2013). Por lo tanto, en el proceso de evaluación se identifica la población que sería el conjunto completo de datos del que se selecciona una muestra y sobre el que el auditor desea alcanzar conclusiones.

Entonces, el muestreo no es más que “la aplicación de los procedimientos de evaluación a un porcentaje inferior al 100%, de los elementos de la población en estudio, garantizando que todas las unidades de muestreo tengan posibilidad de ser seleccionadas” (NIA, 2013).

#### 2.4.4 Papeles de Trabajo

Los papeles de trabajo representan uno de los elementos más importantes en el proceso de evaluación, ya que se constituyen en la evidencia de todo el proceso en el que se plasman todos los resultados que sustentan las conclusiones y posibles determinaciones de responsabilidades de diversa índole.

Según Arens, Elder, & Beasley (2007) los papeles de trabajo “...son los registros principales de la medida de los procedimientos aplicados y de la evidencia reunida durante la auditoría” (p. 282). Por otro lado, Estupiñán et al. (2004, p. 37) plantea que los papeles de trabajo constituyen una compilación de las evidencias de una auditoría y agrega que los mismos tienen por objetivo, lo siguiente:

- ❖ Constituyen la prueba del trabajo realizado por el auditor.
- ❖ Fundamentan la opinión o informe que emite el auditor.
- ❖ Proporcionan la evidencia de la naturaleza y extensión en la aplicación de las técnicas y procedimientos de auditoría, y es la prueba de cuidado y diligencia que ejerció el auditor en la conducción de su examen.
- ❖ Sirven para coordinar y organizar todas las fases del trabajo de auditoría.
- ❖ Constituyen una útil guía y fuente de información para la planeación de auditorías subsecuentes.
- ❖ En la presente investigación los papeles de trabajo serán compilados como evidencia de los resultados de la evaluación realizada.

#### 2.4.5 Hallazgos

El término hallazgo se refiere a “los incumplimientos o inobservancias por parte del personal de la entidad, a las disposiciones legales o procedimientos establecidos” (Blanco Y. , 2015). Los hallazgos de auditoría son importantes cuando estén debidamente documentados, con evidencia suficiente, pertinente y competente, los cuales sirven como prueba del trabajo realizado; por lo que, se presentan en una Hoja de Hallazgos y deben considerar el siguiente esquema:

*Componente:* se consigna el nombre del componente que está siendo evaluado.

*Título del comentario:* se consigna el hallazgo.

*Condición:* es el “criterio que no se esté aplicando o logrando, o bien, que el criterio se esté aplicando o logrando parcialmente” (Cubero, 2009, pág. 202).

*Criterio:* se utiliza como la unidad de medida para medir la condición del hallazgo: disposiciones legales, indicadores de gestión, prácticas generalmente observadas, entre otras (Cubero, 2009, pág. 203).

*Causa:* “es la razón o razones fundamentales por las cuales se presenta una condición, o el motivo o motivos por el que no se cumplió el criterio” (Cubero, 2009, pág. 204).

*Efecto:* “se representa como la pérdida de dinero o en eficiencia y eficacia, a raíz de la falta de aplicación de los estándares establecidos o por el fracaso en el logro de las metas y objetivos” (Cubero, 2009, pág. 203).

*Conclusión:* “se conjuga criterio, condición, causa y efecto de los resultados” (Cubero, 2009, pág. 224).

*Recomendación:* se orienta a los evaluados hacia la solución de las deficiencias, agrupándolas de acuerdo al nivel jerárquico (Cubero, 2009, pág. 225).

## **2.5 Auditoría de Control Interno.**

Para Blanco (2012), la auditoría de control interno no es más que la evaluación del control interno integrado, para verificar su calidad, el nivel de confianza que se les puede otorgar y si son eficaces y eficientes en el cumplimiento de sus objetivos, los mismos que son:

- ❖ Obtener una comprensión de cada uno de los cinco componentes del control interno e identificar los factores de riesgo.
- ❖ Evaluar la efectividad del control interno existente.
- ❖ Comunicación de resultados de la evaluación del control interno (PricewaterhouseCoopers, 2008, pág. 19)

Para la evaluación del control interno se seguirán las siguientes fases o etapas:

**Tabla 4**

*Fases de la evaluación al control interno*

FASE	ACTIVIDADES
1. Planificación	Diseñar el programa de auditoría con los procedimientos que se ejecutarán para evaluar el control interno
2. Ejecución	Aplicar cuestionarios para analizar los cinco componentes, determinar el nivel de confianza y riesgos. Se confecciona la hoja de hallazgos.
3. Comunicación de resultados	Presentación del informe final

Fuente: (Blanco Y. , 2015)

La aplicación correcta de estas actividades, garantizará el cumplimiento a cabalidad de las fases que demanda este proceso; obteniendo de esta manera una evaluación contextualizada en la realidad de la entidad financiera sujeta al análisis.

## CAPITULO III

### **3. Aplicación práctica de la evaluación del sistema de control interno de la cartera en riesgo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, oficinas Chilla y Zaruma, año 2017.**

#### **3.1 Planificación**

Las Oficinas de los cantones Chilla y Zaruma de la provincia El Oro, son parte integrante de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo”. Analizando la problemática existente durante el año 2017, donde hubo un elevado índice de morosidad en la Cartera de Crédito, en esta investigación se realizó una evaluación del sistema de control interno de dicho período.

La realización de la Evaluación del Control Interno de la gestión de la Cartera de Crédito en riesgo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo”, en las Oficinas de Chilla y Zaruma, se organizó con el empleo del método de Cuestionario y la Entrevista. Según lo planteado anteriormente, se elaboró un Cuestionario cuyas preguntas se formularon tomando en cuenta el contenido de los componentes y principios del Marco Integrado de Control Interno, COSO III. Los formatos empleados para desarrollar este procedimiento, pueden encontrarse en el anexo 1. Adicionalmente en el anexo 2, se puede observar la determinación del nivel de confianza y riesgo según resultados del Cuestionario de Control Interno. Los resultados y aplicación de los cuestionarios se encuentran en el acápite 3.2 “Evaluación del Control Interno”.

#### **3.1.1 Muestra**

Tanto el cuestionario como las preguntas de la entrevista, fueron aplicados al total de la población que interviene en el proceso de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de las dos Oficinas participantes en el estudio. Se escoge trabajar con esta población, ya que la misma es finita y se corresponde con el personal que posee información relevante para cumplir los objetivos de investigación propuestos.

Adicionalmente se trabajó con el total de la población de expedientes en estado de morosidad; en la Oficina de Chilla ascienden a un total de 20 expedientes y en la Oficina de Zaruma son 208 expedientes. En ellos se verificó el cumplimiento de las

políticas, normativas y procedimientos tanto de crédito como de cobranza. No se trabajó con una muestra con el fin de disminuir el riesgo de auditoría.

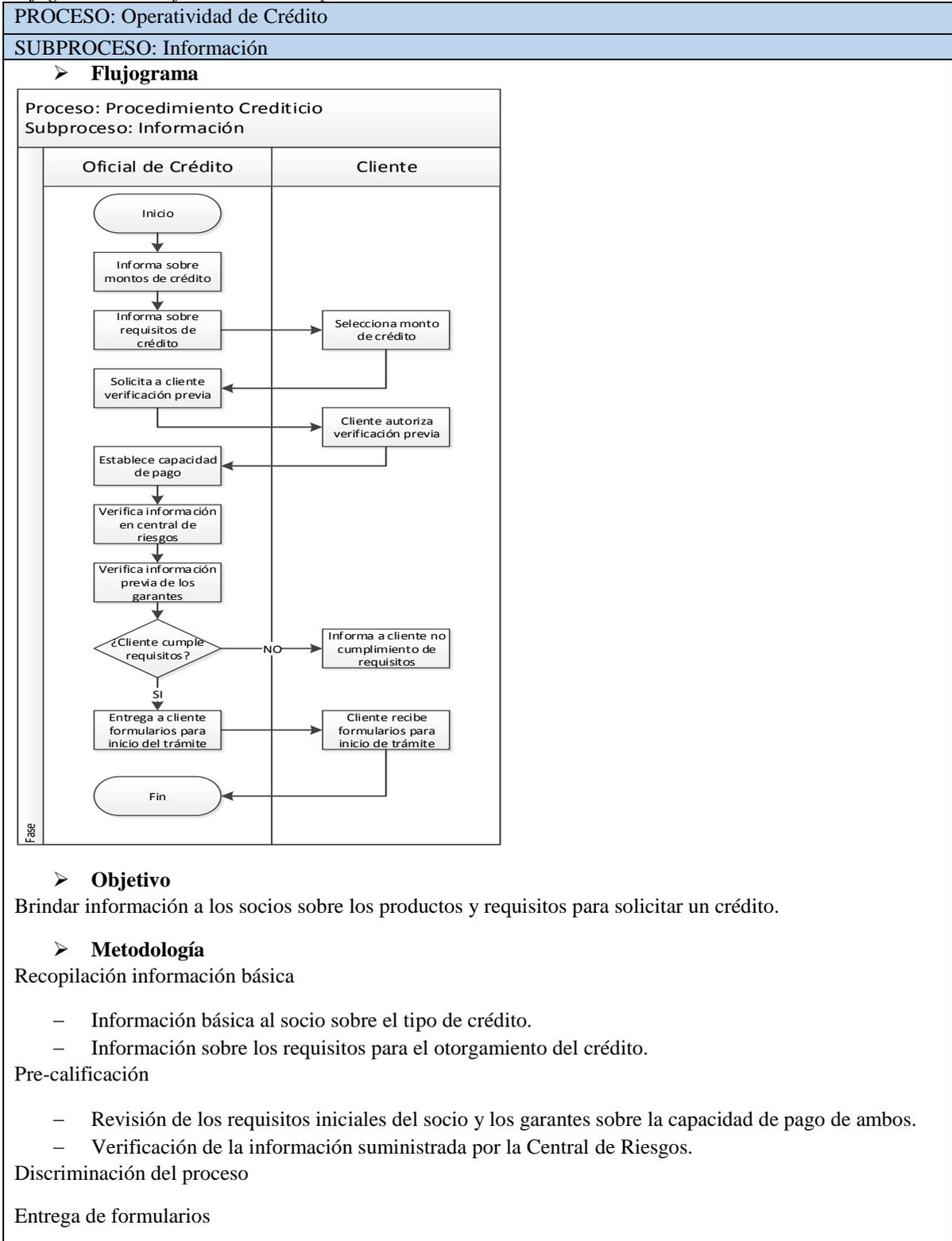
### **3.1.2 Identificación de los Controles Claves del Proceso de Otorgación de Créditos**

Para el presente trabajo se identificaron los Controles Claves del Proceso de Otorgación de Créditos, ya que los mismos son los que garantizan el buen funcionamiento de una de las actividades más importante de la Cooperativa, como es el proceso crediticio, a continuación, se relacionan los mismos:

- ❖ Información
- ❖ Solicitud y Análisis
- ❖ Aprobación de Crédito
- ❖ Liquidación
- ❖ Seguimiento y Recuperación de la Cartera

### 3.1.3 Flujograma del Proceso de Evaluación de Controles Claves al Proceso de Crédito

**Tabla 5**  
Flujograma de las oficinas de Chilla y de Zaruma

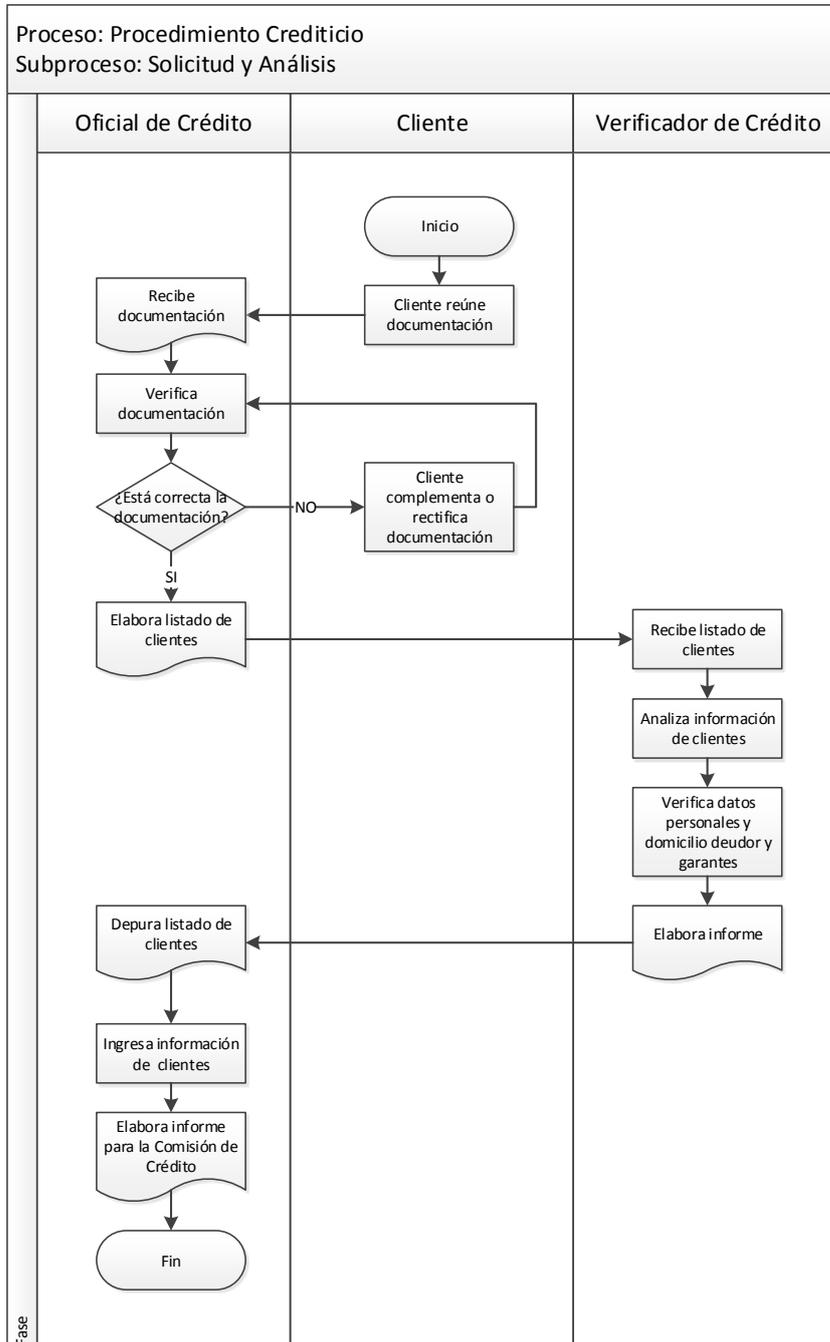


Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Jardín Azuayo", elaborado por: Lila M. Arévalo y Gabriela R. Vera

**Tabla 6**  
*Flujograma de las oficinas de Chilla y de Zaruma*

PROCESO: Operatividad de Crédito  
 SUBPROCESO: Solicitud y Análisis

➤ **Flujograma**



Fase

➤ **Objetivo**

Realizar los procedimientos para la revisión, verificación y calificación de la solicitud de crédito.

➤ **Metodología**

**Recepción de documentos**

- Recepción de los documentos entregados por el socio.
- Verificación de la veracidad de la información contenida en los documentos.

**Ingreso de la información**

- Ingreso de la información a la base de datos de la Oficina.
- Procesamiento de la información receptada.

**Verificación de la información o inspección**

- Verificación de los datos personales del deudor y los garantes.
- Elaboración del flujo de caja familiar para analizar la concentración y estabilidad de los ingresos.
- Revisión del Buró de Crédito interno y externo para comprobar el nivel de endeudamiento, capacidad de pago y sobreendeudamiento.
- Analizar las referencias en cuanto a la vivienda, ingresos, comportamiento familiar y social.
- Cuando el caso lo amerite realizar por parte del Departamento de Riesgo las inspecciones y análisis requeridos.

**Calificación de la información**

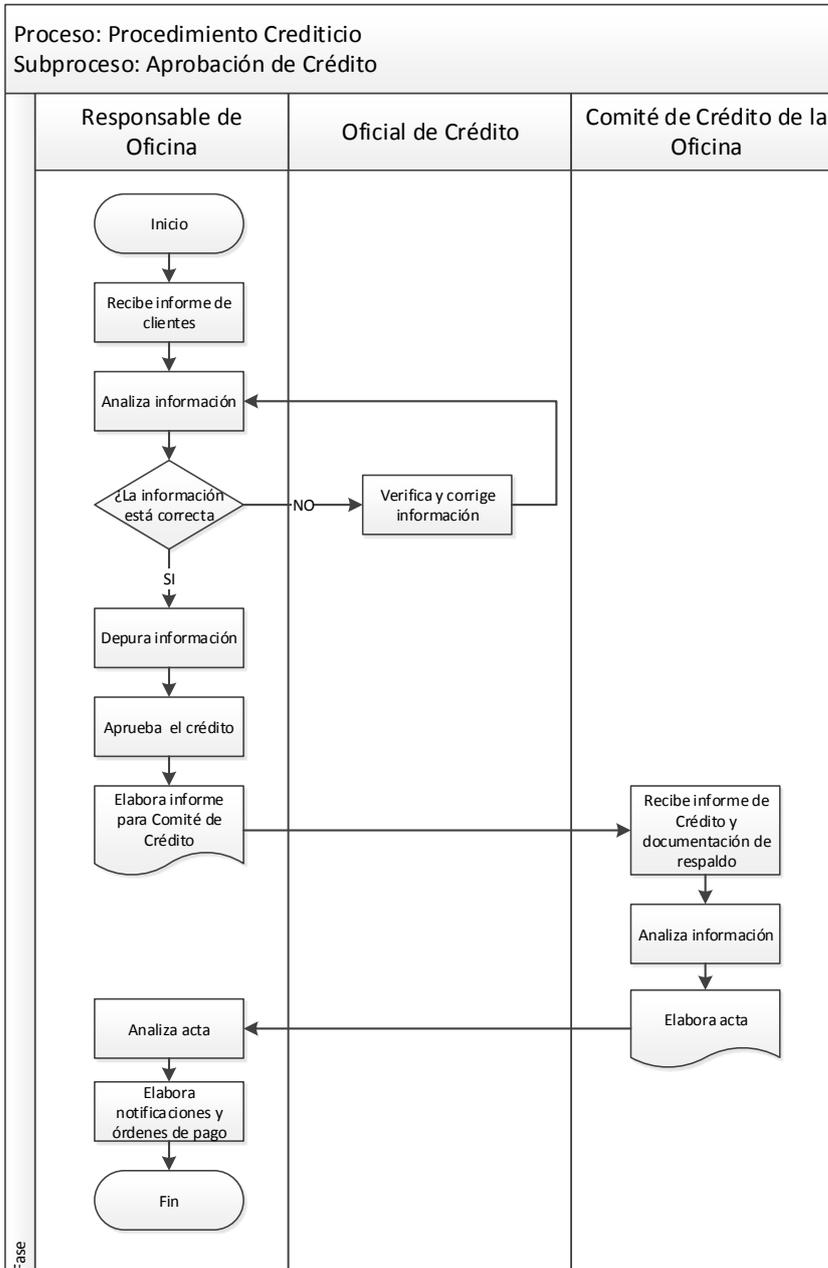
- Procesamiento de la información.
- Elaboración del informe de calificación de crédito.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Jardín Azuayo", elaborado por: Lila M. Arévalo y Gabriela R. Vera

**Tabla 7**  
*Flujograma de las oficinas de Chilla y de Zaruma*

**PROCESO:** Operatividad de Crédito  
**SUBPROCESO:** Aprobación de Crédito

➤ **Flujograma**



➤ **Objetivo**

Aprobar o negar las solicitudes de crédito, de acuerdo a la verificación realizada a la información y la documentación recibida.

