

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**  
**SEDE CUENCA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DE:**  
**TÍTULO DE INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:**  
**“PROPUESTA DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA**  
**DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**CUMBEÑITA LTDA”**

**AUTORAS:**

**Cecilia Carpio**

**Dalia Juank**

**DIRECTOR:**

**Ing. Jorge Luis Campoverde**

**Cuenca**

**2011**

## **DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD**

Nosotras, Nila Cecilia Carpio Chuchuca y Shaúk Dalia Juank Kajekai declaramos que los conceptos desarrollados, análisis realizados y las conclusiones del presente trabajo son de exclusiva responsabilidad de las autoras; y, que hemos consultado las referencias bibliográficas y que se incluyen en este documento.

Cuenca, 10 de septiembre del 2011

f.....

Cecilia Carpio

0102671641

f.....

Dalia Juank

1400542369

## **CERTIFICADO**

Yo, Ing. Jorge Luis Campoverde, docente de la Universidad Politécnica Salesiana,

### **CERTIFICO:**

Haber dirigido y revisado prolijamente cada uno de los capítulos de la tesis:

**“PROPUESTA DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CUMBEÑITA LTDA”**, realizado por Cecilia Carpio y Dalia Juank.

Certifico igualmente el nivel de independencia y creatividad, así como la disciplina en el cumplimiento de su plan de trabajo. Por lo tanto por cumplir con los requisitos establecidos autorizo su presentación.

F.....

Ing. Jorge Luis Campoverde

**DIRECTOR DE TESIS**

## **DEDICATORIA**

Con todo mi corazón a Dios y a la Santísima Virgen de El Cisne que es la luz de mi camino, a mis padres por haberme dado su amor y cariño y a mis hermanas por el apoyo incondicional en todo momento ya que sin ellos no hubiese llegado a la feliz culminación de mi carrera profesional.

**Cecilia**

## **DEDICATORIA**

Dedico el siguiente trabajo de investigación a mis padres quienes me dieron todo su apoyo constante ante las dificultades, y me supieron corregir ante mis errores y sobre todo me dieron su amor incondicional.

A mi Abuelita quien desde el cielo me ilumina en intercede por mi ante Dios y me ha regalado muchas bendiciones.

A mi hermana Diana, por su apoyo en los momentos difíciles cuando inicié en mi travesía de alejarme de mi tierra e iniciar una nueva experiencia.

A mi esposo Franklin por su amor y comprensión y por ser un amigo por sobre todas las cosas.

A mi Daniela querida, la razón de mi existencia, tu eres uno de los motivos de creer en Dios.

A mi padre Dios y la virgen María Auxiliadora por su protección y guía.

**Dalia**

## **AGRADECIMIENTO**

Al culminar el presente trabajo, dirigimos nuestros sinceros agradecimientos a la Universidad Politécnica Salesiana, Institución que nos acogió e impartió sus enseñanzas con sus autoridades, docentes, y personal administrativo quienes estuvieron siempre prestos para ayudarnos.

Nuestra gratitud especial a las autoridades de la Cooperativa Cumbeñita LTDA, quienes supieron colaborar con las necesidades para con nuestro trabajo de investigación.

Al Ingeniero Jorge Luis Campoverde quien con su paciencia y experiencia supo dirigirnos correctamente ante nuestras inquietudes.

## INDICE

- **INTRODUCCIÓN.....XI**
- **CAPITULO I**

### **1 LA COAC CUMBEÑITA LTDA.**

<b>1.1 Reseña histórica de la Cooperativa.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Principios Corporativos.....</b>	<b>2</b>
<b>1.2.1 Visión.....</b>	<b>2</b>
<b>1.2.2 Misión.....</b>	<b>2</b>
<b>1.2.3 Valores.....</b>	<b>2</b>
<b>1.3. Productos de la Cooperativa:.....</b>	<b>3</b>
<b>1.3.1 Depósitos.....</b>	<b>4</b>
<b>1.3.1.1 Depósitos a la Vista.....</b>	<b>4</b>
<b>1.3.1.2 Ahorros por Encaje.....</b>	<b>4</b>
<b>1.3.2 Créditos.....</b>	<b>4</b>
<b>1.3.3 Pólizas.....</b>	<b>4</b>
<b>1.3.4 Pago del Bono de Desarrollo Humano.....</b>	<b>4</b>
<b>1.4. Base Legal.....</b>	<b>5</b>
<b>1.4.1 MIES.....</b>	<b>6</b>
<b>1.4.1.1 Objetivos Estratégicos.....</b>	<b>6</b>
<b>1.5. Estructura Organizativa.....</b>	<b>8</b>
<b>1.5.1 Asamblea de Socios.....</b>	<b>9</b>
<b>1.5.1.1 Consejo de Administración.....</b>	<b>9</b>
<b>1.5.2 Gerencia General.....</b>	<b>9</b>
<b>1.5.3 Contabilidad General.....</b>	<b>10</b>
<b>1.5.4 Secretaría General.....</b>	<b>10</b>
<b>1.5.5 Jefe de Crédito.....</b>	<b>11</b>
<b>1.5.6 Comisiones Especiales.....</b>	<b>11</b>
<b>1.5.6.1 Comisión de Crédito.....</b>	<b>11</b>

1.5.6.2 Comisión de Educación.....	11
1.5.6.3 Comisión de Asuntos Sociales.....	11
1.5.1.3 Consejo de Vigilancia.....	12

- **CAPITULO II**

## **2 CONTROL INTERNO**

2.1 Introducción.....	14
2.2 Definición.....	14
2.2.1 Conceptos Fundamentales de Control Interno.....	15
2.2.2 Métodos de Evaluación de Control Interno.....	16
2.2.2.1 Tipos de Métodos de Evaluación de Control Interno.....	17
2.2.3 Riesgo y Confianza.....	20
2.2.3.1 Riesgo Inherente.....	20
2.2.3.2 Riesgo de Control.....	20
2.2.3.3 Riesgo de Detección.....	21
2.2.4 Calificación de Riesgo y Confianza.....	21
2. 3. Informe COSO.....	23
2.3.1 Componentes de Control Interno.....	23
2.31.1 Ambiente de control.....	25
2.31.2 Evaluación de riesgos.....	28
2.31.3 Actividades de control.....	31
2.3.1.4 Información y comunicación.....	32
2.3.1.5 Supervisión y Monitoreo.....	34



• **CAPITULO III**

**3. CRÉDITOS**

<b>3.1 Definición.....</b>	<b>38</b>
<b>3.2 Tipos de Créditos.....</b>	<b>38</b>
<b>3.2.1 Créditos de Consumo.....</b>	<b>38</b>
<b>3.2.2 Créditos comerciales.....</b>	<b>39</b>
<b>3.2.3 Créditos a de microempresas.....</b>	<b>40</b>
<b>3.2.4 Créditos de Vivienda.....</b>	<b>41</b>
<b>3.3. Importancia de los Créditos.....</b>	<b>41</b>
<b>3.4 Políticas de crédito.....</b>	<b>41</b>
<b>3.5 Categorías de morosidad crediticia.....</b>	<b>42</b>
<b>3.5.1 Riesgo normal.....</b>	<b>42</b>
<b>3.5.2 Riesgo Potencial.....</b>	<b>42</b>
<b>3.5.3 Deficiente.....</b>	<b>43</b>
<b>3.5.4 Dudoso recaudo.....</b>	<b>44</b>
<b>3.5.5 Pérdida.....</b>	<b>45</b>
<b>3.6 Provisión de cartera de crédito.....</b>	<b>45</b>
<b>3.6.1 Específicas.....</b>	<b>45</b>
<b>3.6.2 Genérica.....</b>	<b>46</b>
<b>3.7 Créditos Incobrables.....</b>	<b>46</b>

• **CAPITULO IV**

**4. PPROPUESTA DE MANUAL DE CONTROL INTERNO**

<b>4.1 Diagnostico Previo.....</b>	<b>48</b>
<b>4.2 Propuesta del Manual de Control Interno.....</b>	<b>59</b>
<b>4.3 Ámbito de aplicación.....</b>	<b>59</b>
<b>4.4 Contenido del Manual de Control Interno.....</b>	<b>59</b>
<b>4.4.1 Fundamentos del Sistema de Control Interno.....</b>	<b>59</b>
<b>4.4.2 Beneficios para la COAC Cumbeñita.....</b>	<b>59</b>
<b>4.4.2.1 Del Código de Ética.....</b>	<b>60</b>