➤ **Metodología**

**Responsable de Oficina**

- Analiza la información recibida
- Verifica que todos los documentos estén completos y debidamente llenados
- Depuración de la información
- Aprobación del crédito solicitado

- Elaboración del informe con las razones en las que se basa la aprobación

**Comité de Crédito de la Oficina**

- Análisis de la información recibida
- Verificación de los documentos admitidos
- Depuración de la información
- Aprobación del crédito solicitado
- Elaboración del acta con los resultados

**Responsable de Oficina**

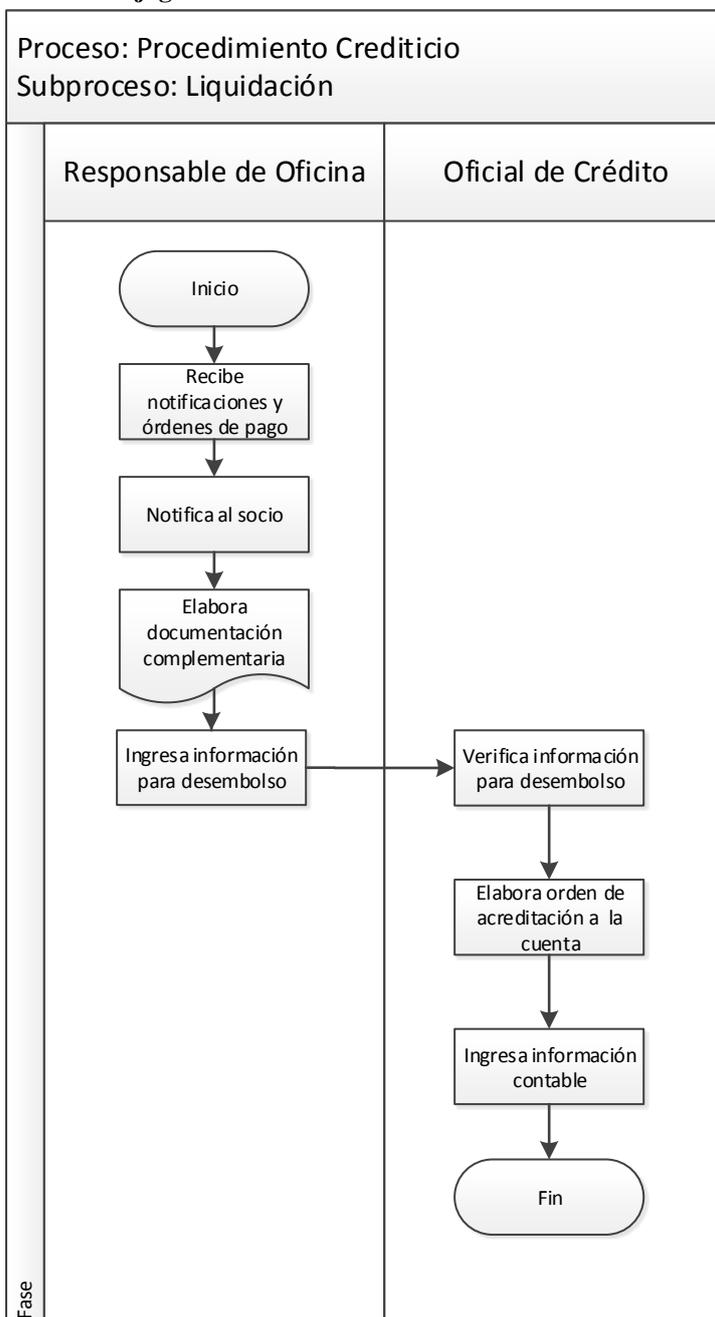
- Chequeo del acta del Comité de Crédito
- Elaboración de la orden de pago

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Jardín Azuayo", elaborado por: Lila M. Arévalo y Gabriela R. Vera

**Tabla 8**  
*Flujograma de las oficinas de Chilla y de Zaruma*

PROCESO: Operatividad de Crédito  
 SUBPROCESO: Liquidación

➤ **Flujograma**



➤ **Objetivo**

Proceder a la entrega de los créditos aprobados

➤ **Metodología**

**Liquidación de créditos aprobados**

- Recibe órdenes de pago
- Notifica al socio de la decisión adoptada
- Elabora los documentos complementarios (pagaré, tabla de amortización, hoja de liquidación)
- Ingresar al sistema información para desembolso

**Desembolso**

- Oficial de Crédito recibe órdenes de pago
- Elabora orden de acreditación en la cuenta del socio
- Ingresa información contable

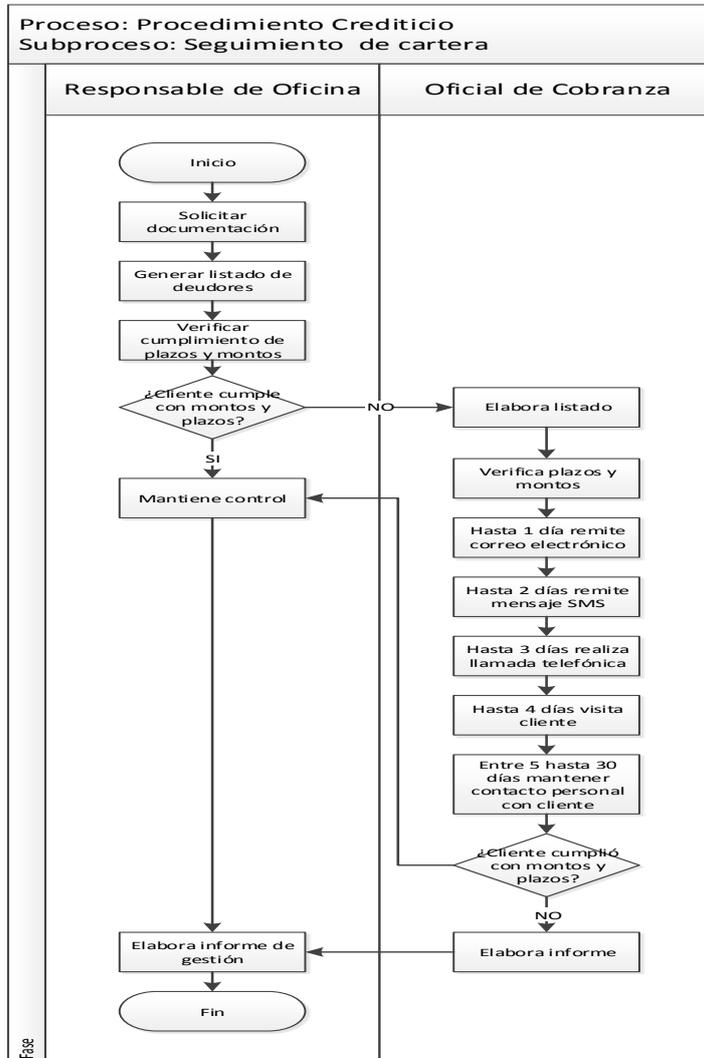
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Jardín Azuayo", elaborado por: Lila M. Arévalo y Gabriela R. Vera

**Tabla 9**

*Flujograma de las oficinas de Chilla y de Zaruma*

PROCESO: Operatividad de Crédito
SUBPROCESO: Seguimiento y Recuperación de la Cartera

➤ **Flujograma de Seguimiento**



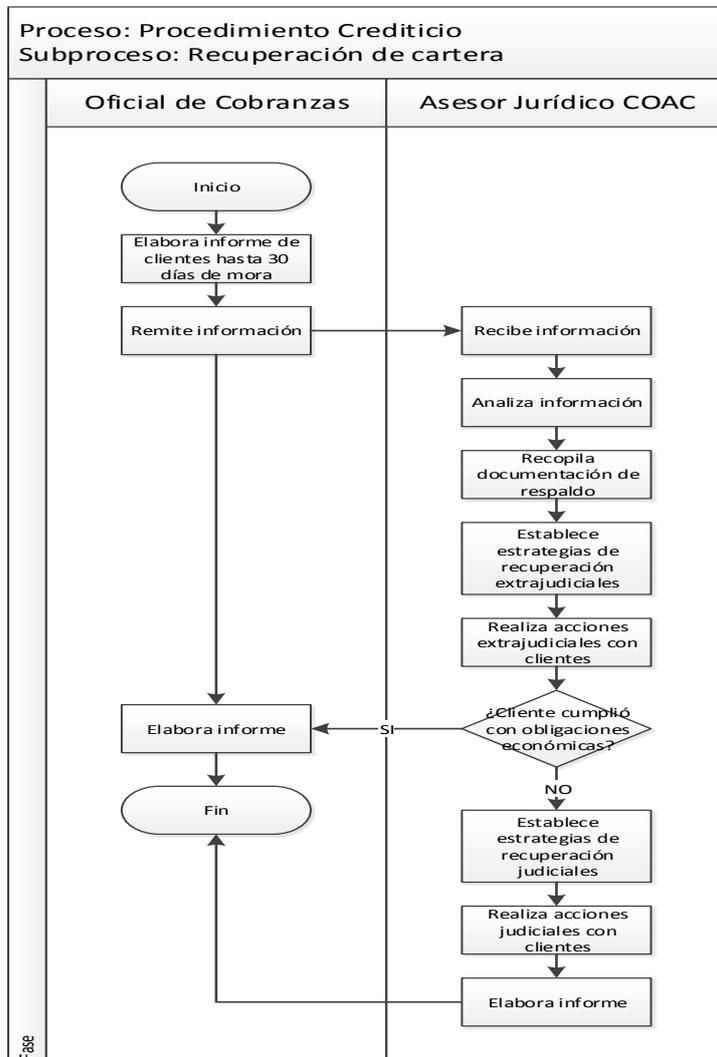
➤ **Objetivo**

Realizar el proceso de seguimiento de la cartera de crédito.

➤ **Metodología**

- Verificación de información
- Comunicación permanente con los socios
- Actividades y gestión de cobro de cartera vencida
- Seguimiento y control

➤ **Flujograma de Recuperación**



➤ **Objetivo**

Realizar el proceso de recuperación de la cartera de crédito vencida a los socios que se encuentren en mora.

➤ **Metodología**

- Recopilación de información
- Estrategias de recuperación de la cartera vencida
- Ejecución del Proceso extrajudicial
- Ejecución del Proceso judicial

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Jardín Azuayo", elaborado por: Lila M. Arévalo y Gabriela R. Vera

Además, se aplicó en las oficinas de Chilla y Zaruma una Evaluación de los Controles Claves. Los cuales estuvieron en relación al flujograma del Procedimiento Crediticio, presentado anteriormente. Los formatos de dicho procedimiento pueden observarse en el anexo 4 y en el anexo 5, mientras en el PT No. 001, se encuentra el formato para conocer el nivel de riesgo y confianza a partir de los resultados de la aplicación de la Evaluación de los controles clave.

### 3.1.4 Programa de Trabajo

**Tabla 10**

*Programa de Trabajo Cooperativa De Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo”*

<b>PROGRAMA DE TRABAJO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JARDÍN AZUAYO”</b>					
<b>Componente:</b> Cartera de Riesgo					
<b>Subcomponente:</b> Colocación					
<b>No.</b>	<b>OBJETIVOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>REF. P.T.</b>	<b>RESP.</b>	<b>FECHA INICIO</b>	<b>FECHA FINAL</b>
	<b>OBJETIVO</b> ❖ Evaluar el Control Interno de la gestión de la cartera en riesgo de las oficinas de Chilla y Zaruma.				
	<b>PROCEDIMIENTOS GENERALES:</b> ❖ Elaborar un cuestionario de Control Interno en base al COSO III y determinar el Nivel de Riesgo y el Nivel de Confianza de las Oficinas de Chilla y Zaruma. ❖ Redactar el informe de los resultados del Control Interno. ❖ Conocer las infraestructuras de las oficinas de Chilla y Zaruma	PT No. CCIG 001 y 002	Lila M. Arévalo y Gabriela Vera	29/10/2018	
	<b>PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS:</b>				
	Identificar los Controles Claves del Proceso de Otorgación de Créditos en las Oficinas de Chilla y Zaruma.	PT No. ECC 001 y 002	Lila M. Arévalo y Gabriela Vera		
	Elaborar la evaluación de los Controles Claves por cada proceso de la cartera de crédito.	PT No. ECC 001 y 002	Lila M. Arévalo y Gabriela Vera		
	Aplicar la Evaluación de Controles Claves de cada proceso de la cartera de crédito	PT No. ECC 001 y 002	Lila M. Arévalo y Gabriela Vera		
	Determinar el Nivel de Riesgo y el Nivel de Confianza de los Controles Claves del área de colocación.	PT No. 001	Lila M. Arévalo y Gabriela Vera		
	Redactar los Hallazgos de los principales resultados obtenidos de la evaluación del Control Interno.	HH No. 001 y 002	Lila M. Arévalo y Gabriela Vera		
<b>Elaborado por:</b> Lila M. Arévalo y Gabriela del R. Vera			<b>Firma:</b>		
<b>Revisado por:</b> Ing. Ana Belén Toral			<b>Fecha:</b> 26/10/2018		

### 3.2. Evaluación de control interno

Para realizar la evaluación del Control Interno, se aplicó en cada una de las Oficinas el Cuestionario de Control Interno, una Entrevista y la Evaluación del Control Clave derivado de los flujogramas del proceso crediticio.

#### 3.2.1 Resultados Oficina de Chilla

##### Cuestionario de Control Interno

Para ejecutar la evaluación del Sistema de Control Interno, se analizaron los cinco componentes del método COSO III (Entorno de Control Interno, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicaciones, Actividades de Supervisión), a través de un cuestionario de preguntas, esto permitió establecer el nivel de riesgo y el nivel de confianza, para determinar si existen deficiencias y por ende realizar recomendaciones en la toma de decisiones sobre las actividades de control a ejecutar.

Después de haberse aplicado el Cuestionario de Control Interno (PT No. CCIG 001), para obtener el Nivel de Confianza y el Nivel de Riesgo de los diferentes procesos en la Cartera de Crédito de la Oficina de Chilla, se empleó la siguiente matriz acorde al Manual de Gestión de Riesgo de la COAC “Jardín Azuayo”:

**Tabla 11**

*Matriz de calificación del nivel de confianza y de riesgo*

RIESGO		
Bajo	Moderado	Alto
76-100%	51-75%	0-50%
Alto	Moderado	Bajo
CONFIANZA		

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

**Tabla 12**

*Determinación del nivel de confianza y de riesgo por componente del Cuestionario de Control Interno aplicado en la Oficina de Chilla:*

No.	COMPONENTE	CT	PT	%	CONFIANZA	RIESGO
1	Entorno de control	5	15	33.3%	BAJO	ALTO
2	Evaluación de riesgos	3	9	33.3%	BAJO	ALTO
3	Actividades de control	2	5	40.0%	BAJO	ALTO
4	Información y comunicación	5	9	55.5%	MODERADO	MODERADO
5	Actividades de supervisión	2	6	33.3%	BAJO	ALTO
	<b>PROMEDIO</b>			39.08%	BAJO	ALTO

Leyenda: CT – Calificación Total

PT – Ponderación Total

### 3.2.2. Análisis de los resultados

#### Componente Entorno de Control Interno

Mediante el análisis de esta matriz, se puede constatar que el nivel de confianza del Entorno de Control es de 33.3%, considerado Bajo y el nivel de riesgo Alto. Estos resultados obedecen a que pese que, en la Cooperativa existe el Plan Estratégico, Reglamentos, Manuales, Políticas y un Código de Ética aprobados; sin embargo, a nivel de la oficina de Chilla existen deficiencias en su aplicación y los funcionarios carecen de conocimiento a cabalidad del contenido de los mismos.

#### Componente Evaluación de Riesgos

El nivel de confianza en este componente es Bajo, igual al anterior con un 33.3%, mientras que el nivel de riesgos está catalogado como Alto. Esto es debido a que, en la Oficina de Chilla no se implementa correctamente el Manual de Cobranzas, al igual que no se especifican los riesgos según el nivel de importancia. Otro aspecto que incide negativamente es que, las capacitaciones presenciales sobre la administración de riesgos a los responsables de los procesos a nivel de oficina, se realizan una vez al año; igualmente no se aplican los planes de contingencia para mitigar el riesgo de crédito, y tampoco se aplican mecanismos para evaluar y minimizar el fraude crediticio.

## **Componente Actividades de Control**

Mediante esta matriz, el nivel de confianza en el componente de Actividades de Control, es del 40% por lo que, es considerado Bajo, mientras que, el nivel de riesgo lo ubica en Alto. No se han realizado auditorías internas, sino externas, es decir, de la Cooperativa a la Oficina; se tienen establecidos los objetivos y estrategias para mitigar los riesgos existentes; no se tiene claridad por parte de los funcionarios que intervienen en la Cartera de Crédito con respecto a los procesos administrativos y operativos de la misma, lo cual constituye un riesgo potencial.

## **Componente Información y Comunicación**

Con respecto a este componente, luego del análisis de la matriz, se obtuvo que, el mismo posee un nivel de confianza de 55.5%, es decir, Moderado y el nivel de riesgo igualmente Moderado. Este componente tiene dichos resultados; debido a que, a pesar de que la Cooperativa tiene aplicado las políticas para el uso, la seguridad, comunicación y difusión de la información, a nivel de oficina existen dificultades de aplicación.

## **Componente Actividades de Supervisión**

El nivel de confianza en este componente es de 33.3%, considerado Bajo y el nivel de riesgo Alto. Existen dificultades en la realización del monitoreo a las operaciones financieras, evaluación de la calidad, además, el personal disponible, no está capacitado para la supervisión del porcentaje de cumplimiento de colocaciones en la Oficina y rendimiento de la labor de los funcionarios del área de crédito; existen, además, deficiencias debido a que, no se evalúa ni se supervisa el desempeño diario del área de crédito de la Oficina.

## **Determinación del nivel de confianza y de riesgo de la evaluación de los controles claves en relación al flujograma del procedimiento crediticio en la oficina Chilla.**

En el Proceso de Crédito de la Oficina de Chilla, están los distintos subcomponentes (Información; Solicitud y Análisis; Aprobación; Liquidación; Seguimiento y Recuperación), los cuales están graficados a través de flujogramas que indican a los actores involucrados en el proceso crediticio (Oficial de Crédito, Responsable de Oficina, Comité de Crédito, etc.), y los pasos a seguir para el otorgamiento final de un crédito a los socios solicitantes.

Para ejecutar la evaluación de este proceso crediticio, se determinaron los Controles Claves de cada subproceso a partir del análisis de cada flujograma. Para ello, se confeccionó

una evaluación que nos permitió conocer el nivel de confianza y de riesgo, así como, determinar las deficiencias en caso de existir y elaborar las recomendaciones necesarias a los órganos de control para la toma de decisiones oportunas en la erradicación de dichas deficiencias.

Después de aplicarse la Evaluación Control Clave (PT No. ECC 001), se obtuvieron los siguientes resultados acordes a la matriz del Manual de Gestión de Riesgo de la COAC “Jardín Azuayo”:

**Tabla 13**  
*Matriz de calificación del nivel de confianza y riesgo integral*

RIESGO		
Bajo	Moderado	Alto
76-100%	51-75%	0-50%
Alto	Moderado	Bajo
CONFIANZA		

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

**Tabla 14**  
*Matriz de calificación del nivel de confianza y riesgo integral*

No.	COMPONENTE	CT	PT	%	CONFIANZA	RIESGO
1	Información	6	15	40.0%	BAJO	ALTO
2	Solicitud de Crédito	22	45	48.8%	BAJO	ALTO
3	Aprobación de Crédito	14	25	56.0%	MODERADO	MODERADO
4	Liquidación	10	20	50.0%	BAJO	ALTO
5	Seguimiento y Recuperación	10	20	50.0%	BAJO	ALTO
	<b>PROMEDIO</b>			49.0%	BAJO	ALTO

Leyenda: CT – Calificación Total  
PT – Ponderación Total

**Tabla 15**  
*Análisis*

Componente	Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo	Conclusiones
Información	NC: 40.0% - Bajo NR: Alto	Este resultado se debe a que no se cumple a cabalidad con el Manual de Crédito. De los 20 expedientes de socios en mora analizados, en muchos no se encuentra el documento para determinar si se cumplen los requisitos; en uno de ellos no aparece la carpeta de solicitud del préstamo, existen irregularidades en la documentación establecida, en dos, el crédito fue concedido en el mes de marzo del año 2013 y no era necesario en ese entonces, determinar si el cliente cumplía los pre-requisitos.
Solicitud y Análisis	NC: 48.8% - Bajo NR: Alto	A pesar de que la Cooperativa tiene aprobado el Manual de Crédito, se evidencia que existen violaciones de las normas establecidas. De los 20 expedientes analizados existe el caso más alarmante que 10 de ellos no contenían el documento del proceso automático-estadístico de precalificación del riesgo de crédito; no se encuentra el documento de la Cooperativa o del Buró de Crédito con el historial crediticio; no se encuentra el documento de notificación al deudor sobre los requisitos requeridos para otorgarle el crédito; no se aplican las herramientas en función del riesgo, igualmente no se pudo corroborar si se cumple el procedimiento de verificación de datos personales pues no existe la carpeta de solicitud de crédito.
Aprobación	NC: 56.0% - Moderado NR: Moderado	A pesar de existir a nivel de Cooperativa los reglamentos y manuales afines en la oficina en el año que se analiza (2017), se aprobaron y otorgaron créditos sin que los socios cumplieran con todos los requerimientos para que les sean otorgados los mismos. De los 20 expedientes analizados, en 12 no existe la firma de aprobación del crédito por parte del Responsable de Oficina; hay casos que no existen en los expedientes la documentación del deudor, autorización del Buró, los justificativos de ingresos del deudor ni del garante y no existe el croquis del domicilio o la copia de la cédula del garante; el verificador no investiga cabalmente si el socio cumple los requisitos y en un caso no existe la carpeta de solicitud de crédito, no se pudo verificar si el crédito se aprobó conforme al requerimiento del socio y si le fue notificado por escrito la aprobación del mismo.
Liquidación	NC: 50.0% - Bajo NR: Alto	Esto es debido a que a pesar de que se cumple todo lo reglamentado para este componente, en los expedientes verificados no se encontraba el documento físico donde se pudiera verificar si el socio recibió el préstamo en el plazo establecido en la normativa de crédito, así como otras irregularidades con la documentación establecida en el Manual.
Seguimiento y recuperación	NC: 50.0% - Bajo NR: Alto	En este componente se observa que, de los 20 expedientes verificados, no todos los socios están informados sobre las fechas de vencimiento de los créditos los mismos se encuentran en mora en sus respectivos créditos otorgados y de ellos, existen socios que aún no tienen los avisos extrajudiciales o judiciales.