4.4.3 De la Otorgación de Créditos.....	65
4.4.3.1 Cómo acceder a un Crédito.....	65
4.4.4 Procesos de aprobación de Créditos.....	65
4.4.4.1 Análisis de Créditos.....	65
4.4.4.1.1 Recepción de solicitud de crédito y documentación.....	66
4.4.4.1.2 Verificación de datos.....	66
4.4.4.1.3 Verificación Central de Riesgos.....	66
4.4.4.1.4 Verificación del Domicilio Laboral.....	66
4.4.4.1.5 Verificación de Referencias Bancarias, Comerciales y Personales.....	67
4.4.4.2 Niveles de Aprobación de monto de crédito.....	67
4.4.5 Formalización de la otorgación del crédito.....	68
4.4.6 Desembolso del crédito.....	68
4.4.7 Seguimiento a los créditos otorgados.....	68
4.4.8 Recargos por mora.....	68
4.4.9 Proceso de recuperación.....	69
4.4.9.1 Acciones preventivas.....	69
4.4.9.1.1 Llamadas telefónicas.....	69
4.4.9.1.2 Notificaciones escritas.....	69
4.4.9.2 Proceso de recuperación de créditos en Mora.....	69
4.4.9.2.1 Proceso de recuperación extrajudicial.....	70
4.4.9.2.2 Proceso de recuperación prejudicial y judicial.....	70
• CONCLUSIONES.....	71
• RECOMENDACIONES.....	72
• ANEXOS	
• Anexo 1.....	75
• Anexo 2.....	77
• Anexo 3.....	80

- **Anexo 4.....83**
- **Anexo 5.....91**
- **Anexo 6.....93**
- **Anexo 7.....95**
- **Anexo 8 .....101**
- **Anexo 9.....105**
  
- **BIBLIOGRAFÍA.....108**

## INTRODUCCION

El Control Interno es importante porque nos ayuda a tener un control adecuado y eficiente de toda la organización, permite de una manera técnica salvaguardar los recursos de la empresa

Las entidades financieras son empresas cuya finalidad es la captación, colocación de los recursos financieros de las personas naturales y jurídicas, y la prestación de servicios a sus clientes.

Las cooperativas por su estructura y funcionamiento tienen características efectivas que las diferencian de otras instituciones que también prestan servicios.

El control interno es un conjunto de procedimientos políticas, normas y planes de organización, los cuales tienen por objeto asegurar una eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa (salvaguada de activos, fidelidad del proceso de información y registro, cumplimiento de políticas definidas.)

Es así que para contribuir con la COAC Cumbeñita Ltda., la cual está ubicada en la parroquia de Cumbe a 27 Km de la Ciudad de Cuenca, hemos desarrollado este trabajo investigativo, que permitirá servir como guía para la recepción y aprobación de solicitudes de crédito, recuperación de la cartera de crédito vencida ya que es un instrumento indispensable para actuar con decisión en el fortalecimiento, manejo y utilización de los recursos financieros de la institución.

El presente trabajo, se ha desarrollado de la manera más sencilla y clara enmarcada de acuerdo a las disposiciones legales establecidas en las leyes del Ecuador, acogiendo a su vez a las políticas y reglamentos que rigen en la Cooperativa, el presente trabajo se resume en los siguientes capítulos:

En el primer capítulo se describe en forma resumida la historia de la COAC Cumbeñita Ltda., desde su creación, misión, visión, objetivos y como se encuentra su estructura organizativa.

En el capítulo segundo, tiene conceptos básicos de control interno, el informe coso y por ende los componentes.

En el capítulo tercero está enmarcado en la cartera de crédito como es el concepto, tipos de créditos, importancia, políticas de créditos, categorías de morosidad crediticia.

En el capítulo cuarto, nos referimos al diseño del manual de control interno, para el manejo de la cartera de crédito de la COAC Cumbeñita Ltda.

Por último las conclusiones y recomendaciones, que corresponde el aporte como herramienta eficiente y sobre todo efectiva que servirá para la toma de decisiones que los directivos tomarán para beneficio de la Cooperativa.

## **LA COAC CUMBEÑITA LTDA.**

### **1.1 Reseña Histórica de la Cooperativa**

Nació como una idea de un grupo de amigos y vecinos de la parroquia Cumbe en el año 2006, esta idea se consolida en abril del 2007, formándose así una cooperativa de ahorro y crédito llamada Cumbeñita Ltda.

Iniciándose con un grupo de 22 socios fundadores quienes parten de una necesidad primordial que es la de mantener sus ahorros en una Institución que les dé confianza y seguridad, a la vez tienen la necesidad de realizar préstamos para la colocación de nuevos negocios en algunos casos y en otros para el fortalecimiento de los ya existentes.

Teniendo una gran acogida por parte de la gente del sector al igual que de las parroquias vecinas, por esta razón nace una idea de llegar a nuevos lugares, aperturas de nuevas plazas para satisfacer oportunamente a nuevos socios.

No solo es fomentar un ahorro sino también trabajar con liquidez para ofrecer préstamos.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cumbeñita Ltda. Es una entidad financiera aprobada mediante el acuerdo Ministerial de creación número, 00012, con fecha 23 de Abril del 2007, en el uso de las prerrogativas y delegación legal del Ministerio, fue aprobado por la Subsecretaria Regional del Ministerio de Bienestar Social; el Estatuto constitutivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CUMBEÑITA LTDA”; con domicilio principal en el centro parroquial de la parroquia Cumbe a 27kms del Cantón Cuenca, provincia del Azuay.

La constitución legal de Cooperativa de Ahorro y Crédito “Cumbeñita Ltda.”; para proceder a operar legalmente ha procedido a su inscripción de la Dirección Nacional de Cooperativas con el número 7.000, de la fecha 30 de Abril del 2007.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Cumbeñita Ltda” es una entidad que crece día a día, administrando los recursos financieros de los socios a través de captaciones y colocaciones eficientes, ofreciendo servicios ágiles, oportunos y con tasas de interés competitivos, a través de su personal competente y comprometido, logrando obtener rentabilidad efectiva para sus socios y bienestar a sus trabajadores.

Hoy en día la Cooperativa cuenta con 1093 socios, 52.000 en Certificados de Aportación, Depósitos a la Vista 175.600 y Depósitos a Plazo 123.200 (Estatuto de la Cooperativa Cumbeñita LTDA.)

## **1.2 Principios Corporativos**

### **1.2.1 Visión**

A Diciembre del 2012, la “COAC “Cumbeñita Ltda.”, se reconoce una institución con solvencia y rentabilidad financiera ofreciendo servicios con calidez humana y enfoque de género, mejorando la calidad de vida e impulsando el crecimiento socio económico de la población Austral y Nororiente del Ecuador.

### **1.2.2 Misión**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Cumbeñita Ltda”, ofrece servicios financieros innovadores, competitivos y oportunos a nuestros socios y clientes; con personal responsable de calidad brindando confianza, seguridad y desarrollo a pueblos y comunidades.

### **1.2.3 Valores**

**1.2.4** Dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Cumbeñita Ltda.” se aplican los valores que a continuación detallamos:

- ✓ **Respeto:** Acción positiva del ser humano con sus semejantes y entorno.

- ✓ **Honradez:** Virtud por la cual es ser humano se comporta actual y vive en conformidad con los principios morales y sin tomar lo que no les pertenece, diciendo siempre la verdad.
- ✓ **Responsabilidad:** Cumplir mis tareas y obligaciones a tiempo en todo momento y en cualquier lugar.
- ✓ **Amabilidad:** Dar un trato satisfactorio a nuestros socios, clientes y demás personas.
- ✓ **Ética:** Ser sigiloso con las cosas que se realizan.
- ✓ **Amor:** Cualidad esencial para alcanzar el éxito y que todas las personas deben ser millonarias en brindar amor.
- ✓ **Paciencia:** Saber escuchar y ayudar a todas y cada una de las personas sin excepción que se acerquen a nuestro lugar de trabajo.
- ✓ **Comprensión:** Entender a las personas en sus cualidades y necesidades.
- ✓ **Comunicación:** Arte por el cual las personas podemos expresarnos para hacer conocer nuestras necesidades y deseos con el afán de lograr objetivos comunes.
- ✓ **Confianza:** Crecer en ti mismo y tener la seguridad y esperar que los demás se sientan satisfechos del trabajo encomendado.(Reglamento Interno de Trabajo, en cumplimiento al art. 64 del código de trabajo en vigencia).

### **1.3. Productos de la Cooperativa:**

Son varios los productos que ofrece la Coac. Cumbeñita Ltda., servicios pensados en los socios de las comunidades más cercanas que no pueden acceder muy fácilmente a la ciudad, brindándoles así garantía y confianza en sus transacciones.



### **1.3.1 Depósitos**

#### **1.3.1.1 Depósitos a la Vista**

En cuentas de ahorro, sin importar la cantidad que tenga, los socios y socias ganan un interés del 4.00% anual. No se cobra mantenimiento de cuentas, siendo ésta la manera más conveniente para los socios.

#### **1.3.1.2 Ahorros por encaje**

Es un ahorro como garantía de pago y es el 10% del crédito otorgado.

### **1.3.2 Créditos**

La confianza que ponen los socios en la Cooperativa hace que existan los créditos que favorecen a todos, por lo tanto es primordial que existan depósitos para engrandecer los créditos que benefician a todos, brindando la más baja tasa de interés.