Análisis Total	Promedio del NC: 49.0% - Bajo NR: Alto	Se puede observar en la tabla “Evaluación a los Controles Claves” que contiene los resultados totales de la aplicación de la Evaluación Control Clave al Sistema Crediticio, que pese a que, la Cooperativa como tal, tiene establecidos y aprobados el Reglamento y el Manual de Crédito y se cumple en muchos de sus acápite, se constata que a nivel de la Oficina de Chilla existen serios incumplimientos y errores que conllevan a que en el período analizado en esta investigación, año 2017, el Índice de Morosidad es del 8.58% (en Rojo), ya que 20 de los 233 créditos otorgados se encuentren en mora, además de aprobarse y otorgarse créditos sin que se presenten por parte del socio, toda la documentación establecida en la normativa de crédito, así como, igualmente no existen los documentos firmados por el Responsable de Oficina donde quede plasmado la aprobación de otorgamiento del crédito solicitado por parte del socio.
----------------	--	---

Elaborado por: Lila M. Arévalo y Gabriela R. Vera

### 3.2.2 Resultados Oficina de Zaruma

#### Cuestionario de Control Interno

Después de haberse aplicado el Cuestionario de Control Interno (PT No. CCIG 002), se pudo obtener los siguientes resultados que permitieron medir, el Nivel de Confianza y el Nivel de Riesgo de los diferentes procesos en la Cartera de Crédito de la Oficina de Zaruma; para lo cual, se empleó la siguiente matriz, acorde al Manual de Gestión de Riesgo de la COAC “Jardín Azuayo”:

**Tabla 16**

*Matriz de calificación del nivel de confianza y de riesgo*

RIESGO		
Bajo	Moderado	Alto
76-100%	51-75%	0-50%
Alto	Moderado	Bajo
CONFIANZA		

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

**Tabla 17**

Determinación del nivel de confianza y de riesgo por componente del Cuestionario de Control Interno aplicado en la Oficina de Zaruma:

No.	COMPONENTE	CT	PT	%	CONFIANZA	RIESGO
1	Entorno de control	7	15	46.6%	BAJO	ALTO
2	Evaluación de riesgos	5	9	44.4%	BAJO	ALTO
3	Actividades de control	2	5	40.0%	BAJO	ALTO
4	Información y comunicación	6	9	66.6%	MODERADO	MODERADO
5	Actividades de supervisión	3	6	50.0%	BAJO	ALTO
	<b>PROMEDIO</b>			49.5%	BAJO	ALTO

Leyenda: CT – Calificación Total

PT – Ponderación Total

## Análisis

### Componente Entorno de Control Interno

En esta matriz se analizó que, en este componente el nivel de confianza es del 46.6%, considerado Bajo y el nivel de riesgo Alto. En la Cooperativa existe el Plan Estratégico, Reglamentos, Manuales, Políticas y un Código de Ética aprobados, pero a nivel de la oficina de Zaruma no existe el Manual de Funciones por lo que esto trae como consecuencia que se presenten deficiencias en el desempeño en cada puesto de trabajo.

### Componente Evaluación de Riesgos

Respecto a la Evaluación de Riesgo en la Oficina, puede decirse que, el nivel de confianza de 44.4%, es catalogado como Bajo y el nivel de riesgos es considerado Alto. Esto es debido a que, en la Oficina de Zaruma no se especifican los riesgos según el nivel de importancia, ya que de este aspecto se encarga el Departamento de Riesgos de la Cooperativa. Otro aspecto que incide negativamente, es que referente a que, por parte de la Cooperativa no se han planificado las capacitaciones a los responsables de los procesos a nivel de Oficina sobre la administración de riesgos, igualmente no aplican mecanismos para evaluar y minimizar el fraude crediticio.

## Componente Actividades de Control

En cuanto a este componente según el análisis de la matriz, el nivel de confianza es del 40%, considerado Bajo y el nivel de riesgo Alto. Se han realizado pocas auditorías internas y se tienen establecidos medianamente los objetivos y estrategias para mitigar los riesgos existentes. Tampoco existe total claridad por parte de los funcionarios que intervienen en la Cartera de Crédito de los procesos administrativos y operativos de la misma.

## Componente Información y Comunicación

Mediante esta matriz, el nivel de confianza es del 66.6%, que se considera moderado y el nivel de riesgo igualmente moderado. La Cooperativa tiene aplicado las políticas para el uso, la seguridad, comunicación y difusión de la información, sin embargo, no se tiene conocimiento sobre los informes de controles internos en la Oficina realizados con anterioridad.

## Componente Actividades de Supervisión

Mediante esta matriz, el nivel de confianza en el componente es de 50%, considerado bajo y el nivel de riesgo alto. Existen los documentos que indican que se cumplen las actividades de supervisión a nivel de la cooperativa no siendo así a nivel de la Oficina como tal.

## Determinación del nivel de confianza y de riesgo de la evaluación a los controles claves en relación al flujograma del procedimiento crediticio en la oficina Zaruma.

Después de aplicarse la Evaluación Control Clave (PT No. ECC 002), se obtuvieron los siguientes resultados acordes a la matriz del Manual de Gestión de Riesgo de la COAC “Jardín Azuayo”:

**Tabla 18**

*Matriz de calificación del nivel de confianza y riesgo integral*

RIESGO		
Bajo	Moderado	Alto
76-100%	51-75%	0-50%
Alto	Moderado	Bajo
CONFIANZA		

$$\text{Calificación Total} \\ \text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Ponderación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

**Tabla 19**

*Tabla de los componentes de confianza y riesgo*

No	COMPONENTE	CT	PT	%	CONFIANZA	RIESGO
1	Información	7	15	46.6%	BAJO	ALTO
2	Solicitud de Crédito	22	45	48.8%	BAJO	ALTO
3	Aprobación de Crédito	12	25	48.0%	BAJO	ALTO
4	Liquidación	12	20	60.0%	MODERADO	MODERADO
5	Seguimiento y Recuperación	9	20	45.0%	BAJO	ALTO
<b>PROMEDIO</b>				49.6%	BAJO	ALTO

Leyenda: CT – Calificación Total

PT – Ponderación Total

**Tabla 20**

*Análisis*

Componente	Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo	Conclusiones
Información	NC: 46.6% - Bajo NR: Alto	Este resultado es debido a que a pesar de que se constata el cumplimiento del Manual de Crédito, en los expedientes de socios analizados no se encuentran el documento para determinar si cumplen los requisitos; no hay documento de solicitud; hay documentos sin firmar; se desembolsa un valor diferente al aprobado.
Solicitud y Análisis	NC: 48.8% - Bajo NR: Alto	A pesar de que la Cooperativa tiene aprobado el Manual de Crédito, se evidencia que existen violaciones de las normas establecidas. En algunos de los expedientes analizados no se encuentra el documento de la Cooperativa o del Buró de Crédito, con el historial crediticio por lo que se aprobó un crédito con valores vencidos en el Sistema Financiero; hay casos que no contienen el documento del proceso automático-estadístico de precalificación del riesgo de crédito; otros casos no se analizó el flujo de caja por lo que se desembolsó el valor de un crédito donde el Saldo Neto del Socio no cubre el pago de las cuotas mensuales, y en otros de los casos no se revisa el Saldo Neto ni la Cobertura Total; se incurre en la falta de la documentación requerida.
Aprobación	NC: 48.8% - Bajo NR: Alto	Se observó que a pesar de existir a nivel de Cooperativa los reglamentos y manuales afines, se

		aprobaron y otorgaron créditos sin que los socios cumplan con todos los requerimientos, destacándose negativamente el hecho de que se otorgaron créditos y no existe el documento de aprobación con la firma del responsable de la Oficina, igualmente se encuentra un caso en que se desembolsa más capital que el aprobado en el crédito.
Liquidación	NC: 60.0% -Moderado NR: Moderado	Este resultado se debe a que a pesar de que se cumple todo lo reglamentado para este componente, de los expedientes verificados hubo demora en recibir el préstamo en el plazo establecido, debido a que el mismo tuvo primeramente que disminuir el nivel de endeudamiento para poder recibir el desembolso.
Seguimiento y recuperación	NC: 45.0% - Bajo NR: Alto	En este componente se observa que de los 208 expedientes en Mora que fueron verificados, los socios que no están informados sobre las fechas de vencimiento de los créditos, son los que, no se encuentran al día en sus respectivos créditos otorgados y no tienen aún avisos extrajudiciales o judiciales.
Análisis Total	Promedio del NC: 49.6% - Bajo NR: Alto	Se puede observar en la tabla “Evaluación a los Controles Claves”, la cual contiene el resultado de la aplicación de la Evaluación Control Clave al Sistema Crediticio, que exista un nivel de confianza Bajo lo que tiene que ver con que la Cooperativa como tal, tiene establecido y aprobados el Reglamento y el Manual de Crédito, y se cumple en muchos de sus acápites, sin embargo se constata que a nivel de la Oficina de Zaruma, existen incumplimientos y dificultades de funcionamiento que conllevan a que en el período analizado en esta investigación, año 2017, el Índice de Morosidad es del 8.52% (en Rojo), ya que 208 de los 2,440 créditos otorgados se encuentren en mora. Otro problema detectado es que se aprobaron y otorgaron créditos sin que se presenten por parte del socio, toda la documentación establecida en la normativa de crédito. Hay casos donde no existe el documento firmado por el Responsable de Oficina donde quede plasmado la aprobación de otorgamiento del crédito solicitado por parte del socio; igualmente se encuentra un caso en el que se desembolsa más capital que el aprobado en el crédito y del total de socios en mora, aún no se les ha realizado a todos el aviso extrajudicial o judicial, tal como está establecido.

Elaborado por: Lila M. Arévalo y Gabriela R. Vera.

### 3.2.3 Técnica de Entrevista

#### Entrevista realizada a directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo

En las Oficinas de Chilla y de Zaruma, se procedió a realizar la entrevista al Oficial de Crédito; que manifiesta no tener conocimiento de los procesos utilizados por la Cooperativa para responder a las preguntas realizadas, ya que esos controles se ejecutan por los diferentes departamentos a nivel de la Oficina Central de la Cooperativa. Entonces, para conocer las respuestas a las preguntas planteadas, se procedió a entrevistar al Sr. Jhon Machuca, Director de Riesgos y a la Sra. Dolores Guanuchi, Contadora, ambos pertenecientes a la Oficina Central de la Cooperativa.

A continuación, se expone el resultado de las dos entrevistas según el criterio de los participantes, los cuales hacen alusión al proceso usado para la contabilización de la Cartera de Crédito:

❖ En relación al proceso usado para la contabilización de la Cartera de Crédito otorgada por las Oficinas, se pudo conocer que “el proceso utilizado para el registro de la Cartera de Crédito en la contabilidad, es de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente dictada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria”. Los créditos otorgados a los socios por parte de las Oficinas, se registran en el segmento que corresponde (Comercial; Consumo; Microcrédito e Inmobiliario), donde cada transacción realizada tiene su propio contable y finalizado el día se consolida en un solo contable y en la oficina correspondiente, por lo que queda registrado en la cuenta contable de cartera y se considera para el balance enviado al organismo de control.

Registro de transacciones contables y hechos económicos:

❖ Indagando el cómo se realiza el registro de todas las transacciones contables, los hechos económicos y el efecto de estas, se pudo conocer que “en la Cooperativa se tiene establecido el proceso de que cada servicio que afecte a la situación financiera de la misma debe considerar la afectación contable que tiene el mencionado servicio”; de esta forma se registra en el corte del balance que la institución envía al Organismo de control (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria).

Elaboración y actualización de políticas de crédito:

❖ En correspondencia de cómo el Consejo de Administración elabora y actualiza las políticas de crédito acordes al volumen y características de la Cooperativa, se constató que existe un proceso en el que “el Área de Servicios Cooperativos elabora la propuesta de implementación o actualización de los procesos, políticas, procedimientos y metodologías de créditos”. Estas son analizadas por las instancias de control de la institución, la cual después de hacer las recomendaciones, las envía al Comité de Gerencia, de ahí pasa al Comité de Administración de Riesgos y finalmente al Consejo de Administración que confecciona la resolución para su aplicación en todas las Oficinas.

#### Mecanismos del Sistema de Control de la Cooperativa:

❖ En relación a cuáles son los mecanismos que posee el Sistema de Control de la Cooperativa, para determinar los límites de exposición de riesgos, conocimos que, “partiendo desde la normativa, se tienen definidos en la Resolución 128-2015-F de la Junta Monetaria y Financiera, qué límites se deben levantar como mínimo para la Gestión de Riesgos”, igualmente existe el mecanismo que parte de la propuesta de la Dirección de Riesgos al Comité de Riesgos y que finalmente es aprobada por el Consejo de Administración.

#### Análisis de concentraciones de crédito:

❖ Por último, explorando sobre qué mecanismos son tomados en cuenta para el análisis de concentraciones de crédito, por área geográfica, destino, actividad económica y producto; se supo que, “la información a ser tomada en cuenta para el análisis de concentración debe ir acompañada de límites definidos” y de una suficiente información histórica de al menos 3 años como mínimo.

Las entrevistas realizadas se encuentran en el Anexo No. 6.

#### **Análisis**

La percepción subjetiva de los entrevistados respecto a las preguntas realizadas, hace referencia a que todos estos aspectos funcionan bien a nivel de Cooperativa; sin embargo, los resultados que se han obtenido producto de la investigación a nivel de la Oficinas de Chilla y de Zaruma, son incoherentes con dichas afirmaciones, debido a que hay evidencia del mal funcionamiento en las mismas, por falta de conocimiento debido a la poca capacitación recibida por parte de los funcionarios encargados de estos procesos.

### 3.3. Papeles de Trabajo

En la presente investigación, los papeles de trabajo fueron compilados como evidencia de los resultados de la evaluación realizada.

**Tabla 21**

*Índice de los Papeles de Trabajo según orden de aparición en el documento:*

N/O	PAPEL DE TRABAJO	TÍTULO
1	PT No. CCIG 001	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO. Oficina de Chilla
2	PT No. ECC 001	EVALUACIÓN DE CONTROL CLAVE. Oficina de Chilla
3	PT No. CCIG 002	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO. Oficina de Zaruma
4	PT No. ECC 002	EVALUACIÓN DE CONTROL CLAVE. Oficina de Zaruma
5	PT No. 001	Determinar el Nivel de Riesgo y el Nivel de Confianza de los Controles Claves

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito "Jardín Azuayo"

## Oficina de Chilla

**Tabla 22**

*El PT No. CCIG 001 corresponde al Cuestionario de Control Interno aplicado a la Cartera de Crédito de la Oficina de Chilla.*

<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO. CARTERA DE CRÉDITO</b> <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JARDÍN AZUAYO</b> <span style="float: right; border: 1px solid black; padding: 2px;">PT No. CCIG 001</span> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2017</b>								
<b>Componente:</b> Evaluación de Control Interno								
<b>Subcomponente:</b> Cartera en Riesgo-oficina Chilla								
<b>Directivo:</b> Luís Ángel Ñaguazo. Oficial de Crédito						<b>Fecha:</b> 14.11.2018		
COMPONENTE ENTORNO DE CONTROL INTERNO								
No.	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	POND	CAL	OBSERVAC	DOCUMENT / EVIDENCIA
1.	¿Existe un Código de Ética en la Cooperativa?	X			1	1		
2.	¿El personal de Crédito cuenta con los conocimientos respecto a sus actitudes y comportamiento ético y moral en desempeño de su labor?		X		1	0		
3.	¿Está definida la estructura organizativa de la Cooperativa y la Oficina?	X			1	1		
4.	¿La Cooperativa y la Oficina cuentan con Plan Estratégico actualizado?		X		1	0		
5.	¿El Plan Estratégico de la Oficina es coherente con los objetivos organizacionales?		X		1	0		
6.	¿La estructura organizativa existente en el personal de Créditos garantiza el cumplimiento de todas sus funciones?		X		1	0		
7.	¿Existe delegación de autoridad y responsabilidad en la Oficina?		X		1	0		
8.	¿Las políticas de gestión de Talento Humano están debidamente documentadas?	X			1	1		

9.	¿Existe en la oficina un Manual de funciones que describa el desempeño en cada puesto de trabajo?		X		1	0		
10.	¿La Oficina cuenta con algún documento que rija las principales políticas sobre las operaciones de crédito?	X			1	1		El Departamento de Auditoria Interna visita constantemente.
11.	¿La Oficina cuenta con algún sistema de Control Interno?		X		1	0		
12.	¿Existen indicadores de rendimiento en la Oficina?		X		1	0		
13.	¿Conoce el personal de Crédito respecto al grado de responsabilidad de esta Cartera en el control interno de la Oficina?		x		1	0		
14.	¿Se rinden cuenta sobre la gestión de las operaciones de crédito a las autoridades?		X		1	0		Solamente al Coordinador
15.	¿Se han elaborado propuestas de cambio de las políticas y reglamentos existentes que mejoren la gestión de concesión, seguimiento, control y recuperación de la Cartera de Crédito?	X			1	1		
<b>COMPONENTE EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>								
<b>No.</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>POND</b>	<b>CAL</b>	<b>OBSERVAC</b>	<b>DOCUMENT / EVIDENCIA</b>
16.	¿Se cuenta en la entidad con manuales del riesgo de crédito, ejemplo, Manual de cobranzas?		X		1	0		
17.	¿En la Oficia se especifican los riesgos según el nivel de importancia?		X		1	0		
18.	¿Está definido el grado de responsabilidad de cada funcionario implicado en la gestión de riesgo de crédito?		X		1	0		
19.	¿La Cooperativa ha desarrollado estudios de probabilidades límites de exposición e impacto de riesgo crediticio?	X			1	1		
20.	¿Existe una fijación del riesgo en correspondencia con los objetivos establecidos?	X			1	1		
21.	¿La Cooperativa tiene estimado el nivel de castigo anual y la cobertura de provisiones considerando el nivel de riesgo?	X			1	1		

22.	¿Se capacita a los trabajadores responsables de procesos en la oficina, sobre la administración de riesgos?		X		1	0		
23.	¿Existen planes de contingencia que permitan mitigar el riesgo de crédito?		X		1	0		
24.	¿Existen mecanismo para evaluar y minimizar el riesgo de fraude crediticio?		X		1	0		
<b>COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL</b>								
<b>No.</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>POND</b>	<b>CAL</b>	<b>OBSERVAC</b>	<b>DOCUMENT / EVIDENCIA</b>
25.	¿Se han realizado auditorías internas en la Oficina?		X		1	0		
26.	¿Se han establecido objetivos y estrategias para mitigar los posibles riesgos existentes?	X			1	1		
27.	¿Se han realizado análisis sobre el flujo del proceso de control a la Cartera de Crédito?		X		1	0		
28.	¿Se ha determinado con claridad los procesos administrativos y operativos de los funcionarios que intervienen en el control interno a la Cartera de Crédito?		X		1	0		
29.	¿Se hacen reportes periódicos sobre los resultados de ejecución de la gestión de recuperación de la Cartera de Crédito?	X			1	1		
<b>COMPONENTE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>								
<b>No.</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>POND</b>	<b>CAL</b>	<b>OBSERVAC</b>	<b>DOCUMENT / EVIDENCIA</b>
30.	¿En la Oficina existen políticas para el uso, seguridad, comunicación y difusión de la información?	X			1	1		
31.	¿Se cuenta con un sistema de comunicación interna que favorezca la difusión de la información formal e informal en todos los niveles?	X			1	1		

32.	¿Se identifica y presenta con regularidad la información generada de la gestión de la Cartera de Crédito de la Oficina?		X		1	0		
33.	¿Existe un correcto sistema de información que asegure la disponibilidad oportuna y suficiente de información sobre el índice de morosidad de los socios con la Cooperativa?		X		1	0		
34.	¿Se realizan respaldos de la información en medios magnéticos y/o escritos?	X			1	1		
35.	¿Los sistemas de información de la oficina, cuentan con las medidas de seguridad necesarias?		X		1	0		
36.	¿Los sistemas de información permiten el acceso y control de la información financiera y operativa en tiempo real?	X			1	1		
37.	¿Se mantiene la confidencialidad de la información financiera?	X			1	1		
38.	¿Conoce si existen informes de Control Interno efectuados con anterioridad?		X		1	0		
<b>COMPONENTE ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN</b>								
<b>No.</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>POND</b>	<b>CAL</b>	<b>OBSERVAC</b>	<b>DOCUMENT / EVIDENCIA</b>
39.	¿Se realiza un monitoreo continuo por las operaciones financieras de la Cooperativa?		X		1	0		

40.	¿Se evalúa y supervisa de manera permanente la calidad y rendimiento de la labor que desempeñan los funcionarios del área de crédito de la Oficina?		X		1	0		
41.	¿Se evalúa y supervisa el desempeño diario del área de Crédito de la entidad?		X		1	0		
42.	¿Existe un personal capacitado para la supervisión del porcentaje de cumplimiento de colocaciones en la Oficina?		X		1	0		
43.	¿La Oficina cuenta con un sistema informático que ayude a procesar, monitorear y supervisar el riesgo de crédito?	X			1	1		
44.	¿Se aplican las sugerencias emitidas en los informes de control interno para mejorar deficiencias?	X			1	1		
Elaborado por: Lilia M. Arévalo Plasencia y Gabriela del R. Vera Guzmán								
Firma del funcionario.				Fecha: 14.11.2018				

El PT No. ECC 001 corresponde a la evaluación de los Controles Clave aplicado a la Cartera de Crédito de la Oficina de Chilla, en relación al flujograma del procedimiento crediticio.