### **1.3.3 Depósitos a plazo fijo**

La Cooperativa cuenta con este servicio el cual paga un interés anual de acuerdo a los meses que deposita el cliente:

1 a 90 días 5% anual

91 a 180 días 7% anual

181 a 360 8% anual

### **1.3.4 Pago del Bono de Desarrollo Humano**

Este es un servicio gratuito, ya que con solo presentar la cédula la persona accede al valor de 35 dólares, siendo un servicio social de la cooperativa, a beneficio de la comunidad, mediante este servicio se le otorga un crédito mínimo de consumo de 300 USD. Pudiendo retirarlo aquellas personas declaradas jefes o representantes de hogar, con predilección madres de familia, que hayan sido previamente encuestadas por

SELBEN y calificadas dentro de los Quintiles 1 y 2, La Cooperativa que presta éste servicio gana por cada entrega del bono 0,20 de dólar por cada transacción.

#### **1.4. Base Legal**

Son Cooperativas las sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas que, sin perseguir finalidades de lucro, tienen por objeto planificar y realizar actividades o trabajos de beneficio social o colectivo, a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros.<sup>1</sup>

#### **Clasificación de las cooperativas**

##### **Cooperativas de Producción**

Son aquellas en las que sus socios se dedican personalmente a actividades lícitas, en una empresa manejada en común.

##### **Cooperativas de Consumo**

Son aquellas en la que tienen por objeto abastecer a los socios de cualquier clase de artículos o productos de libre comercio.

##### **Cooperativas de Ahorro y Crédito**

Son las que reciben ahorros y depósitos, hacen descuentos y préstamos a sus socios y verifican pagos y cobros por cuenta de ellas.

##### **Cooperativas de Servicios**

Son las que, sin pertenecer a los grupos anteriores, se organizan con el fin de llenar diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad.

---

<sup>1</sup> Ley de Cooperativas, <http://www.mies.gob.ec>

### **1.4.1 Ministerio de Inclusión Económica y Social**

El Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) promueve y fomenta activamente la inclusión económica y social de la población, de tal forma que se asegure el logro de una adecuada calidad de vida para todos los ciudadanos y ciudadanas, mediante la eliminación de aquellas condiciones, mecanismos o procesos que restringen la libertad de participar en la vida económica, social y política de la comunidad y que permiten, facilitan o promueven que ciertos individuos o grupos de la sociedad sean despojados de la titularidad de sus derechos económicos y sociales, y apartados, rechazados o excluidos de las posibilidades de acceder y disfrutar de los beneficios y oportunidades que brinda el sistema de instituciones económicas y sociales.

#### **Visión**

Soñamos con una Patria para todos, sin exclusión, sin pobreza, con igualdad de oportunidades económicas, sociales y políticas para todos los ciudadanos y ciudadanas, independientemente de su sexo, color, raza, etnia, edad, procedencia, estrato social, condición de salud, y orientación sexual.

#### **1.4.1.1 Objetivos Estratégicos**

- Ampliar las capacidades de su población objetivo mediante la generación o garantía de las oportunidades de acceder a los servicios sociales de educación, formación, capacitación, salud, nutrición, y otros aspectos básicos de la calidad de vida que influyen en la libertad fundamental del individuo para vivir mejor.
- Promover la inclusión económica de su población objetivo mediante la generación o garantía de las oportunidades de poseer, acceder y utilizar los recursos económicos de la sociedad para consumir, producir o realizar intercambios, de tal forma que se garanticen las oportunidades de acceso a trabajo, ingreso y activos.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> MIES, [www.mies.gob.ec](http://www.mies.gob.ec)