**Tabla 23***Evaluación de Control Clave – Cartera De Crédito*

EVALUACIÓN DE CONTROL CLAVE. CARTERA DE CRÉDITO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JARDÍN AZUAYO” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2017							PT No. ECC 001
Componente: Evaluación del Control Interno							
Subcomponente: Chilla – Cartera en Riesgo- Proceso de Crédito							
<b>Subproceso: Información</b>							
No.	Controles Claves	SI	NO	N/A	Pond.	Calif.	Observaciones
1	Se constata el cumplimiento del manual de crédito	7	13		5	2	
2	Existe concordancia entre los montos y plazos con la solicitud	12	8		5	3	No se encuentra una carpeta de solicitud
3	Elaboración de Estadísticas para determinar socios que cumplen pre-requisitos	3	17	2	5	1	No se encuentra documento. N/A = Crédito concedido marzo/2013
<b>Subproceso: Solicitud y Análisis</b>							
No.	Controles Claves	SI	NO	N/A	Pond.	Calif.	Observaciones
1	Existe notificación por escrito a deudor principal sobre los requisitos requeridos para los créditos	11	9		5	3	No se encuentra documento. No se encuentra carpeta de solicitud.
2	Se aplican las principales herramientas en función del riesgo y metodología de crédito	7	13		5	2	
3	Se realiza el proceso automático-estadístico de precalificación del riesgo de crédito de los socios	4	16		5	1	No se encuentra documento

4	Se tiene la Información del historial (Cooperativa y Buró) crediticio de los socios	8	12		5	2	No se encuentra documento de Buró
5	Se analiza el flujo de caja del solicitante y los garantes	9	11		5	3	
6	Se analiza la solvencia económica a través del patrimonio del solicitante	12	8	4	5	3	El monto solicitado no requiere análisis de patrimonio.
7	Se analiza la estabilidad de ingresos del solicitante	11	9		5	3	
8	Socios son atendidos según orden de presentación y disponibilidad económica de la Oficina	10	10		5	3	
9	Se cumplen los procedimientos de verificación de datos personales y visitas domiciliarias de los deudores y garantes	8	12		5	2	No se encuentra carpeta de solicitud.
<b>Subproceso: Aprobación</b>							
No.	Controles Claves	SI	NO	N/A	Pond.	Calif.	Observaciones
1	Se presentó por el socio toda la documentación establecida en la normativa de crédito	8	12		5	2	No se encuentra la del deudor. No se encuentra CI garante. No se encuentra croquis ni autorización Buró. No se encuentra justificativos e ingresos de garantes. No se encuentra planilla just. Ingresos. No hay carpeta de solicitud.
2	El Verificador de Crédito investigó si el socio cumple con los requisitos establecidos en la normativa de crédito emitida por la Cooperativa	19	1		5	4	
3	Conforme el monto del crédito fue aprobado por el Responsable de Oficina o el Comité de Crédito	8	12		5	2	No existe firma del Responsable de Oficina. Se encuentra copia de solicitud. No hay carpeta de solicitud.
4	Créditos son aprobados conforme a los requerimientos del socio	8	12		5	2	No hay carpeta solicitud. No hay documentos

5	Se informó por escrito al socio sobre la aprobación o denegación del crédito y las razones del mismo	19	1		5	4	No hay carpeta solicitud
<b>Subproceso: Liquidación</b>							
No.	Controles Claves	SI	NO	N/A	Pond.	Calif.	Observaciones
1	Socio recibió préstamo en el plazo establecido en la normativa de crédito	8	12		5	2	No hay documento físico.
2	Socio formalizó las condiciones exigidas para la liquidación del crédito como la firma de pagarés, contrato y garantías	12	8		5	3	
3	Créditos desembolsados en la cuenta de ahorro del titular del préstamo	16	4		5	4	
4	Informados el solicitante y el garante el tipo de contrato, monto y forma de pago del crédito	12	8		5	3	
<b>Subproceso: Seguimiento y Recuperación</b>							
No.	Controles Claves	SI	NO	N/A	Pond.	Calif.	Observaciones
1	Socios se encuentran al día con sus pagos		20		5	0	
2	Socios previamente informados sobre fechas de vencimiento de crédito	16	4		5	4	
3	Socios en mora informados sobre vencimiento de crédito	16	4		5	4	
4	Socios con avisos extrajudiciales y judiciales	8	12		5	2	
Elaborado por: Lila Marsella Arévalo y Gabriela del Rocío Vera							
Fuente: Flujogramas del proceso crediticio							

## Oficina de Zaruma

**Tabla 24**

*El PT No. CCIG 002 corresponde al Cuestionario de Control Interno aplicado a la Cartera de Crédito de la Oficina de Zaruma.*

<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO. CARTERA DE CRÉDITO</b> <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JARDÍN AZUAYO”</b> <span style="float: right;">PT No. CCIG 002</span> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2017</b>								
<b>Componente:</b> Evaluación de Control Interno								
<b>Subcomponente:</b> Oficina Zaruma								
<b>Directivo:</b> Responsable de Oficina						<b>Fecha:</b> 3/12/2018		
COMPONENTE ENTORNO DE CONTROL INTERNO								
No.	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	POND	CAL	OBSERVAC	DOCUMENT / EVIDENCIA
1.	¿Existe un Código de Ética en la Cooperativa?	X			1	1		
2.	¿El personal de Crédito cuenta con los conocimientos respecto a sus actitudes y comportamiento ético y moral en desempeño de su labor?		X		1	0		
3.	¿Está definida la estructura organizativa de la Cooperativa y la Oficina?	X			1	1		
4.	¿La Cooperativa y la Oficina cuentan con Plan Estratégico actualizado?		X		1	0		
5.	¿El Plan Estratégico de la Oficina es coherente con los objetivos organizacionales?		X		1	0		
6.	¿La estructura organizativa existente en el personal de Créditos garantiza el cumplimiento de todas sus funciones?		X		1	0		
7.	¿Existe delegación de autoridad y responsabilidad en la Oficina?	X			1	1		

8.	¿Las políticas de gestión de Talento Humano están debidamente documentadas?	X			1	1		
9.	¿Existe en la oficina un Manual de funciones que describa el desempeño en cada puesto de trabajo?		X		1	0	No existe en la oficina, pero si a nivel institucional	
10.	¿La Oficina cuenta con algún documento que rija las principales políticas sobre las operaciones de crédito?	X			1	1		
11.	¿La Oficina cuenta con algún sistema de Control Interno?		X		1	0		
12.	¿Existen indicadores de rendimiento en la Oficina?	X			1	1		
13.	¿Conoce el personal de Crédito respecto al grado de responsabilidad de esta Cartera en el control interno de la Oficina?		X		1	0		
14.	¿Se rinden cuenta sobre la gestión de las operaciones de crédito a las autoridades?	X			1	1		
15.	¿Se han elaborado propuestas de cambio de las políticas y reglamentos existentes que mejoren la gestión de concesión, seguimiento, control y recuperación de la Cartera de Crédito?		X		1	0		
<b>COMPONENTE EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>								
<b>No.</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>POND</b>	<b>CAL</b>	<b>OBSERVAC</b>	<b>DOCUMENT / EVIDENCIA</b>
16.	¿Se cuenta en la entidad con manuales del riesgo de crédito, ejemplo, Manual de cobranzas?	X			1	1		

17.	¿En la Oficina se especifican los riesgos según el nivel de importancia?		X		1	0	No se realizan por oficina, más bien de eso se encarga el departamento de riesgos	
18.	¿Está definido el grado de responsabilidad de cada funcionario implicado en la gestión de riesgo de crédito?	X			1	1		
19.	¿La Cooperativa ha desarrollado estudios de probabilidades límites de exposición e impacto de riesgo crediticio?	X			1	1		
20.	¿Existe una fijación del riesgo en correspondencia con los objetivos establecidos?	X			1	1		
21.	¿La Cooperativa tiene estimado el nivel de castigo anual y la cobertura de provisiones considerando el nivel de riesgo?		X		1	0		
22.	¿Se capacita a los trabajadores responsables de procesos en la oficina, sobre la administración de riesgos?		X		1	0	La Coordinación General de la Cooperativa no ha planificado capacitaciones sobre riesgos	
23.	¿Existen planes de contingencia que permitan mitigar el riesgo de crédito?	X			1	1		
24.	¿Existen mecanismo para evaluar y minimizar el riesgo de fraude crediticio?		X		1	0	Si existieran, los desconoce	
<b>COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL</b>								
<b>No.</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>POND</b>	<b>CAL</b>	<b>OBSERVAC</b>	<b>DOCUMENT / EVIDENCIA</b>
25.	¿Se han realizado auditorías internas en la Oficina?		X		1	0		

26.	¿Se han establecido objetivos y estrategias para mitigar los posibles riesgos existentes?	X			1	1		
27.	¿Se han realizado análisis sobre el flujo del proceso de control a la Cartera de Crédito?		X		1	0		
28.	¿Se ha determinado con claridad los procesos administrativos y operativos de los funcionarios que intervienen en el control interno a la Cartera de Crédito?		X		1	0		
29.	¿Se hacen reportes periódicos sobre los resultados de ejecución de la gestión de recuperación de la Cartera de Crédito?	X			1	1		
<b>COMPONENTE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>								
No.	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	POND	CAL	OBSERVAC	DOCUMENT / EVIDENCIA
30.	¿En la Oficina existen políticas para el uso, seguridad, comunicación y difusión de la información?	X			1	1		
31.	¿Se cuenta con un sistema de comunicación interna que favorezca la difusión de la información formal e informal en todos los niveles?	X			1	1		
32.	¿Se identifica y presenta con regularidad la información generada de la gestión de la Cartera de Crédito de la Oficina?		X		1	0		
33.	¿Existe un correcto sistema de información que asegure la disponibilidad oportuna y suficiente de información sobre el índice de morosidad de los socios con la Cooperativa?		X		1	0		
34.	¿Se realizan respaldos de la información en medios magnéticos y/o escritos?	X			1	1		
35.	¿Los sistemas de información de la Oficina cuentan con las medidas de seguridad necesarias?	X			1	1		
36.	¿Los sistemas de información permiten el acceso y control de la información financiera y operativa en tiempo real?	X			1	1		

37.	¿Se mantiene la confidencialidad de la información financiera?	X			1	1		
38.	¿Conoce si existen informes de Control Interno efectuados con anterioridad?		X		1	0	No conoce que se hayan aplicado	
<b>COMPONENTE ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN</b>								
No.	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	POND	CAL	OBSERVAC	DOCUMENT / EVIDENCIA
39.	¿Se realiza un monitoreo continuo por las operaciones financieras de la Cooperativa?	X			1	1		
40.	¿Se evalúa y supervisa de manera permanente la calidad y rendimiento de la labor que desempeñan los funcionarios del área de crédito de la Oficina?		X		1	0		
41.	¿Se evalúa y supervisa el desempeño diario del área de Crédito de la entidad?		X		1	0	A nivel de oficina	
42.	¿Existe un personal capacitado para la supervisión del porcentaje de cumplimiento de colocaciones en la Oficina?		X		1	0		
43.	¿La Oficina cuenta con un sistema informático que ayude a procesar, monitorear y supervisar el riesgo de crédito?	X			1	1		
44.	¿Se aplican las sugerencias emitidas en los informes de control interno para mejorar deficiencias?	X			1	1		
Elaborado por: Lilia M. Arévalo Plasencia y Gabriela del R. Vera Guzmán								
Firma del funcionario.						Fecha: 3/12/2018		

El PT No. ECC 002 corresponde a la evaluación de los Controles Clave aplicado a la Cartera de Crédito de la Oficina de Zaruma, en relación al flujograma del procedimiento crediticio.

**Tabla 25***Evaluación de control clave – cartera de crédito*

EVALUACIÓN DE CONTROL CLAVE. CARTERA DE CRÉDITO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JARDÍN AZUAYO” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2017								PT No. ECC 002
Componente: Evaluación del Control Interno								
Subcomponente: Zaruma – Cartera en Riesgo- Proceso de Crédito								
<b>Subproceso: Información</b>								
No.	Controles Claves	SI	NO	N/A	Pond.	Calif.	Observaciones	
1	Se constata el cumplimiento del manual de crédito	41	167		5	1	- No se encuentra el documento. de solicitud - No existe información. por escrito de los requisitos del crédito - No se analiza la solvencia ni el riesgo	
2	Existe concordancia entre los montos y plazos con la solicitud	124	84		5	3	- No se encuentra el documento. de solicitud - Se desembolsa valor diferente al aprobado - Plazo solicitado difiere del plazo aprobado	
3	Elaboración de Estadísticas para determinar socios que cumplen pre-requisitos	120	88		5	3	- No existe el buró de crédito - No se encuentran firmados	
<b>Subproceso: Solicitud y Análisis</b>								
No.	Controles Claves	SI	NO	N/A	Pond.	Calif.	Observaciones	
1	Existe notificación por escrito a deudor principal sobre los requisitos requeridos para los créditos	166	42		5	4		
2	Se aplican las principales herramientas en función del riesgo y metodología de crédito	70	138		5	2	- No se analiza solvencia	

3	Se realiza el proceso automático-estadístico de precalificación del riesgo de crédito de los socios	83	125		5	2	
4	Se tiene la Información del historial (Cooperativa y Buró) crediticio de los socios	38	170		5	1	- No existe documento de respaldo - Aprobado con valores vencidos en el Sistema Financiero
5	Se analiza el flujo de caja del solicitante y los garantes	37	171		5	1	- No existe solicitud - No se revisa saldo neto ni cobertura total - El saldo neto del socio no alcanza para pagar cuota y se desembolsó el valor
6	Se analiza la solvencia económica a través del patrimonio del solicitante	40	168		5	1	- No hay solicitud
7	Se analiza la estabilidad de ingresos del solicitante	120	88		5	3	- No se encuentra respaldo de ingreso del socio
8	Socios son atendidos según orden de presentación y disponibilidad económica de la Oficina	166	42		5	4	
9	Se cumplen los procedimientos de verificación de datos personales y visitas domiciliarias de los deudores y garantes	160	48		5	4	
<b>Subproceso: Aprobación</b>							
No.	Controles Claves	SI	NO	N/A	Pond.	Calif.	Observaciones
1	Se presentó por el socio toda la documentación establecida en la normativa de crédito	115	93		5	3	- No se encuentra la documentación
2	El Verificador de Crédito investigó si el socio cumple con los requisitos	124	84		5	3	

	establecidos en la normativa de crédito emitida por la Cooperativa						
3	Conforme el monto del crédito fueron aprobados por el Responsable de Oficina o el Comité de Crédito	30	178		5	1	- No se encuentra la firma del Responsable - No existe la solicitud - Se desembolsa más de lo aprobado
4	Créditos son aprobados conforme a los requerimientos del socio	41	167		5	1	- No hay solicitud
5	Se informó por escrito al socio sobre la aprobación o denegación del crédito y las razones del mismo	166	42		5	4	
<b>Subproceso: Liquidación</b>							
No.	Controles Claves	SI	NO	N/A	Pond.	Calif.	Observaciones
1	Socio recibió préstamo en el plazo establecido en la normativa de crédito	124	84		5	3	- Tuvo que bajar nivel de endeudamiento para ser aprobado el crédito
2	Socio formalizó las condiciones exigidas para la liquidación del crédito como la firma de pagarés, contrato y garantías	156	52		5	3	
3	Créditos desembolsados en la cuenta de ahorro del titular del préstamo	166	42		5	4	
4	Informados el solicitante y el garante el tipo de contrato, monto y forma de pago del crédito	82	126		5	2	

Subproceso: Seguimiento y Recuperación							
No.	Controles Claves	SI	NO	N/A	Pond.	Calif.	Observaciones
1	Socios se encuentran al día con sus pagos		208		5	0	
2	Socios previamente informados sobre fechas de vencimiento de crédito	187	21		5	4	
3	Socios en mora informados sobre vencimiento de crédito	126	82		5	3	- No hay respaldo que se notificó
4	Socios con avisos extrajudiciales y judiciales	79	129		5	2	
Elaborado por: Lila Marsella Arévalo y Gabriela del Rocío Vera							
Fuente: Flujogramas del proceso crediticio							

El PT No. 003 corresponde a determinar el nivel de riesgo y el nivel de confianza de los Controles Claves.

**Tabla 26**

*Nivel de riesgo y nivel de confianza*

 <b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo</b>						
Papel de Trabajo		Determinar el Nivel de Riesgo y el Nivel de Confianza de los Controles Claves			PT No. 001	
Matriz de calificación del nivel de confianza y riesgo integral						
<b>RIESGO</b>						
Bajo	Moderado	Alto				
76-100%	51-75%	0-50%				
Alto	Moderado	Bajo				
<b>CONFIANZA</b>						
<p style="text-align: center;">                     Nivel de Confianza = <math>\frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100</math> </p>						
Oficina de Chilla						
No.	COMPONENTE	CT	PT	%	CONFIANZA	RIESGO
1	Información	6	15	40.0%	BAJO	ALTO
2	Solicitud de Crédito	22	45	48.8%	BAJO	ALTO
3	Aprobación de Crédito	14	25	56.0%	MODERADO	MODERADO
4	Liquidación	10	20	50.0%	BAJO	ALTO
5	Seguimiento y Recuperación	10	20	50.0%	BAJO	ALTO
	<b>PROMEDIO</b>			49.0%	BAJO	ALTO
Oficina de Zaruma						
No	COMPONENTE	CT	PT	%	CONFIANZA	RIESGO
1	Información	7	15	46.6%	BAJO	ALTO
2	Solicitud de Crédito	22	45	48.8%	BAJO	ALTO
3	Aprobación de Crédito	12	25	48.0%	BAJO	ALTO

4	Liquidación	12	20	60.0%	MODERADO	MODERADO
5	Seguimiento y Recuperación	9	20	45.0%	BAJO	ALTO
	<b>PROMEDIO</b>			49.6%	BAJO	ALTO
Leyenda: CT – Calificación Total PT – Ponderación Total						
Realizado por:		Las autoras				
Revisado por:		Ing. Ana Belén Toral				
Fecha:		15.12.2018				

### 3.4. Hojas de Hallazgos



#### Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Hoja de Hallazgos

HH No. 001
------------

**Componente:** Control Clave del Proceso Crediticio. Oficina de Chilla

**Título del Comentario:** Expedientes de socios con faltante de la documentación establecida en el Manual Metodológico para la otorgación de crédito.