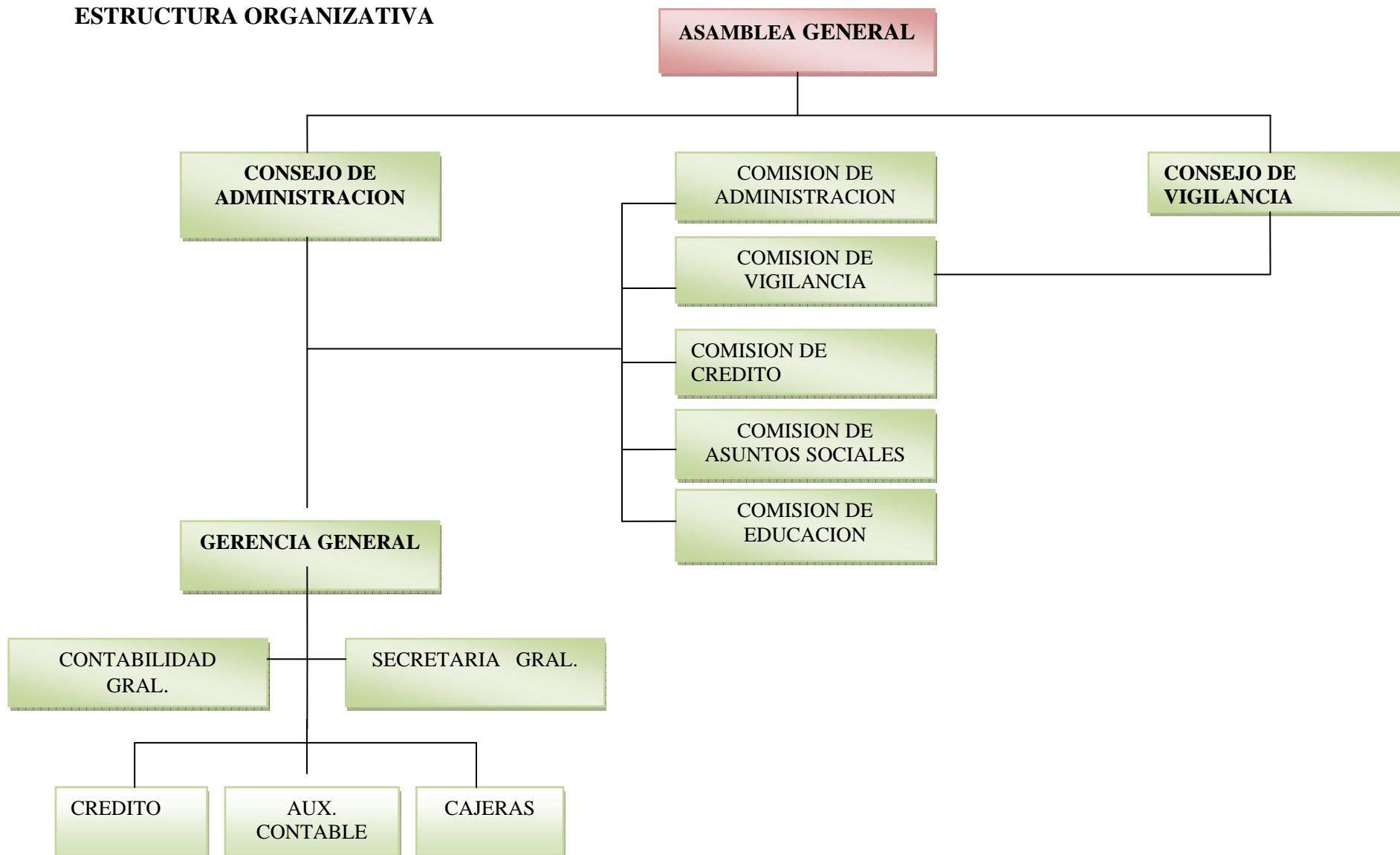
- Garantizar el derecho de su población objetivo a la protección social y especial, de modo que no sufran grandes privaciones como consecuencia de cambios materiales que afectan negativamente sus vidas, mediante la regeneración sistemática de un nivel mínimo de ingresos y la protección o restitución de sus derechos económicos y sociales, de tal forma que se garanticen las oportunidades para vivir con seguridad y satisfactoriamente.
- Fomentar la ciudadanía, la organización y la cohesión social mediante la promoción o garantía de participación de los ciudadanos y ciudadanas como actores fundamentales de su propio desarrollo, el reconocimiento de su capacidad transformadora y de emprender acciones que les permitan acceder o recobrar la titularidad de los derechos económicos y sociales, y la ampliación de las oportunidades de la población para interrelacionarse.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> MIES, <http://www.gob.ec>

## 1.5. Estructura Organizativa

### ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



### **1.5.1 Asamblea de Socios**

1. Reformar los estatutos
2. Conocer y aprobar el presupuesto y el plan de trabajo de la Cooperativa.
3. Elegir y remover con causa justa a los miembros del Consejo de Administración y Vigilancia de las Comisiones y a sus delegados.
4. Autorizar la emisión de Certificados de Aportación.
5. Decretar la distribución de los excedentes y pagos de intereses.
6. Relevar de sus funciones con justa causa al Gerente.
7. Acordar la disolución y liquidación de la Cooperativa.
8. Resolver en apelación sobre las reclamaciones y conflictos de los socios entre sí o de estos con cualquiera de los organismos de la Cooperativa.