**Condición:** No existe evidencia en el 50% de los expedientes de los socios con créditos aprobados y en mora, del documento donde se elabora la estadística para determinar si el socio cumple con los pre-requisitos de otorgamiento de créditos; ni del documento con la información del historial crediticio de los socios confeccionados por la Cooperativa o el Buró; igualmente no hay evidencia de la documentación establecida en la normativa de crédito.

**Criterio:** La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo”, en el Manual Metodológico de Crédito establece en el acápite 2.4.4 Operativa Crediticia, Proceso General del Crédito (pág. 21) norma en el proceso de información de créditos los elementos que se deben tener en cuenta en este apartado.

**Causa:** El Oficial de Crédito, no tiene presente el manual de crédito por lo que desconoce aspectos regulados en el mismo.

**Efecto:** Después de aprobado el crédito, se le retrasa el pago del mismo a socios que no cumplen con el requerimiento de no adeudamiento con la Cooperativa; igualmente se otorgan créditos a socios que no cumplen con todos los requerimientos establecidos.

**Comentario:** En el Manual Metodológico de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo”, se norman los elementos que se deben tener en cuenta para otorgar un crédito, pero a pesar de ello, en los expedientes investigados no existe evidencia en el 50% de los mismos, tanto del documento con la estadística que determina si se cumple con los pre-requisitos para el otorgamiento del mismo, ni del documento con el historial crediticio, así como, tampoco se encuentran evidencias de la documentación establecida en la normativa de crédito; todo ello está originado por el desconocimiento del Oficial de Crédito de lo regulado en dicho manual, lo que conlleva a que se otorguen créditos a socios que no cumplen con los requerimientos establecidos, lo que trae consigo el retraso en la entrega del pago del mismo.

**Conclusión:** Es necesario aplicar el flujograma del procedimiento crediticio para garantizar que se cumplan las normas establecidas.

**Recomendación:** Al Responsable de Oficina

- ❖ Se deberá capacitar al Oficial de Crédito del contenido del Manual de Crédito.
- ❖ Establecer un ciclo mensual de revisión de cada nuevo expediente de crédito y así garantizar el cumplimiento de lo normado.

**Preparado por:** Las autoras

**Fecha:** 15.12.2018

**Revisado por:** Ing. Ana Belén Toral

**Componente:** Control Clave del Proceso Crediticio. Oficina de Zaruma

**Título del Comentario:** Expedientes de socios con faltante de la documentación establecida en el Manual Metodológico para la otorgación de crédito.

**Condición:** No existe evidencia en varios de los expedientes de los socios con créditos aprobados y en mora del documento de aprobación del crédito por parte del Responsable de Oficina o el Comité de Crédito; de la documentación establecida en la normativa de crédito, se detectó que, existe un crédito aprobado teniendo valores vencidos en el sistema financiero; no existe evidencia del documento con el análisis del flujo de caja del solicitante y del garante; se detecta un expediente donde el saldo neto del socio no alcanza para el pago de las cuotas mensuales y no obstante se desembolsó el valor del crédito, el cual actualmente se encuentra en mora.

**Criterio:** La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo”, en el Manual Metodológico de Crédito en el acápite 2.4.4 Operativa Crediticia, Proceso General del Crédito (pág. 21), norma en el proceso de información de créditos los elementos que se deben tener en cuenta en este apartado.

**Causa:** El Oficial de Crédito no tiene presente el manual de crédito por lo que desconoce aspectos regulados en el mismo.

**Efecto:** Se otorgan créditos a socios que no cumplen con todos los requerimientos establecidos.

**Comentario:** En el Manual Metodológico de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, se norman los elementos que se deben tener en cuenta para otorgar un crédito, pero a pesar de ello, en los expedientes investigados en varios de ellos no existe evidencia de la aprobación del mismo por parte del Responsable de Oficina o el Comité de Crédito; igualmente se evidencian irregularidades en el otorgamiento de créditos con valores vencidos en el sistema financieros así como con incapacidad de pago mensual, todo ello está originado por el desconocimiento del Oficial de Crédito de lo regulado en dicho manual, lo que conlleva a que se otorguen créditos a socios que no cumplen con los requerimientos establecidos.

**Conclusión:** Es necesario aplicar el flujograma del procedimiento crediticio para garantizar que se cumplan las normas establecidas.

**Recomendación:** Al responsable de Oficina

- ❖ Se deberá capacitar al Oficial de Crédito del contenido del Manual Metodológico de Crédito.
- ❖ Establecer un ciclo mensual de revisión de cada nuevo expediente de crédito y así garantizar el cumplimiento de lo normado.

**Preparado por:** Las autoras

**Fecha:** 15.12.2018

**Revisado por:** Ing. Ana Belén Toral

### **3.5. Informe, conclusiones y recomendaciones**

Cuenca, 15 de diciembre de 2018

**ECONOMISTA  
JUAN CARLOS URGILES MARTÍNEZ  
GERENTE GENERAL DE COAC “JARDÍN AZUAYO”**

Presente

De nuestras consideraciones;

Hemos realizado la Evaluación del Control Interno de la Gestión de la Cartera en Riesgo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo”, Oficinas Chilla y Zaruma, provincia El Oro, en el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2017.

El presente trabajo se realizó con el objetivo de evaluar el sistema de control interno de la cartera de riesgos de las oficinas ubicadas en Chilla y Zaruma, al considerar que el índice de morosidad en las mismas se incrementó en el año 2017. La metodología empleada tuvo un enfoque mixto (cuanti-cualitativo).

El trabajo desarrollado consistió básicamente en la recolección de datos a través de un cuestionario elaborado según los componentes y principios del marco integrado de Control Interno, COSO III, y una Evaluación de los Controles Claves determinados a partir de los flujogramas del proceso crediticio, igualmente se aplicó el método de Entrevista y se determinó el Nivel de Confianza y el Nivel de Riesgo de cada instrumento aplicado.

El propósito de la evaluación fue el de determinar las debilidades, faltas y el grado de confianza de los controles establecidos en el proceso crediticio. A continuación exponemos los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos de control, así como las conclusiones y recomendaciones al respecto:

## **Sistema de Control Interno**

### **Componente Entorno de Control Interno**

En la oficina de Chilla existen deficiencias en la estructura organizativa, la delegación de funciones, autoridad y responsabilidad, en ninguna de las dos oficinas existe un Manual de funciones que describa el desempeño de cada puesto de trabajo, no obstante la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo”, cuenta en el nivel central con un Código de Ética, Plan Estratégico, Manual de Funciones, así como políticas y reglamentos, para el buen desempeño de los funcionarios y las operaciones crediticias, a pesar de ello, los funcionarios no conocen cabalmente lo normado por la Cooperativa, por lo que no se cumple eficientemente con el Sistema de Control Interno, lo que debido a estas deficiencias por parte de los funcionarios de las Oficinas, se pueden cometer errores en los procedimientos normados.

### **Conclusión**

Al existir deficiencias en la aplicación de la documentación legislada y aprobada por la Cooperativa, se evidencia el débil o escaso control interno sobre el proceso de crédito.

### **Recomendaciones a la Gerencia**

- ❖ Realizar periódicamente controles a la oficina de Chilla, para evaluar el cumplimiento de los planes, políticas y reglamentos aprobados.

### **Componente Evaluación de Riesgos**

En las oficinas visitadas, no se cumple a cabalidad la evaluación de los riesgos crediticios, pese a que, a nivel de cooperativa sí están definidos los niveles de riesgos crediticios por el Departamento de Riesgo, sin embargo, el personal involucrado en el proceso crediticio no está debidamente preparado, lo que ocasiona un alto riesgo a las Oficinas en cuestión.

### **Conclusión**

Al no aplicarse eficientemente la evaluación de los riesgos, las Oficinas cuentan con el por ciento de créditos morosos de los más altos a nivel de toda la organización.

## **Recomendaciones a la Gerencia**

- ❖ Exigir al responsable de la Oficina que rinda cuenta periódicamente ante el Consejo de Administración.

### **Componente Actividades de Control**

De las auditorías realizadas a las oficinas, estas o no son efectivas o no se evalúa a profundidad el proceso de crédito, no obstante, la cooperativa sí realiza actividades de control a las Oficinas a través de auditorías, pero se desconocen por parte de los funcionarios de las Oficinas, los informes de las visitas de control interno realizadas, por lo que la actividad de control puede resultar deficiente.

### **Conclusión**

Al no ser efectivas las actividades de auditorías externas y no realizarse las internas, se mantiene un trabajo deficiente en la Cartera de Crédito.

## **Recomendaciones a la Gerencia**

- ❖ Exigir al Departamento de Auditoría realizar periódicamente las evaluaciones al proceso crediticio de las oficinas.

### **Componente Información y Comunicación**

En las visitas realizadas a las oficinas, se detecta que aún existen deficiencias respecto al sistema de información y comunicación, aunque en la cooperativa se tiene implementado un sistema que permite la información y la comunicación, entre la oficina central y las Oficinas, aún el personal no conoce a cabalidad cómo funciona el sistema de información en su conjunto así como el resultado de los controles realizados a las Oficinas, por lo que debido a las deficiencias detectadas, estas pueden ocasionar pérdidas económicas a la Cooperativa.

### **Conclusión**

El personal de la Oficina no está debidamente informado, debido a ello existen los incumplimientos en lo normado.

## **Recomendaciones a la Gerencia**

- ❖ Exigir al área de Talento Humano que implemente capacitaciones efectivas al personal involucrado en la actividad de créditos.

### **Componente Actividades de Supervisión**

A nivel de oficinas, no se realizan monitoreos continuos a las actividades de créditos, así como al personal involucrado en ellos, aunque la cooperativa si posee la estructura, los mecanismos y la reglamentación emitida para realizar las actividades de supervisión a nivel de oficinas, en las supervisiones realizadas a las oficinas no profundizan correctamente en la actividad crediticia y el trabajo desarrollado por los funcionarios involucrados en la misma, por lo que estas deficiencias ocasionan pérdidas económicas a la Cooperativa.

## **Conclusión**

Existe deficiencias en la actividad de supervisión a la cartera de Crédito, igualmente el personal no está lo debidamente capacitado en sus funciones.

## **Recomendaciones a la Gerencia**

- ❖ Exigir al responsable de oficina mantener una supervisión sistemática a la actividad de crédito.
- ❖ Exigir al área de Talento Humano que implemente capacitaciones efectivas al personal involucrado en la actividad de créditos.

## **Proceso crediticio**

### **Oficina de Chilla**

#### **Subcomponente de Información**

#### **Elaboración de estadísticas para determinar socios que cumplen pre-requisitos**

Se encontró que no existe evidencia en el 50% de los expedientes de los socios con créditos aprobados y en mora, así como, del documento donde se elabora la estadística para determinar si el socio cumple con los pre-requisitos de otorgamiento de créditos; aunque la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo”, en el Manual de Crédito establece que, en el proceso de información al socio en busca de créditos, establece que, entre los documentos a confeccionarse se debe tener la elaboración de estadísticas para determinar si

se cumple con los pre-requisitos, sin embargo, no se aplica correctamente el Manual de Crédito por parte de los funcionarios implicados en el proceso, y debido a estas deficiencias se han aprobado créditos sin estar respaldados correctamente por la normativa existente.

### **Conclusión**

Se constata que el oficial de crédito, no tiene presente el manual de crédito por lo que desconoce aspectos regulados en el mismo y se otorgan créditos a socios que no cumplen con todos los requerimientos establecidos.

### **Recomendación al Responsable de Oficina**

- ❖ Aplicar el flujograma del procedimiento crediticio para garantizar que se cumplan las normas establecidas.
- ❖ Capacitar al oficial de crédito del contenido del Manual Metodológico de Crédito.
- ❖ Establecer un ciclo mensual de revisión de cada nuevo expediente de crédito y así garantizar el cumplimiento de lo normado

### **Subcomponente Solicitud y Análisis**

#### **Realización del proceso automático-estadístico de precalificación del riesgo de crédito**

No existe evidencia en el 50% de los expedientes de los socios con créditos aprobados y en mora, del documento donde se elabora el proceso automático-estadístico para determinar la precalificación del riesgo de crédito de los socios; aunque en el Manual de Crédito se establece que, en el proceso de solicitud y análisis de créditos, entre los documentos a confeccionarse se debe encontrar la realización del proceso automático-estadístico de precalificación del riesgo de crédito de los socios, no obstante a ello, el oficial de crédito no aplica lo establecido en los procesos establecidos en el manual, por lo que debido a las deficiencias detectadas se puede enviar al responsable de oficina expedientes para su aprobación, sin que cumplan todos los requisitos establecidos en los manuales.

### **Conclusión**

El oficial de crédito no tiene presente el manual de crédito por lo que desconoce aspectos regulados en el mismo y se otorgan créditos a socios que no cumplen con todos los requerimientos establecidos.

### **Recomendación al Responsable de Oficina**

- ❖ Aplicar el flujograma del procedimiento crediticio para garantizar que se cumplan las normas establecidas.
- ❖ Capacitar al Oficial de Crédito del contenido del Manual Metodológico de Crédito.
- ❖ Establecer un ciclo mensual de revisión de cada nuevo expediente de crédito y así garantizar el cumplimiento de lo normado

### **Información del historial crediticio de los socios**

No existe evidencia en varios de los expedientes de los socios con créditos aprobados y en mora, del documento con la información del historial crediticio de los socios, confeccionado por la cooperativa o el Buró, aunque en el Manual de Crédito se establece que en el proceso de solicitud y análisis de créditos, entre los documentos a confeccionarse se encuentra la información del historial crediticio de los socios, confeccionado por la cooperativa o el Buró, a pesar de esto el oficial de crédito no aplica lo establecido en los procesos establecidos en el manual por lo que debido a las deficiencias detectadas se puede enviar al responsable de oficina expedientes para su aprobación, sin que cumplan todos los requisitos establecidos en los manuales.

### **Conclusión**

No se tiene presente por parte del oficial de crédito el manual de crédito, por lo que se desconoce aspectos regulados en el mismo, y se otorgan créditos a socios que no cumplen con todos los requerimientos establecidos.

### **Recomendación al Responsable de Oficina**

- ❖ Aplicar el flujograma del procedimiento crediticio para garantizar que se cumplan las normas establecidas.
- ❖ Capacitar al oficial de crédito del contenido del Manual Metodológico de Crédito.
- ❖ Establecer un ciclo mensual de revisión de cada nuevo expediente de crédito y así garantizar el cumplimiento de lo normado

## **Subcomponente Aprobación**

### **Presentación por parte del socio de la documentación establecida en la normativa de crédito**

No existe evidencia en varios de los expedientes de los socios con créditos aprobados y en mora, de la documentación establecida en la normativa de crédito (croquis, autorización del buró, justificativo de ingresos del socio y del garante, etc.). Aunque el Manual de Crédito norma en el proceso de aprobación de créditos, la documentación que debe contener el expediente o carpeta del socio que solicita un crédito, no obstante, el Oficial de Crédito no aplica lo establecido en los procesos establecidos en el manual, por lo que debido a las deficiencias detectadas se pueden aprobar expedientes sin que cumplan todos los requisitos establecidos en los manuales.

### **Conclusión**

Debido a que el Oficial de Crédito desconoce aspectos regulados en el manual de crédito, se otorgan créditos a socios que no cumplen con todos los requerimientos establecidos.

### **Recomendación al Responsable de Oficina**

- ❖ Aplicar el flujograma del procedimiento crediticio para garantizar que se cumplan las normas establecidas.
- ❖ Capacitar al oficial de crédito del contenido del Manual Metodológico de Crédito.
- ❖ Establecer un ciclo mensual de revisión de cada nuevo expediente de crédito y así garantizar el cumplimiento de lo normado

### **Créditos aprobados conforme al monto por el Responsable de Oficina o el Comité de Crédito**

No existe evidencia en más del 50% de los expedientes de los socios con créditos aprobados y en mora, del documento de aprobación del crédito por parte del Responsable de oficina o el Comité de Crédito, aunque en el Manual de Crédito se norma en el proceso de aprobación de créditos la documentación que debe contener el expediente o carpeta del socio que solicita un crédito, el oficial de crédito no aplica lo establecido en los procesos

establecidos en el manual, por lo que debido a las deficiencias detectadas se pueden aprobar expedientes sin que cumplan todos los requisitos establecidos en los manuales.

### **Conclusión**

Se constata que el oficial de crédito, no tiene presente el manual de crédito por lo que desconoce aspectos regulados en el mismo y por ende se otorgan créditos a socios que no cumplen con todos los requerimientos establecidos.

### **Recomendación al Responsable de Oficina**

- ❖ Aplicar el flujograma del procedimiento crediticio para garantizar que se cumplan las normas establecidas.
- ❖ Capacitar al Oficial de Crédito del contenido del Manual Metodológico de Crédito.
- ❖ Establecer un ciclo mensual de revisión de cada nuevo expediente de crédito y así garantizar el cumplimiento de lo normado

### **Subcomponente Seguimiento y Recuperación**

#### **Socios con avisos extrajudiciales y judiciales**

Existen varios de los expedientes de los socios con créditos aprobados y en mora, donde no consta que se les haya realizado el aviso extrajudicial o judicial al socio, por el exceso de días acumulados en mora, aunque en el Manual de Crédito, se norma el proceso de seguimiento y recuperación de créditos, y la documentación que debe contener el expediente o carpeta del socio que solicitó un crédito, pero no obstante el oficial de crédito no aplica lo establecido en los procesos establecidos en el manual lo que conlleva a que debido a las deficiencias detectadas, la cooperativa no ha podido recuperar el dinero dado en crédito a socios que actualmente están morosos.

### **Conclusión**

Se constata que el oficial de crédito, no tiene presente el manual de crédito por lo que desconoce aspectos regulados en el mismo y se otorgan créditos a socios que no cumplen con todos los requerimientos establecidos.

## **Recomendación al Responsable de Oficina**

- ❖ Aplicar el flujograma del procedimiento crediticio para garantizar que se cumplan las normas establecidas.
- ❖ Capacitar al oficial de crédito del contenido del Manual Metodológico de Crédito.
- ❖ Establecer un ciclo mensual de revisión de cada nuevo expediente de crédito y así garantizar el cumplimiento de lo normado

## **Oficina de Zaruma**

### **Subcomponente Información**

#### **Cumplimiento del Manual de Crédito**

Se ha detectado que no existe evidencia en el 50% de los expedientes de los socios con créditos aprobados y en mora, del documento donde se elabora la estadística para determinar si el socio cumple con los pre-requisitos de otorgamiento de créditos aunque la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo”, en el Manual de Crédito establece que en el proceso de información al socio en busca de créditos, entre los documentos a confeccionarse se encuentra la elaboración de estadísticas para determinar si se cumple con los pre-requisitos, pero esto no se aplica correctamente por parte de los funcionarios implicados en el proceso lo que debido a estas deficiencias, se han aprobados créditos sin estar respaldados correctamente por la normativa existente.

#### **Conclusión**

Se constató que el oficial de crédito no tiene presente el manual de crédito por lo que desconoce aspectos regulados en el mismo y por ende se otorgan créditos a socios que no cumplen con todos los requerimientos establecidos.

## **Recomendación al Responsable de Oficina**

- ❖ Es necesario aplicar el flujograma del procedimiento crediticio para garantizar que se cumplan las normas establecidas.
- ❖ Capacitar al oficial de crédito del contenido del Manual Metodológico de Crédito.
- ❖ Establecer un ciclo mensual de revisión de cada nuevo expediente de crédito y así garantizar el cumplimiento de lo normado

## **Subcomponente Solicitud y Análisis**

### **Información del historial crediticio de los socios**

Después de revisados los expedientes de los socios con créditos aprobados y en mora, no existen evidencias en varios de los mismos, del documento con la información del historial crediticio de los socios, confeccionado por la cooperativa o el Buró; igualmente se detectó que existe un crédito aprobado teniendo valores vencidos en el sistema financiero aunque en el Manual de Crédito se norma en el proceso de solicitud y análisis de créditos la documentación que debe contener el expediente o carpeta del socio que solicita un crédito, no obstante el oficial de crédito no aplica lo establecido en los procesos establecidos en el manual por lo que debido a las deficiencias detectadas se puede enviar al responsable de oficina expedientes para su aprobación, sin que cumplan todos los requisitos establecidos en los manuales.