#### **1.5.1.1 Consejo de Administración**

2. Designar al Presidente, Secretario y Gerente de la Cooperativa.
3. Nombrar y remover con justa causa al Gerente Administradores, Jefes de Oficina y demás empleados caucionados.
4. Decidir sobre la admisión, retiro voluntario, exclusión o expulsión de los socios.
5. Determinar el monto y la naturaleza de la caución que debe rendir el Gerente y los empleados que manejen fondos en la Cooperativa.
6. Señalar el mínimo de certificados de aportación que deben tener los socios.
7. Establecer la política general y reglamentar los servicios de la Cooperativa.
8. Elaborar los Reglamentos Internos Administrativos y mantenerlos actualizados.

#### **1.5.2 Gerencia General**

- 1 Representar judicial y extrajudicialmente a la Cooperativa.
2. Organizar la administración de la Cooperativa responsabilizarse de la misma.
3. Constatar el Estado de Caja y velar porque se mantengan con la seguridad necesaria. Hacer la planificación necesaria para lograr el desarrollo económico y social de los socios y el fortalecimiento de la Cooperativa.

4. Cuidar que los libros de contabilidad sean llevados con exactitud, claridad con los soportes necesarios y se conserven siempre actualizados.
5. Aplicar el sistema de control interno establecido por el Consejo de Administración.
6. Recaudar los valores que adeuden a la Cooperativa sus socios.<sup>4</sup>

### **1.5.3 Contabilidad General**

1. Declaración y liquidación de impuestos.
2. Cancelación de Obligaciones con el IESS.
3. Realiza todo lo referente a la administración y sustento del efectivo y por ende de los gastos e ingresos de la Cooperativa.
4. Consolidación de Balances.

### **1.5.4 Secretaria General**

1. Llevar y certificar las actas de la asamblea general y del consejo de administración;
2. Certificar con su firma los documentos de la Asamblea General y del Consejo de Administración de la Cooperativa
3. Llevar libros, registros y demás documentos de la Asamblea General y del Consejo de Administración de la Cooperativa, y responsabilizarse de su conservación, integridad e Inviolabilidad.
4. Recopilar y conservar debidamente organizados los instrumentos legales: leyes, reglamentos, acuerdos, circulares, memorándums, planes, etc.
5. Las demás que le encomiende el consejo de administración, en el marco de la Ley.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Estatuto de la Cooperativa Cumbeñita LTDA, art.28,33,39

<sup>5</sup> Estatuto de la Cooperativa Cumbeñita LTDA art. 35

### **1.5.5 Jefe de Crédito**

1. Controla que los documentos estén acordes a lo que exige el comité.
2. Emite mensualmente informes con lo que respecta a la otorgación de los créditos a la Oficina Matriz.

### **1.5.6 Comisiones Especiales**

#### **1.5.6.1 Comisión de Crédito**

1. La comisión de Crédito decidirá todo lo relacionado con las solicitudes de préstamos de los socios, de conformidad con las normas establecidas sobre préstamos por el Consejo de Administración en el Reglamento de Crédito.
2. La comisión determinará en cada caso la clase de garantía que el solicitante está obligado a presentar así como los plazos en que el préstamo deba ser cancelado.
3. Aprobará los préstamos por escrito y por mayoría de votos.
4. Rendirá informes semestrales al Consejo de Administración.

#### **1.5.6.2 Comisión de Educación.**

1. Elaborar el plan de trabajo de capacitación que se aplicara en el curso del año.
2. Organizar y desarrollar programas de capacitación y asesoría a los socios para mejorarlos sistemas de producción y comercialización.
3. Promover otras actividades educativas de interés para sus socios.

#### **1.5.6.3 Comisión de Asuntos Sociales**

1. Tiene como función estudiar, analizar y solucionar los problemas sociales de la Cooperativa, de sus miembros y de la comunidad.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Estatuto de la Cooperativa Cumbeñita LTDA, art. 42



### **1.5.1.3 Concejo de Vigilancia**

- 1 Comprobar la exactitud de los Estados financieros e Inventarios.
2. Revisar periódicamente la contabilidad de la Cooperativa.
3. Emitir su dictamen sobre el balance semestral y someterlo a consideración de la
4. Asamblea General.
5. Dar el visto bueno o vetar con causa justa los actos o contratos en que se comprometan, bienes o créditos de la Cooperativa.
6. Disponer anualmente la realización de una auditoría externa y examen general de las actividades administrativas.
7. Controlar los ingresos, egresos económicos, verificando los soportes.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Estatuto de la Cooperativa Cumbeñita LTDA, art. 34