### **Conclusión**

Las deficiencias detectadas demuestran que el oficial de crédito no tiene presente el manual de crédito, por lo que desconoce aspectos regulados en el mismo y por ello se otorgan créditos a socios que no cumplen con todos los requerimientos establecidos.

### **Recomendación al Responsable de Oficina**

- ❖ Es necesario aplicar el flujograma del procedimiento crediticio para garantizar que se cumplan las normas establecidas.
- ❖ Capacitar al oficial de crédito del contenido del Manual Metodológico de Crédito.
- ❖ Establecer un ciclo mensual de revisión de cada nuevo expediente de crédito y así garantizar el cumplimiento de lo normado

### **Análisis del flujo de caja del solicitante y los garantes**

No existe evidencia en varios de los expedientes de los socios con créditos aprobados y en mora, del documento con el análisis del flujo de caja del solicitante y del garante; Se detecta un expediente donde el saldo neto del socio no alcanza para el pago de las cuotas mensuales y no obstante se desembolsó el valor del crédito, el cual actualmente se encuentra en mora, aunque en el Manual de Crédito se norma en el proceso de solicitud y análisis de créditos la documentación que debe contener el expediente o carpeta del socio que solicita

un crédito, pero el oficial de crédito no aplica lo establecido en los procesos establecidos en dicho manual lo que conlleva a que debido a las deficiencias detectadas se puede enviar al responsable de oficina expedientes para su aprobación, sin que cumplan todos los requisitos establecidos en los manuales.

### **Conclusión**

Las deficiencias detectadas demuestran que el oficial de crédito no tiene presente el manual de crédito, por lo que desconoce aspectos regulados en el mismo y otorga créditos a socios que no cumplen con todos los requerimientos establecidos.

### **Recomendación al Responsable de Oficina**

- ❖ Aplicar el flujograma del procedimiento crediticio para garantizar que se cumplan las normas establecidas.
- ❖ Capacitar al Oficial de Crédito del contenido del Manual Metodológico de Crédito.
- ❖ Establecer un ciclo mensual de revisión de cada nuevo expediente de crédito y así garantizar el cumplimiento de lo normado

### **Subcomponente Aprobación**

#### **Conforme el monto del crédito fue aprobado por el responsable de la oficina o por el Comité de Crédito**

Se detectó que no existe evidencia en varios de los expedientes de los socios con créditos aprobados y en mora, del documento de aprobación del crédito por parte del Responsable de oficina o el Comité de Crédito, aunque en el Manual de Crédito se norma el proceso de aprobación de créditos y la documentación que debe contener el expediente o carpeta del socio que solicita un crédito pero el oficial de crédito no aplica lo establecido en los procesos establecidos en el manual lo que conlleva a que debido a las deficiencias detectadas, se pueden aprobar expedientes sin que cumplan todos los requisitos establecidos en los manuales.

## **Conclusión**

Se constata que el oficial de crédito no tiene presente el manual de crédito por lo que desconoce aspectos regulados en el mismo por lo que se otorgan créditos a socios que no cumplen con todos los requerimientos establecidos.

### **Recomendación al Responsable de Oficina**

- ❖ Es necesario aplicar el flujograma del procedimiento crediticio para garantizar que se cumplan las normas establecidas.
- ❖ Capacitar al oficial de crédito del contenido del Manual Metodológico de Crédito.
- ❖ Establecer un ciclo mensual de revisión de cada nuevo expediente de crédito y así garantizar el cumplimiento de lo normado Seguimiento y Recuperación

### **Subcomponente de Seguimiento y Recuperación**

#### **Socios con avisos extrajudiciales y judiciales**

Después de revisados los expedientes de los socios con créditos aprobados y en mora, se detectaron en el 62% de los mismos, no consta que se les haya realizado el aviso extrajudicial o judicial al socio por el exceso de días acumulados en mora aunque en el Manual de Crédito se norma en el proceso de seguimiento y recuperación de créditos, la documentación que debe contener el expediente o carpeta del socio que solicita un crédito, pero el oficial de crédito no aplica lo establecido en los procesos determinados en el manual, lo que conlleva a que debido a las deficiencias detectadas, la cooperativa no ha podido recuperar el dinero dado en crédito a socios que actualmente están morosos.

## **Conclusión**

Se constata que el Oficial de Crédito no tiene presente el manual de crédito, por lo que desconoce aspectos regulados en el mismo y se otorgan créditos a socios que no cumplen con todos los requerimientos establecidos.

### **Recomendación al Responsable de Oficina**

- ❖ Es necesario aplicar el flujograma del procedimiento crediticio para garantizar que se cumplan las normas establecidas.
- ❖ Capacitar al oficial de crédito del contenido del Manual Metodológico de Crédito.

- ❖ Establecer un ciclo mensual de revisión de cada nuevo expediente de crédito y así garantizar el cumplimiento de lo normado.

Hasta aquí, las principales deficiencias detectadas en las Oficinas de Chilla y Zaruma, respecto al Sistema de control interno y el proceso de crédito.

Solicitamos de la forma más comedida, que se les indique a los diferentes responsables de cada área involucrada al igual que a cada responsable de las respectivas oficinas, el cumplimiento de las recomendaciones realizadas a fin de erradicar las violaciones de las normas establecidas en el Reglamento y el Manual Metodológico de Crédito.

Atentamente;

---

Tesista  
Lila Marsella Arévalo Plasencia

---

Tesista  
Gabriela del Rocío Vera Guzmán

## CONCLUSIONES

Concluido el trabajo investigativo se pudo conocer que, existen incumplimientos de los lineamientos, políticas y procedimientos establecidos en el Reglamento de Crédito y en el Manual Metodológico, debido a que, los funcionarios de crédito, desconocen las normativas para el cumplimiento de su trabajo, además, el análisis que realizan es incorrecto y se omiten los procedimientos de aprobación de créditos; de la misma manera, la gestión de cobranza es deficiente, teniendo en la Oficina de Chilla, una morosidad total de 8.58% y en la Oficina de Zaruma de 8.52%, porcentajes que se ubican muy por encima del límite mínimo que se establece en el 7.74% del riesgo crítico establecido en el Manual de Riesgo de Crédito de la Cooperativa, y sobre ellas no se han adoptado acciones efectivas.

En cuanto a la selección de potenciales solicitantes de crédito, no se realiza un adecuado análisis técnico de la idoneidad del socio solicitador de crédito, para otorgarle el préstamo y asegurar el retorno de la cartera de crédito colocada; situación que puede obedecer a que, dentro de las oficinas no se gestiona capacitaciones u oficiales de créditos y socios solicitantes, en procesos de créditos, dándole a conocer los efectos negativos que causan los días de morosidad en su historial crediticio y en el de su garante.

## **RECOMENDACIONES**

Se debe aplicar estrictamente los procedimientos en la concesión de préstamos, haciendo buen uso de la información de los expedientes con sus respaldos necesarios donde se evidencie que es verídica la información brindada y contribuya a un adecuado análisis del crédito a entregar, y así poder determinar el nivel de endeudamiento y capacidad de pago del socio solicitante, de la misma manera, se debe aplicar el punto cinco del Plan de Contingencia de Riesgo de Crédito de la Cooperativa, el cual establece que – La aplicación de los niveles de activación descritos en el plan, tendrán un carácter preventivo y de monitoreo permanente en todas las oficinas de la cooperativa, por tanto el plan se activará específicamente en la oficina cuya morosidad sea superior a la establecida en cada nivel y por encontrarse en esa situación requiera de la aplicación de acciones tendientes a disminuir los niveles de morosidad –.

Además de esto, se debe brindar capacitaciones permanentes a los funcionarios que intervienen en los procesos crediticios y así evitar que se continúen cometiendo errores y violaciones de las normas, para que permita crear un mecanismo de supervisión y evaluación integral al Sistema de Control Interno de la Cooperativa. Así mismo, hay que establecer un sistema de revisión y control a los nuevos expedientes de créditos de los socios de la cooperativa. En la oficina de Chilla es necesario aumentar un puesto de trabajo para Oficial de Crédito o Cajero, de esta forma se da un servicio de calidad a la población y se delimita funciones.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alianza Cooperativa Internacional. (2012). *Características del cooperativismo en el mundo*. Austria: ACI.
- Besley, S. (2014). *Principios de Administración Financiera*. México: Pearson Van Horne.
- Blanco, Y. (2012). *Auditoría integral, normas y procedimientos*. Bogotá DC.: ECOE Ediciones.
- Blanco, Y. (2012). *Auditoría Integral: normas y procedimientos (2a ed ed.)*. Colombia: ecoe ediciones.
- Blanco, Y. (2015). *Auditoría Integral: normas y procedimientos*. Bogota: ECOE.
- COAC Jardín Azuayo. (05 de 06 de 2016). *Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo*. Recuperado el 18 de 09 de 2018, de <https://www.jardinazuayo.fin.ec>
- COAC Jardín Azuayo. (2016). *Plan Estratégico Social y Financiero 2014-2018. Cooperativa de Ahorro y Créditos Jardín Azuayo*. Cuenca: COAC Jardín Azuayo.
- COAC Jardín Azuayo. (2018). *Servicios cooperativos. Portafolio de servicios captaciones*. Cuenca: COACJA.
- COACJA. (08 de 04 de 2013). *Estatuto Social Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo*. Recuperado el 12 de 09 de 2018, de <https://www.jardinazuayo.fin.ec/coacja/web/resources/files/Estatuto-Estatuto-ESTATUTO.pdf>
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (5 de Febrero de 2004). *Informe Coso I y II*. Recuperado el 25 de Noviembre de 2018, de <http://www.coso.org/>
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2013). *Informe Coso II y III*. Washington: COSO.
- Contraloría General del Estado. (2014). *Normativa y componentes COSO*. Quito: CGE.
- Control Interno y Fraudes. (2015). *ANÁLISIS DEL COSO , II Y III*. BOGOTÁ.

- COSO.ORG. (06 de octubre de 2005). *Resumen Ejecutivo COSO-ERM*. Recuperado el 23 de noviembre de 2018, de <https://www.coso.org/Documents/COSO-ERM-Executive-Summary-Spanish.pdf>
- Cubero, T. (2009). *Manual específico de auditoría de gestión. Ilustre Municipio de Cuenca*. Unidad de auditoría interna. Cuenca: Municipio de Cuenca.
- Estupiñan, R. (2006). *Control interno y fraudes*. Bogotá DC.: ECOE Ediciones.
- Estupiñan, R. (2015). *Control Interno y fraudes COSO I, II y III*. Bogotá: ECOE.
- Flaherty, J. (2014). *Normativa y componentes COSO ERM*. México: McGraw Hill.
- Fraudes. (2015). *Manual de Auditoría Financiera y Gubernamental*.
- Fred, D. (2012). *Conceptos de Administración Financiera*. México: McGraw Hill.
- Instituto de Auditores Internos. (2013). Control Interno - Marco Interno. En C. B. Miles Everson. Mayo.
- Mantilla, L. (2014). *Control COSO*. Mexico: Pearson Educación. Retrieved Junio 26, 2015
- Mantilla, S. (2013). *Auditoría del Control Interno*. Bogotá DC.: ECOE Ediciones. Retrieved Junio 26, 2015
- Marco Antonio Jimenez Ortega. (2012). Auditoria de Control Interno 1. Loja: EDILOJA.
- Meneses, A. (2014). *Componentes del COSO ERM*. Buenos Aires: Lumisa. Retrieved Abril 2, 2015, from Ambiente de control.
- NIA. (2013). *Norma Internacional de Auditoría. Norma 530 Muestreo de Auditoría*.
- Normas de Control Interno. (2009). control interno. 3.
- Plasencia, C. (2010). El Sistema de Control Interno: garantía del logro de los objetivos. *MEDISAN*, 14(5).
- PricewaterhouseCoopers. (Febrero de 2008). Monitoreo de Controles. *Revista Visión*(1), 19.
- Quijano, R. C. (2005). *Autoevaluación del Sistema de Control Interno*. Medellín: Redalyc.
- Rivas, G. (Julio-Diciembre de 2011). Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 115-136.

- Rodríguez, J. (2016). *Evaluación del control interno y gestión de cartera al departamento de crédito-cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puéllaro Ltda., agencia Santo Domingo*. Ambato: Repositorio digitas UNIANDES.
- Segovia, J. M. (2011). *Diseño e implementación de un sistema de control interno para la compañía Datugourmet Cia. Ltda.* Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Whittington & Pany. (2004). *Principios de Auditoría*.
- Zavala, S. (2016). *Control interno de la cartera de créditos y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.* Ambato: Repositorio digital, UTA.

## ANEXOS

ANEXO 1 Cuestionario aplicado en la Oficina de Chilla y Zaruma

### Cuestionario y Entrevista aplicados en la Oficina de Chilla y Zaruma

<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO. CARTERA DE CRÉDITO                      COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JARDÍN                      AZUAYO <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">PT No. CCIG 001</span>                      DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2017</b>								
<b>Componente:</b> Evaluación de Control Interno								
<b>Subcomponente:</b> Cartera en Riesgo-oficina Chilla / Zaruma								
<b>Directivo:</b>						<b>Fecha:</b>		
COMPONENTE DE CONTROL INTERNO								
	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	POND	CAL	OBS ERV AC	DOCUMENT / EVIDENCIA
	¿Existe un Código de Ética en la Cooperativa?							
	¿El personal de Crédito cuenta con los conocimientos respecto a sus actitudes y comportamiento ético y moral en desempeño de su labor?							
	¿Está definida la estructura organizativa de la Cooperativa y la Oficina?							
	¿La Cooperativa y la Oficina cuentan con Plan Estratégico actualizado?							
	¿El Plan Estratégico de la Oficina es coherente con los objetivos organizacionales?							
	¿La estructura organizativa existente en el personal de Créditos garantiza el cumplimiento de todas sus funciones?							
	¿Existe delegación de autoridad y responsabilidad en la Oficina?							
	¿Las políticas de gestión de Talento Humano están debidamente documentadas?							

¿Existe en la oficina un Manual de funciones que describa el desempeño en cada puesto de trabajo?								
¿La Oficina cuenta con algún documento que rijan las principales políticas sobre las operaciones de crédito?								
¿La Oficina cuenta con algún sistema de Control Interno?								
¿Existen indicadores de rendimiento en la Oficina?								
¿Conoce el personal de Crédito respecto al grado de responsabilidad de esta Cartera en el control interno de la Oficina?								
¿Se rinden cuenta sobre la gestión de las operaciones de crédito a las autoridades?								
¿Se han elaborado propuestas de cambio de las políticas y reglamentos existentes que mejoren la gestión de concesión, seguimiento, control y recuperación de la Cartera de Crédito?								
<b>COMPONENTE EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>								
<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>POND</b>	<b>CAL</b>	<b>OBSERVAC</b>	<b>DOCUMENT / EVIDENCIA</b>	
¿Se cuenta en la entidad con manuales del riesgo de crédito, ejemplo, Manual de cobranzas?								
¿En la Oficina se especifican los riesgos según el nivel de importancia?								
¿Está definido el grado de responsabilidad de cada funcionario implicado en la gestión de riesgo de crédito?								
¿La Cooperativa ha desarrollado estudios de probabilidades límites de exposición e impacto de riesgo crediticio?								

¿Existe una fijación del riesgo en correspondencia con los objetivos establecidos?								
¿La Cooperativa tiene estimado el nivel de castigo anual y la cobertura de provisiones considerando el nivel de riesgo?								
¿Se capacita a los trabajadores responsables de procesos en la oficina, sobre la administración de riesgos?								
¿Existen planes de contingencia que permitan mitigar el riesgo de crédito?								
¿Existen mecanismo para evaluar y minimizar el riesgo de fraude crediticio?								
<b>COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL</b>								
<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>POND</b>	<b>CAL</b>	<b>OBSERVAC</b>	<b>DOCUMENT / EVIDENCIA</b>	
¿Se han realizado auditorías internas en la Oficina?								
¿Se han establecido objetivos y estrategias para mitigar los posibles riesgos existentes?								
¿Se han realizado análisis sobre el flujo del proceso de control a la Cartera de Crédito?								
¿Se ha determinado con claridad los procesos administrativos y operativos de los funcionarios que intervienen en el control interno a la Cartera de Crédito?								
¿Se hacen reportes periódicos sobre los resultados de ejecución de la gestión de recuperación de la Cartera de Crédito?								
<b>COMPONENTE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>								

	<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>POND</b>	<b>CAL</b>	<b>OBSERVAC</b>	<b>DOCUMENT / EVIDENCIA</b>
	¿En la Oficina existen políticas para el uso, seguridad, comunicación y difusión de la información?							
	¿Se cuenta con un sistema de comunicación interna que favorezca la difusión de la información formal e informal en todos los niveles?							
	¿Se identifica y presenta con regularidad la información generada de la gestión de la Cartera de Crédito de la Oficina?							
	¿Existe un correcto sistema de información que asegure la disponibilidad oportuna y suficiente de información sobre el índice de morosidad de los socios con la Cooperativa?							
	¿Se realizan respaldos de la información en medios magnéticos y/o escritos?							
	Los sistemas de información de la Oficina cuentan con las medidas de seguridad necesarias?							
	¿Los sistemas de información permiten el acceso y control de la información financiera y operativa en tiempo real?							
	¿Se mantiene la confidencialidad de la información financiera?							
	¿Conoce si existen informes de Control Interno efectuados con anterioridad?							
<b>COMPONENTE ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN</b>								
	<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>POND</b>	<b>CAL</b>	<b>OBSERVAC</b>	<b>DOCUMENT / EVIDENCIA</b>
	¿Se realiza un monitoreo continuo por las							

operaciones financieras de la Cooperativa?							
¿Se evalúa y supervisa de manera permanente la calidad y rendimiento de la labor que desempeñan los funcionarios del área de crédito de la Oficina?							
¿Se evalúa y supervisa el desempeño diario del área de Crédito de la entidad?							
¿Existe un personal capacitado para la supervisión del porcentaje de cumplimiento de colocaciones en la Oficina?							
¿La Oficina cuenta con un sistema informático que ayude a procesar, monitorear y supervisar el riesgo de crédito?							
¿Se aplican las sugerencias emitidas en los informes de control interno para mejorar deficiencias?							
Elaborado por:							
Firma del funcionario.				Fecha:			

## ANEXO 2 Determinación del nivel de confianza y riesgo del Cuestionario de Control Interno

Matriz de calificación del nivel de confianza y riesgo integral

<b>RIESGO</b>		
Bajo	Moderado	Alto
76-100%	51-75%	0-50%
Alto	Moderado	Bajo
<b>CONFIANZA</b>		

### Determinación del nivel de confianza y riesgo por componente

No.	COMPONENTE	CT	PT	%	CONFIANZA	RIESGO
1	Entorno de control					
2	Evaluación de riesgos					
3	Actividades de control					
4	Información y comunicación					
5	Actividades de supervisión					
	<b>PROMEDIO</b>					

Leyenda: CT – Calificación Total

PT – Ponderación Total

### ANEXO 3. Técnica de Entrevista

Con relación a las preguntas que serán realizadas en función de la aplicación de la entrevista y que serán aplicadas al Jefe de la Oficina y a los Oficiales de Crédito, puede decirse que las mismas estarán enfocadas en indagar sobre la siguiente información:

- ❖ ¿Indíqueme cuál es el proceso usado para la contabilización de la Cartera de Crédito otorgada por la Oficina durante el año 2017?
- ❖ ¿Explique cómo se realiza el registro de todas las transacciones contables y los hechos económicos de la Oficina y el efecto de estas?
- ❖ ¿Explique cómo el Consejo de Administración elabora y actualiza políticas de crédito acordes al volumen y características de la Cooperativa?
- ❖ ¿Cuáles son los mecanismos que posee el sistema de control de la Cooperativa, para determinar los límites de exposición de riesgos?

- ❖ ¿Qué mecanismos son tomados en cuenta para el análisis de concentraciones de crédito, por área geográfica, destino, actividad económica y producto?

**ANEXO 4. EVALUACIÓN DE LOS CONTROLES CLAVE. Oficinas Chilla / Zaruma**

EVALUACIÓN DE CONTROL CLAVE. CARTERA DE CRÉDITO							
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JARDÍN AZUAYO”							PT No. CCC 001
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2017							
Componente: Evaluación del Control Interno							
Subcomponente: Chilla / Zaruma– Cartera en Riesgo- Proceso de Crédito							
<b>Subproceso: Información</b>							
No.	Controles Claves	SI	NO	N/A	Pond.	Calif.	Observ.
1	Se constata el cumplimiento del manual de crédito						
2	Existe concordancia entre los montos y plazos con la solicitud						
3	Elaboración de Estadísticas para determinar socios que cumplen pre-requisitos						
<b>Subproceso: Solicitud y Análisis</b>							
No.	Controles Claves	SI	NO	N/A	Pond.	Calif.	Observ.
1	Existe notificación por escrito a deudor principal sobre los requisitos requeridos para los créditos						
2	Se aplican las principales herramientas en función del riesgo y metodología de crédito						
3	Se realiza el proceso automático-estadístico de precalificación del riesgo de crédito de los socios						
4	Se tiene la Información del historial (Cooperativa y Buró) crediticio de los socios						
5	Se analiza el flujo de caja del solicitante y los garantes						

6	Se analiza la solvencia económica a través del patrimonio del solicitante						
7	Se analiza la estabilidad de ingresos del solicitante						
8	Socios son atendidos según orden de presentación y disponibilidad económica de la Oficina						
9	Se cumplen los procedimientos de verificación de datos personales y visitas domiciliarias de los deudores y garantes						
<b>Subproceso: Aprobación</b>							
No.	Controles Claves	SI	NO	N/A	Pond.	Calif.	Observ.
1	Se presentó por el socio toda la documentación establecida en la normativa de crédito						
2	El Verificador de Crédito investigó si el socio cumple con los requisitos establecidos en la normativa de crédito emitida por la Cooperativa						
3	Conforme el monto del crédito fueron aprobados por el Responsable de Oficina o el Comité de Crédito						
4	Créditos son aprobados conforme a los requerimientos del socio						
5	Se informó por escrito al socio sobre la aprobación o denegación del crédito y las razones del mismo						
<b>Subproceso: Liquidación</b>							
No.	Controles Claves	SI	NO	N/A	Pond.	Calif.	Observ.
1	Socio recibió préstamo en el plazo establecido en la normativa de crédito						
2	Socio formalizó las condiciones exigidas para la liquidación del crédito como la firma de pagarés, contrato y garantías						

3	Créditos desembolsados en la cuenta de ahorro del titular del préstamo						
4	Informados el solicitante y el garante el tipo de contrato, monto y forma de pago del crédito						
<b>Subproceso: Seguimiento y Recuperación</b>							
No.	Controles Claves	SI	NO	N/A	Pond.	Calif.	Observ.
1	Socios se encuentran al día con sus pagos						
2	Socios previamente informados sobre fechas de vencimiento de crédito						
3	Socios en mora informados sobre vencimiento de crédito						
4	Socios con avisos extrajudiciales y judiciales						
Elaborado por:				Fecha:			
Fuente. Elaboración propia							

ANEXO 5. Determinación del nivel de confianza y riesgo del Procedimiento Crediticio.  
Oficina Chilla / Zaruma

Matriz de calificación del nivel de confianza y riesgo integral

<b>RIESGO</b>		
Bajo	Moderado	Alto
76-100%	51-75%	0-50%
Alto	Moderado	Bajo
<b>CONFIANZA</b>		

Determinación del nivel de confianza y riesgo del Procedimiento Crediticio. Oficina Chilla /Zaruma

No	COMPONENTE	CT	PT	%	CONFIANZA	RIESGO
1	Información					

2	Solicitud de Crédito					
3	Aprobación de Crédito					
4	Liquidación					
5	Seguimiento y Recuperación					
	<b>PROMEDIO</b>					

Leyenda: CT – Calificación Total

PT – Ponderación Total

## ANEXO 6. TÉCNICA DE ENTREVISTA CARTERA DE CRÉDITO. COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JARDÍN AZUAYO”

<b>TÉCNICA DE ENTREVISTA CARTERA DE CRÉDITO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JARDÍN AZUAYO” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2017</b>	
<b>Componente:</b> Entrevista	
<b>Subcomponente:</b> Cartera en Riesgo-oficina Chilla /Zaruma	
<b>Directivos:</b> Sr. Jhon Machuca, Director de Riesgos Sra. Dolores Guanuchi, Contadora, ambos pertenecientes a la Oficina Central de la Cooperativa.	<b>Fecha:</b> 14.11.2018
<b>N o .</b>	<b>PREGUNTAS</b>
	<b>RESPUESTAS</b>
	<p>¿Indíqueme cuál es el proceso usado para la contabilización de la Cartera de crédito otorgada por las oficinas en el año 2017?</p> <p>El proceso utilizado para el registro de la Cartera de Crédito en la Contabilidad es de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente dictada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en cada oficina se otorga créditos a los socios y de acuerdo a su destino se va a registrar en el segmento que corresponde; esto es comercial, consumo, microcrédito, inmobiliario; cada transacción que se realice tiene su propio contable y al final de día se consolidan en un solo contable y en la oficina que corresponda, incluyéndose de esta manera en la cuenta contable de cartera para ser considerada en el balance diario que se reporta en una estructura de balance que se envía al organismo de control</p>

<p>¿Explique cómo se realiza el registro de todas las transacciones contables y los hechos económicos de las Oficinas y el efecto de estas?</p>	<p>En la Cooperativa se tiene establecido el proceso que cada servicio que afecte a la situación financiera de la misma debe considerar la afectación contable que tiene el mencionado servicio, de tal manera que se registre en el balance de la institución diariamente con el corte que se realiza para el envío de la información al organismo de control en este caso la SEPS. La consolidación de la información se realiza a partir de las 20h00 y se maneja lo que se considera la hora contable si existieran transacciones que afectan a la situación financiera fuera de esta hora se registran al día siguiente ya que los procesos automáticos sirven para realizar los registros de los procesos contables previamente establecidos por las transacciones que se generan diariamente.</p>
<p>¿Explique cómo el Consejo de Administración elabora y actualiza políticas de crédito acordes al volumen y características de la Cooperativa?</p>	<p>Todo parte de un proceso en el que el Área de Negocio es decir el Área de Servicios cooperativos elabora la propuesta de implementación o actualización de los procesos, políticas, procedimientos y metodologías de crédito, estas propuestas son analizadas por las instancias de Control (Dirección de Riesgos, Cumplimiento, Seguridad de la Información, etc.), con las recomendaciones de estas instancias, la propuesta es enviada al Comité Gerencia, paso previo al conocimiento del Comité de Administración Integral de Riesgos, el mismo que da por conocida la propuesta y envía al Consejo de Administración para su conocimiento y resolución.</p>
<p>¿Cuáles son los mecanismos que posee el sistema de control de la Cooperativa, para determinar los límites de exposición de riesgos?</p>	<p>Partiendo desde la normativa, se tienen definidos en la resolución 128-2015-F de Junta Monetaria y Financiera que límites se deben levantar como mínimo para la Gestión de Riesgos, el mecanismo igualmente parte de la propuesta de la Dirección de Riesgos la cual es conocida por el Comité de Riesgos y aprobada por el Consejo de Administración</p>
<p>¿Qué mecanismos tomados en cuenta para el análisis de concentración de crédito, por área geográfica, destino, actividad económica y producto?</p>	<p>La información a ser tomada en cuenta para el análisis de concentración debe ir acompañada de límites definidos, así como de información histórica suficiente, generalmente trabajamos con 3 años de información como mínimo</p>
<p>Elaborado por: Lilia M. Arévalo Plasencia y Gabriela del R. Vera Guzmán</p>	
<p>Firma del funcionario.</p>	<p>Fecha: 14.11.2018</p>

Doctora María Elena Ramírez Aguilar, Secretaria de la Facultad de Ciencias de la Administración de la Universidad del Azuay

**CERTIFICA:**

Que, el Consejo de Facultad en sesión del 27 de julio de 2018, conoció y aprobó la solicitud para realización del trabajo de titulación, presentada por:

**Estudiantes:** Arévalo Plascencia Lila Marsella, con código 68133 y Vera Guzmán Gabriela del Rocío, con código 61140

**Tema:** "EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LA GESTIÓN DE LA CARTERA EN RIESGO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDIN AZUAYO, OFICINAS CHILLA Y ZARUMA, AÑO 2017"  
Previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría

**Director:** Ing. Ana Belén Toral Castillo

**Tribunal:** Econ. Teodoro Cubero Abril e Ing. Ximena Ortega Arteaga

**Plazo de presentación del trabajo de titulación:** Se fijó como plazo para la entrega del trabajo de titulación, conforme a la Disposición Tercera del Reglamento de Régimen Académico, un periodo académico, contado desde la fecha de la aprobación del diseño del trabajo, esto es hasta el 27 de enero de 2019.

**E INFORMA:**

Que, en aplicación de la Disposición General Cuarta del Reglamento de Régimen Académico vigente, en caso de que las estudiantes no culminen y aprueben el trabajo de titulación luego de dos periodos académicos contados a partir de su fecha de culminación de estudios, deberán realizar la actualización de conocimientos previa a su titulación.

Cuenca, 30 de julio de 2018



Dra. María Elena Ramírez Aguilar  
Secretaria de la Facultad de  
Ciencias de la Administración



## 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: "Análisis de control interno de la gestión de la cartera en riesgo de la Cooperativa Jardín Azuayo, año 2017", presentado por las estudiantes AREVALO PLASENCIA LILA MARSELLA con código 68133 y VERA GUZMAN GABRIELA DEL ROCIO con código 61140 previa a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, para el día Miércoles, 27 de junio de 2018 a las 19h00

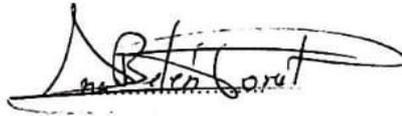
*Tomar en cuenta que posterior a la sustentación del Diseño del Trabajo de Titulación, por ningún concepto se puede realizar modificaciones ni cambios en los documentos; únicamente, en caso de diseño aprobado con modificación, el Director adjuntará al esquema un oficio indicando que se procede con los cambios sugeridos.*

Cuenca, 14 de junio de 2018



Dra. María Elena Ramírez Aguilar  
Secretaria de la Facultad

Ing. Ana Belén Toral Castillo



Ing. Ximena Ortega Arteaga



Econ. Teodoro Cubero Abril



UNIVERSIDAD DEL AZUAY  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN  
DIRECCIÓN ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR

**OFICIO:** No. 0560-2018-ECS  
**ASUNTO:** Conocimiento de propuesta de Trabajo de Titulación  
**FECHA:** Cuenca, 11 de junio de 2018.

Señor Ingeniero  
Oswaldo Merchán Manzano  
**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 11 de junio del año en curso, conoció la propuesta del proyecto de trabajo de titulación, denominado: "Análisis de control interno de la gestión de la cartera en riesgos de la Cooperativa Jardín Azuayo, año 2017", presentado por las señoritas Arévalo Plascencia Lila Marsella, con código No. 68133, y Vera Guzmán Gabriela del Rocío, con código No. 61140, estudiantes de la Carrera de Contabilidad Superior, previo a la obtención del título de Ingenieras 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 la Carrera de Contabilidad Superior, considera que la propuesta presentada por las estudiantes, debe ser analizada y evaluada por el Tribunal que estará integrado por: Ing. Ana Belén Toral Castillo, como Directora, y como miembros del tribunal el Econ. Teodoro Cubero Abril e Ing. Ximena Ortega Arteaga, 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 la Ing. Ana Belén Toral Castillo, Directora del diseño 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 del trabajo de titulación.

Atentamente,

  
Ing. Gabriela Duque Espinoza  
Coordinadora Carrera de Contabilidad Superior



ACTA  
SUSTENTACIÓN DE PROTOCOLO/DENUNCIA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Fecha de sustentación: Miércoles, 27 de junio de 2018 a las 18h30

- 1.1. Nombre del estudiante: AREVALO PLASENCIA LILA MARSELLA Y VERA GUZMAN GABRIELA DEL ROCIO
- 1.2. Código: 68133 y 61140 respectivamente
- 1.3. Director sugerido: Ing. Ana Belén Toral Castillo
- 1.4. Codirector (opcional): \_\_\_\_\_
- 1.4.1. Tribunal: Ing. Ximena Ortega Arteaga y Econ. Teodoro Cubero Abril
- 1.4.2. Título propuesto: "Análisis de control interno de la gestión de la cartera en riesgo de la Cooperativa Jardín Azuayo, año 2017"
- 1.4.3. Aceptado sin modificaciones : \_\_\_\_\_

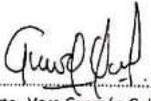
1.4.4. Aceptado con las siguientes modificaciones:

- 1.- Modificar: Título, Marco Teórico, Esquema
- 2.- Definir tres Objetivos

1.4.5. No aceptado

1.4.6. Justificación:

Tribunal

 Ing. Ana Belén Toral Castillo	 Ing. Ximena Ortega Arteaga	 Econ. Teodoro Cubero Abril
 Srta. Arevalo Plasencia Lila Marsella	 Srta. Vera Guzmán Gabriela	 Dra <sup>a</sup> María Elena Ramírez Aguilar Secretaria de la Facultad



RÚBRICA PARA LA EVALUACIÓN DEL PROTOCOLO DE TRABAJO DE TITULACIÓN  
(Tribunal)

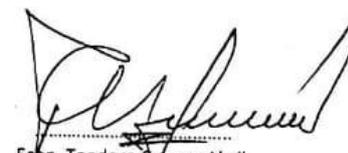
- 1.1 Nombre del estudiante: AREVALO PLASENCIA LILA MARSELLA Y VERA  
GUZMAN GABRIELA DEL ROCIO
- 1.2 Código : 68133 y 61140 respectivamente
- 1.3 Director sugerido: Ing. Ana Belén Toral Castillo
- 1.4 Codirector (opcional):
- 1.1.1. Título propuesto: : "Análisis de control interno de la gestión de la cartera en riesgo de la Cooperativa Jardín Azuayo, año 2017"
- 1.2. Revisores (tribunal): Ing. Ximena Ortega Arteaga y Econ. Teodoro Cubero Abril
- 1.3. Recomendaciones generales de la revisión:

	Cumple	No cumple
<b>Problemática y/o pregunta de investigación</b>		
1. ¿Presenta una descripción precisa y clara?		✓
2. ¿Tiene relevancia profesional y social?	✓	
<b>Objetivo general</b>		
3. ¿Concuerda con el problema formulado?		✓
4. ¿Se encuentra redactado en tiempo verbal infinitivo?	✓	
<b>Objetivos específicos</b>		
5. ¿Permiten cumplir con el objetivo general?	✓	
6. ¿Son comprobables cualitativa o cuantitativamente?	✓	
<b>Metodología</b>		
7. ¿Se encuentran disponibles los datos y materiales mencionados?	✓	
8. ¿Las actividades se presentan siguiendo una secuencia lógica?	✓	
9. ¿Las actividades permitirán la consecución de los objetivos específicos planteados?	✓	
10. ¿Las técnicas planteadas están de acuerdo con el tipo de investigación?	✓	
<b>Resultados esperados</b>		
11. ¿Son relevantes para resolver o contribuir con el problema formulado?	✓	
12. ¿Concuerdan con los objetivos específicos?		✓
13. ¿Se detalla la forma de presentación de los resultados?	✓	
14. ¿Los resultados esperados son consecuencia, en todos los casos, de las actividades mencionadas?	✓	

Nota sobre 10 puntos: 8

  
Ing. Ana Belén Toral Castillo

  
Ing. Ximena Ortega Arteaga

  
Econ. Teodoro Cubero Abril



UNIVERSIDAD  
DEL AZUAY



Facultad  
Ciencias de la  
Administración

Oficio Estudiante: Solicitud aprobación de  
Protocolo de Trabajo de Titulación

Cuenca, 06 de junio de 2018

Ingeniero,  
Oswaldo Merchán Manzano  
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN  
UNIVERSIDAD DEL AZUAY

De nuestra consideración,

Estimado Señor Decano, nosotros Lila Marsella Arévalo Plasencia con C.I. 0104754163, código estudiantil 68133 y Gabriela del Rocío Vera Guzmán con C.I. 0105779078, código estudiantil 61140; estudiantes de la Carrera de Contabilidad y Auditoría; solicitamos muy comedidamente a usted y por su intermedio al Consejo de Facultad, la aprobación del protocolo de trabajo de titulación con el tema "Análisis del control interno de la gestión de la cartera en riesgo de la Cooperativa Jardín Azuayo, año 2017 " previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, para lo cual adjuntamos la documentación respectiva.

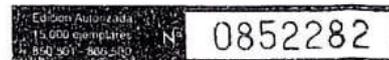
Por la favorable acogida que brinde a la presente, anticipamos nuestro agradecimiento.

Atentamente:

Lila Marsella Arévalo Plasencia

Gabriela del Rocío Vera Guzmán

Estudiantes de la Carrera de Contabilidad y Auditoría





UNIVERSIDAD  
DEL AZUAY

DOCTORA MARÍA ELENA RAMÍREZ, SECRETARIA DE LA FACULTAD DE  
CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DEL AZUAY.

CERTIFICA:

Que, la Señorita Gabriela del Rocío Vera Guzmán, registrada con el código 61140,  
alumna de la carrera de Contabilidad Superior, tiene aprobado el 86.66% de su plan de  
estudios.

Cuenca, 05 de Junio del 2018

Dra. María Elena Ramírez Aguilar

SECRETARÍA DE LA FACULTAD  
DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN



UNIVERSIDAD DEL  
AZUAY  
FACULTAD DE  
ADMINISTRACIÓN  
SECRETARÍA

Nº. Derecho 172731  
vcf.-

Educación Autorizada  
19.000 ejemplares  
Nº 0851943



UNIVERSIDAD  
DEL AZUAY

DOCTORA MARÍA ELENA RAMÍREZ, SECRETARIA DE LA FACULTAD DE  
CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DEL AZUAY.

CERTIFICA:

Que, la Señorita Lila Marsella Arévalo Plasencia, registrada con el código 68133, alumna  
de la carrera de Contabilidad Superior, tiene aprobado el 88.44% de su plan de estudios

Cuenca, 05 de Junio del 2018

Dra. María Elena Ramírez Aguilar

SECRETARÍA DE LA FACULTAD  
DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN



UNIVERSIDAD DEL  
AZUAY  
FACULTAD DE  
ADMINISTRACIÓN  
SECRETARIA

Nº. Derecho 172732

vcf.

Edition Autorizada  
15 000 ejemplares  
ISO 501: 865 500

Nº

0851944



Cuenca, 06 de junio de 2018

Ingeniero,  
Oswaldo Merchán Manzano  
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN  
UNIVERSIDAD DEL AZUAY

De mi consideración,

Yo, Ana Belén Toral Castillo informo que he revisado el protocolo de trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, denominado "Análisis del control interno de la gestión de la cartera en riesgo de la Cooperativa Jardín Azuayo, año 2017", realizado por los estudiantes Lila Marsella Arévalo Plasencia, con código estudiantil 68133 y Gabriela del Rocío Vera Guzmán, con código estudiantil 61140, protocolo que a mi criterio, cumple con los lineamientos y requerimientos establecidos por la carrera.

Por lo expuesto, me permito sugerir que sea considerado para la revisión y sustentación del mismo,

Sin otro particular, suscribo.

Atentamente

Ing. Ana Belén Toral Castillo



Cuenca, 03 de Julio de 2018

Ingeniero,  
Oswaldo Merchán Manzano  
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN  
UNIVERSIDAD DEL AZUAY

De mi consideración,

Yo **Ing. Ana Belén Toral Castillo** informo que he revisado los cambios realizados al protocolo del trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, denominado **"EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LA GESTIÓN DE LA CARTERA EN RIESGO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO, OFICINAS CHILLA Y ZARUMA, AÑO 2017"**, elaborado por la estudiante **Arévalo Plasencia Lila Marsella**, con código estudiantil **068133** y **Vera Guzmán Gabriela del Rocío**, con código estudiantil **061140**. Trabajo que según mi criterio cumple con las modificaciones sugeridas por el Tribunal y puede continuar su desarrollo planificado.

Sin otro particular, suscribo

Atentamente

**Ing. Ana Belén Toral Castillo**

Cuenca, 05 de junio de 2018

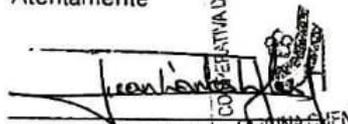
Ingeniero,  
Oswaldo Merchán Manzano  
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN  
UNIVERSIDAD DEL AZUAY

De mi consideración,

Yo Juan Carlos Urgilés Martínez, Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, autorizo a los estudiantes Lila Marsella Arévalo Plasencia, Gabriela del Rocío Vera Guzmán de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad del Azuay, a realizar su trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría en la empresa que represento, la cual se compromete a proporcionar a los estudiantes, los documentos e información requerida para el desarrollo de su labor.

Sin otro particular, suscribo

Atentamente

  
Eco. Juan Carlos Urgilés Martínez / Gerente Jardín Azuayo

DOMICILIO: Benigno Malo 9 - 75 entre Gran Colombia y Simón Bolívar  
Teléfono: (091) 7 9922 265 / Cuenca - Ecuador

Patron Autorizado  
10.000 ejemplares  
850.501 - 915.500  
Nº 0856348



UNIVERSIDAD  
DEL AZUAY

Protocolo de Trabajo de Titulación

Escuela  
Contabilidad  
Superior

UNIVERSIDAD DEL AZUAY

Facultad de Ciencias de la Administración

Escuela de Contabilidad Superior

**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LA  
GESTIÓN DE LA CARTERA EN RIESGO DE LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN  
AZUAYO, OFICINAS CHILLA Y ZARUMA, AÑO 2017**

**Nombre de Estudiante(s):**

Arévalo Plasencia Lila Marsella

Vera Guzmán Gabriela del Rocío

**Director(a) sugerido(a):**

Ing. Ana Belén Toral

Cuenca - Ecuador

2018

Educación Superior  
15 010 Azuay  
850 501 - 853 500  
Nº 0856348



UNIVERSIDAD  
DEL AZUAY

1. Datos Generales

1.1. Nombre del Estudiante

Arévalo Plasencia, Lila Marsella- Vera Guzmán, Gabriela del Rocío

1.1.1. Código

ua068133-ua061140

1.1.2. Contacto

Arévalo Plasencia Lila Marsella

Teléfono: 074114748

Celular: 0989914679

Correo Electrónico: marcela198650@hotmail.com

Vera Guzmán Gabriela del Rocío

Teléfono: 072861387

Celular: 0986432597

Correo Electrónico: ybbag\_gv26@hotmail.com

1.2. Director Sugerido: Toral Ana Belén, Ingeniera

1.2.1. Contacto:

Celular: 0992698764

Correo Electrónico: atoral@uazuay.edu.ec

1.3. Asesor Metodológico: Verdugo Cárdenas Fabiola Priscila, Ingeniera



**1.4. Tribunal designado:**

**1.5. Aprobación:**

**1.6. Línea de Investigación de la Carrera:**

5311 Organización y Dirección de Empresas

**1.6.1. Código UNESCO:** 5311.02-Gestión Financiera y Auditoría

**1.6.2. Tipo de trabajo:**

a) Proyecto de investigación

b) Investigación formativa

**1.7. Área de Estudio:**

Auditoría de gestión I, Auditoría de Gestión II, Administración Estratégica y Gestión de Riesgo

**1.8. Título Propuesto:**

Evaluación del control interno de la gestión de la cartera en riesgo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, año 2017

**1.9. Estado del proyecto**

La presente investigación es un trabajo nuevo

**2. Contenido**

**2.1: Motivo de la Investigación**

El riesgo de crédito es la posibilidad de que un prestatario no cumpla con sus obligaciones de conformidad con los términos acordados, provocando el incremento de los índices de morosidad, que en muchas ocasiones son difíciles de controlar. La gestión del crédito siempre debe guiarse por políticas y procedimientos establecidos en los estatutos internos, normas y metodología de crédito de los que dispone la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, donde un eficiente sistema de control interno



UNIVERSIDAD  
DEL AZUAY

apoyará a que se pueda detectar oportunamente los errores que afectan a la entidad ayudando a tomar a tiempo las acciones correctivas necesarias.

## 2.2. Problemática

Las operaciones de crédito son la mayor fuente de riesgo crediticio para una institución financiera, las que al no ser administradas correctamente pueden traer implicaciones graves para la sostenibilidad de una entidad. En este sentido, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, ha realizado un importante número de operaciones de crédito durante el año 2017, que de manera general no representa un mayor nivel de riesgo debido a que ha sido gestionado de manera adecuada, sin embargo, se ha podido detectar que a nivel de oficinas como es el caso de Chilla y Zaruma, el panorama es diferente, puesto que el índice de morosidad se ha incrementado en el último año, lo que finalmente podría afectar a la entidad. Este panorama se presenta principalmente en el incumplimiento de las normas establecidas, inoportuna entrega de la documentación por parte de los clientes, inadecuada gestión de recuperación de cartera, ocasionado que muchos créditos con el tiempo sean incobrables, por lo que es necesario analizar el sistema de control interno que permita identificar dónde se presentan los problemas y qué soluciones se podrían implementar.

## 2.3. Pregunta de Investigación

- ¿Cuál fue la situación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo en el año 2017?
- ¿Qué fundamentos teóricos nos ayuda en el proceso de evaluación del sistema de control interno?
- ¿Qué informe y procedimientos se podrían aplicar para mejorar el control interno en la gestión de la cartera en riesgo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, en las oficinas de Chilla y Zaruma?

## 2.4. Resumen

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo, evaluar el sistema de control interno de la cartera de riesgos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, de las oficinas ubicadas en Chilla y Zaruma, provincia El Oro; al considerar que el índice de morosidad en las mismas se ha incrementado en el año 2017. La investigación se

Edición Autorizada  
15 000 ejemplares  
860 501 - 865 500

Nº

0856358

llevará a cabo mediante un enfoque mixto (cuali-cuantitativo). De la aplicación de la misma se obtendrán las conclusiones y recomendaciones para emitir un informe de la evaluación del sistema de control interno.

## 2.5. Estado del Arte y marco teórico

### 2.5.1. Estado del arte

El tema de los sistemas de control interno de la cartera de riesgo en las cooperativas de ahorro y crédito, ha promovido diversos estudios, investigaciones, corrientes de pensamiento y diversos marcos interpretativos, que han abierto diferentes rutas en la búsqueda del conocimiento; por lo que se dispone de una amplia bibliografía que puede proporcionar un marco conceptual lo suficientemente sólido y fundamentado.

Es así que Rodríguez (2016) elabora el tema "Evaluación del control interno y gestión de cartera al departamento de crédito-cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puéllaro Ltda., agencia Santo Domingo". La investigación se realizó con base a la modalidad de investigación cuali-cuantitativa, por su relación directa el análisis financiero que generó datos necesarios para sustentar la problemática y describir las posibles soluciones, cuyo producto se vio reflejado en la propuesta de la investigación, que realza la importancia y creatividad del proyecto investigativo. La información obtenida de la evaluación de control interno generó el resultado de un nivel medio de riesgo (Rodríguez, 2016).

Por otro lado, Zavala (2016), desarrolla el tema "Control interno de la cartera de créditos y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.", la investigación estuvo orientada a determinar el nivel de riesgo de crédito que posee la entidad para el planteamiento de estrategias que permitan controlar eficientemente la calidad de la cartera, específicamente en las operaciones que representan mayor probabilidad de pérdida, lo cual se vio reflejado en el indicador de morosidad y por consiguiente en los demás indicadores de solvencia y prudencia financiera (Zavala, 2016).

### 2.5.2. Marco teórico

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito



UNIVERSIDAD  
DEL AZUAY

“Una cooperativa es una asociación autónoma de personas unidas voluntariamente para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes a través de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada” (Alianza Cooperativa Internacional, 2012, p. 56).

#### El control interno

El control interno, tal como se define en contabilidad y auditoría, es un proceso para asegurar el logro de los objetivos de una organización en eficacia y eficiencia operativa, informes financieros confiables y cumplimiento de leyes, reglamentos y políticas. El control interno son todas las políticas y procedimientos que la administración utiliza para garantizar que la administración cuente con información precisa, oportuna y completa, incluidos los registros contables, para planificar, controlar y reportar las operaciones comerciales (Blanco, 2012).

Por otro, se considera que los controles internos son métodos implementados por una organización para garantizar la integridad de la información financiera, operativa y contable. Funcionan mejor cuando se aplican a múltiples divisiones y se ocupan de las interacciones entre los distintos departamentos comerciales. No hay dos sistemas de controles internos idénticos, pero muchas filosofías centrales con respecto a la integridad financiera y las prácticas contables se han convertido en prácticas de gestión estándar (Besley, 2014).

Las actividades de control interno son las políticas y procedimientos, así como las actividades diarias que ocurren dentro de un sistema de control interno. Un buen sistema debe incluir las siguientes actividades: entorno de control, evaluación de riesgos, monitoreo y revisión, información y comunicación, actividades de control (Mantilla, 2013).

#### Evaluación del control interno

Hace más de una década, el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO) emitió Control Interno - Marco Integrado para ayudar a las empresas y otras entidades a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno. Desde entonces, ese marco se ha incorporado en la política, la regla y la regulación, y es utilizado por

Edición Autorizada  
15.000 ejemplares  
850 501 - 855 900

Nº

0856351

miles de empresas para controlar mejor sus actividades y avanzar hacia el logro de sus objetivos establecidos (Estupiñan, 2006).

## 2.6. Objetivo General

Evaluar el control interno de la gestión de la cartera en riesgo de las oficinas de Chilla y Zaruma de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, durante el año 2017.

## 2.7. Objetivos Específicos

- Realizar un conocimiento general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.
- Fundamentar teóricamente el proceso de evaluación del sistema de control interno.
- Realizar la evaluación del sistema de control interno de la cartera en riesgo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo de las oficinas de Chilla y Zaruma del año 2017, y emitir un informe con comentarios, conclusiones y recomendaciones.

## 2.8. Metodología

El diseño de la investigación tendrá un enfoque mixto, considerando la combinación de un enfoque cualitativo que se utilizará para la recopilación de datos sin medición numérica para establecer los antecedentes y el marco teórico en la investigación; y, el enfoque cuantitativo permitirá la recolección de datos con base en la medición numérica de la aplicación de las técnicas de investigación seleccionadas. En este sentido la investigación estará dado por un estudio descriptivo que tendrá un diseño no experimental de corte transversal, debido a que inicialmente se mediarán o evaluarán aspectos, dimensiones y componentes del fenómeno para describir y explicar las relaciones existentes.

Se realizará una investigación documental, a partir de la elaboración de un marco referencial de investigación sobre la base de los fundamentos teóricos y tendencias actuales de control interno. La búsqueda de información se basará en el análisis de fuentes primarias y secundarias. Así mismo se utilizarán diferentes métodos de



**UNIVERSIDAD  
DEL AZUAYO**

investigación, como el histórico-lógico que permitirá establecer los antecedentes y los elementos de la investigación, el analítico-sintético para relacionar aspectos conceptuales y el procesamiento de los datos obtenidos en los diferentes instrumentos aplicados en el proceso de investigación y el inductivo-deductivo para analizar la gestión de la cartera en riesgo de la de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Jardín Azuayo".

En lo que respecta a las técnicas de compilación de datos, se aplicará las encuestas como instrumentos de investigación descriptiva, mediante la aplicación del cuestionario que permita la recolección de información por parte de una muestra seleccionada, con el propósito de obtener opinión y criterios acerca del tema de investigación.

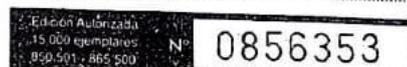
Para el análisis de la información se utilizará en programa Excel, mediante la utilización de técnicas de estadística descriptiva, gráficas y numéricas, con el fin de compilar, organizar y analizar los datos.

#### 2.9. Alcances y resultados esperados

Al evaluar el sistema de control interno aplicado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, propuesto en esta investigación, se pretende alcanzar características de claridad, considerando que el control interno requiere de un criterio profesional en su diseño, implementación, conducción y evaluación de su efectividad, por lo que la evaluación del control interno permitirá desarrollar un marco original, empleando principios y puntos de interés con el objetivo de ampliar y actualizar los conceptos de control interno, sin dejar de reconocer los cambios en el entorno administrativo, financiero y operativo, aplicando los cinco componentes de control interno, con el propósito de facilitar su uso y aplicación en cualquier entidad. Todos estos factores proporcionarán a la entidad analizada herramientas para mejorar la gestión de la cartera de riesgo.

#### 2.10. Supuestos y riesgos (consecuencias)

- No exista colaboración por parte de los empleados de la entidad, lo que puede limitar el acceso a la información necesaria para la obtención de resultados y su posterior análisis.
- La información proporcionada por la entidad tenga un margen de error alto.



## 2.11. Presupuesto

Detalle	Total dólares	Justificación
Suministros y Materiales	300,00	Materiales de oficina, impresiones, entre otros.
Movilidad	50,00	Para transportación hacia el lugar donde se desarrollará el proceso de investigación
Conectividad	120,00	Comunicación vía telefónica e internet.
Accesorios tecnológicos	50,00	Memorias y otros.
Imprevistos	60,00	Por gastos no contemplados.
<b>TOTAL</b>	<b>580,00</b>	

## 2.12. Financiamiento

El financiamiento de la presente investigación será con el uso de recursos propios.

## 2.13. Esquema tentativo

### Capítulo 1. Aspectos generales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo

#### 1.1. Conocimiento general de la Cooperativa Jardín Azuayo

##### 1.1.1. Misión

##### 1.1.2. Visión

##### 1.1.3. Objetivos

##### 1.1.4. Estructura Organizacional

##### 1.1.5. Productos y servicios

##### 1.1.6. Base legal de creación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo

### Capítulo 2. Marco teórico

#### 2.1. Sistemas de evaluación de control interno

#### 2.2. Método de evaluación de control interno

#### 2.3. Técnicas, instrumentos y herramientas de evaluación de control interno

#### 2.4. Sistema de Control Interno adoptado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo



**UNIVERSIDAD  
DEL AZUAY**

Capítulo 3. Aplicación práctica de la evaluación del sistema de control interno de la cartera en riesgo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, oficinas Chilla y Zaruma, año 2017.

3.1. Planificación

3.2. Evaluación de control interno

3.3. Análisis de la evaluación del control interno

3.4. Informe, conclusiones y recomendaciones

Capítulo 4: Propuesta

Conclusiones y Recomendaciones

Bibliografía

Anexos

**2.14. Cronograma**

Objetivo Especifico	Actividad	Resultado esperado	Tiempo (semanas)
Realizar un conocimiento general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.	Revisión bibliográfica y documental	Marco teórico Marco metodológico	6 semanas
Fundamentar teóricamente el proceso de evaluación del sistema de control interno.	Revisión documental	Diagnóstico situacional	6 semanas

Edición Autorizada  
15 000 ejemplares  
REG. 601-2005-000  
N° 0856354

Realizar la evaluación del sistema de control interno de la cartera en riesgo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo de las oficinas de Chilla y Zaruma del año 2017, y emitir un informe con comentarios, conclusiones y recomendaciones.	Aplicación de técnicas e instrumentos de recolección de datos e Identificar procedimientos para mejorar el control interno en la gestión de la cartera en riesgo de la Cooperativa Jardín Azuayo.	Análisis e Interpretación de resultados, conclusiones y recomendaciones.	12 semanas
<b>TOTAL</b>			<b>24 semanas</b>

#### 2.15: Referencias

Alianza Cooperativa Internacional. (2012). *Características del cooperativismo en el mundo*. Austria: ACI.

Blanco, Y. (2012). *Auditoría integral, normas y procedimientos*. Bogotá DC.: ECOE Ediciones.

Estupiñán, R. (2006). *Control interno y fraudes*. Bogotá DC.: ECOE Ediciones.

Flaherty, J. (2014). *Normativa y componentes COSO ERM*. México: McGraw Hill.

González, B. (2011). *Las Bases de las Finanzas Empresariales*. La Habana: CECOFIS.

Mantilla, S. (2013). *Auditoría del Control Interno*. Bogotá DC.: ECOE Ediciones.

Retrieved Junio 26, 2015



UNIVERSIDAD  
DEL AZUAY

Meneses, A. (2014). *Componentes del COSO ERM*. Buenos Aires: Lumisa. Retrieved  
Abril 2, 2015, from Ambiente de control.

Rodríguez, J. (2016). *Evaluación del control interno y gestión de cartera al  
departamento de crédito-cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
Puéllaro Ltda., agencia Santo Domingo*. Ambato: Repositorio digitas  
UNIANDES.

Zavala, S. (2016). *Control interno de la cartera de créditos y la morosidad de la  
Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.* Ambato: Repositorio digital,  
UTA.

#### 2.16. Anexos

Omitido.

#### 2.17. Firma de responsabilidad (estudiante)

#### 2.18. Firma de responsabilidad (director sugerido)

#### 2.19. Firma de responsabilidad profesor metodólogo

Edición Autorizada  
15.000 ejemplares  
850 501 - 855 500 N° 0856355

2.20. Fecha de entrega

06 de junio de 2018



- 1.1. Nombre del Estudiante: Lila Marsella Arévalo Plasencia/68133, Gabriela del Rocio Vera Guzmán/61140  
 1.1.1. Código: 68133/61140  
 1.2. Director sugerido: Ing. Ana Belén Toral Castillo  
 1.3. Docente metodólogo: Ing. Priscila Fabiola Verdugo Cárdenas  
 1.4. Codirector (opcional):  
 1.5. Título propuesto: Análisis del control interno de la gestión de la cartera en riesgo de la Cooperativa Jardín Azuayo, año 2017

	DIRECTOR		METODÓLOGO	
	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple
<b>Línea de investigación</b>				
1. ¿El contenido se enmarca en la línea de investigación seleccionada?	✓			
<b>Título Propuesto</b>				
2. ¿Es informativo?	✓			
3. ¿Es conciso?				
<b>Estado del arte</b>				
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?	✓			
<b>Problemática</b>				
8. ¿Presenta una descripción precisa y clara?	✓			
9. ¿Tiene relevancia profesional y social?	✓			
<b>Pregunta de Investigación</b>				
10. ¿Presenta una descripción precisa y clara?	✓			
11. ¿Tiene relevancia profesional y social?	✓			
<b>Hipótesis (opcional)</b>				
12. ¿Se expresa de forma clara?	✓			
13. ¿Es factible de verificación?	✓			
<b>Objetivo general</b>				
14. ¿Concuerda con el problema formulado?	✓			
15. ¿Se encuentra redactado en tiempo verbal infinitivo?	✓			
<b>Objetivos específicos</b>				
16. ¿Permiten cumplir con el objetivo general?	✓			
17. ¿Son comprobables cualitativa o cuantitativamente?	✓			
<b>Metodología</b>				
18. ¿Se encuentran disponibles los datos y materiales mencionados?	✓			
19. ¿Las actividades se presentan siguiendo una secuencia lógica?	✓			
20. ¿Las actividades permitirán la consecución de los objetivos específicos planteados?	✓			
21. ¿Las técnicas planteadas están de acuerdo con el tipo de investigación?	✓			
<b>Resultados esperados</b>				
22. ¿Son relevantes para resolver o contribuir con el problema formulado?	✓			
23. ¿Concuerdan con los objetivos específicos?	✓			



	DIRECTOR		METODÓLOGO	
	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple
24. ¿Se detalla la forma de presentación de los resultados?	✓			
25. ¿Los resultados esperados son consecuencia, en todos los casos, de las actividades mencionadas?	✓			
<b>Supuestos y riesgos</b>				
26. ¿Se mencionan los supuestos y riesgos más relevantes, en caso de existir?	✓			
27. ¿Es conveniente llevar a cabo el trabajo dado los supuestos y riesgos mencionados?	✓			
<b>Presupuesto</b>				
28. ¿El presupuesto es razonable?	✓			
29. ¿Se consideran los rubros más relevantes?	✓			
<b>Cronograma</b>				
30. ¿Los plazos para las actividades están de acuerdo con el reglamento?	✓			
<b>Citas y Referencias del documento</b>				
31. ¿Se siguen las recomendaciones de normas internacionales para citar?	✓			
<b>Expresión escrita</b>				
32. ¿La redacción es clara y fácilmente comprensible?	✓			
33. ¿El texto se encuentra libre de faltas ortográficas?	✓			

OBSERVACIONES METODOLOGO:

---



---



---



---

OBSERVACIONES DIRECTOR:

---



---



---



---

*Priscilla J. ...*  
METODÓLOGO

*[Signature]*  
DIRECTOR