# CAPÍTULO II

## 2. CONTROL INTERNO

### 2.1 Introducción

Los controles internos se diseñan e implantan con el fin de detectar, en un plazo determinado, cualquier incumplimiento respecto a los objetivos de rentabilidad establecidos para cada organización y de prevenir cualquier incidente que pueda evitar el logro de los objetivos, la obtención de información confiable, oportuna y el cumplimiento de leyes y reglamentos.

Los controles internos fomentan la eficiencia, reducen el riesgo de pérdida de valor de los activos y ayudan a garantizar la confiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes y normas vigentes.

Los estatutos o reglamentos implantados en la COAC Cumbeñita Ltda. Serán analizados e investigados minuciosamente y enfrentándose a su realidad para otorgar la propuesta elaborada para beneficio de la institución.

### 2. 2 Definición

El control interno es un proceso elaborado por personas de una organización, teniendo un fin que es el de proporcionar un cierto grado de seguridad "razonable" para la consecución de sus objetivos:

- Eficiencia
- Efectividad
- Economía

La **efectividad** tiene relación directa con el logro de los objetivos y metas programadas; la **eficiencia** se refiere a la relación existente entre los bienes o servicios producidos y los recursos utilizados para producirlos; en tanto que, la **economía**, se refiere a los términos y condiciones bajo los cuales se adquieren recursos físicos, financieros y humanos, en cantidad y calidad apropiada y al menor costo posible.

## 2.2.1 Conceptos fundamentales del control interno

### Proceso

- Diseñado y efectuado por quienes tienen a cargo el gobierno, la administración y otro personal; y
- Que tiene la atención de dar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de la entidad con relación a la confiabilidad de la información financiera, la efectividad y la eficiencia de las operaciones, y el cumplimiento con las leyes y regulaciones aplicables.<sup>8</sup>

### Las personas

El control interno es realizado por personas miembros de una organización, mediante sus acciones. Son quienes establecen los objetivos de una organización e implantan los mecanismos de control.

Cada persona o miembro de la organización posee una historia y conocimientos únicos, como así también difieren sus necesidades y prioridades del resto. Esta realidad sin duda afecta y por otra parte se ve afectada por el control interno.

### Seguridad razonable

El control interno por muy bien diseñado e implementado que esté, sólo puede brindar a la dirección un cierto grado razonable de seguridad acerca de la consecución de los objetivos de la organización, esto se debe a que los objetivos se ven afectados por limitaciones que son inherentes al sistema de control interno, siendo:

- Decisiones erróneas.

---

<sup>8</sup> MANTILLA, Samuel Alberto, *Auditoría Financiera de PYMES*, 2ed., Ecoe Ediciones, Bogotá-Colombia, 2008

- Problemas en el funcionamiento del sistema como consecuencia de fallas humanas.
- Alianza entre 2 o más empleados que permita burlar los controles establecidos.

## **Objetivos**

Hay una relación directa entre los objetivos de la entidad y el control interno que la entidad implementa para asegurar el logro de tales objetivos. Una vez que se establecen los objetivos, es posible identificar y valorar los eventos [riesgos] potenciales que impedirían el logro de los objetivos. Con base en esta información, la administración puede desarrollar respuestas apropiadas, las cuales incluirán el diseño del control interno.

El control interno puede ser diseñado en primer lugar para prevenir que ocurran debilidades materiales potenciales o para detectar y corregir las debilidades materiales luego que hayan ocurrido

Los objetivos pueden ser agrupados en cuatro categorías:

- Metas estratégicas
- Información financiera
- Operaciones
- Cumplimiento de leyes y regulaciones<sup>9</sup>

### **2.2.2 Métodos de Evaluación de Control Interno**

La evaluación del Control Interno se lo hace con el objetivo de cumplir la norma de ejecución del estudio adecuado del control interno ya existente, que sirve como base para determinar la naturaleza, extensión y oportunidad que va a dar a los procedimientos de auditoría.

---

<sup>9</sup> MANTILLA, Samuel Alberto, *Auditoría Financiera de PYMES*, 2ed., Ecoe Ediciones, Bogotá-Colombia, 2008

### 2.2.2.1 Tipos de Métodos de Evaluación de Control Interno

- **Método Descriptivo o de Memorándum**

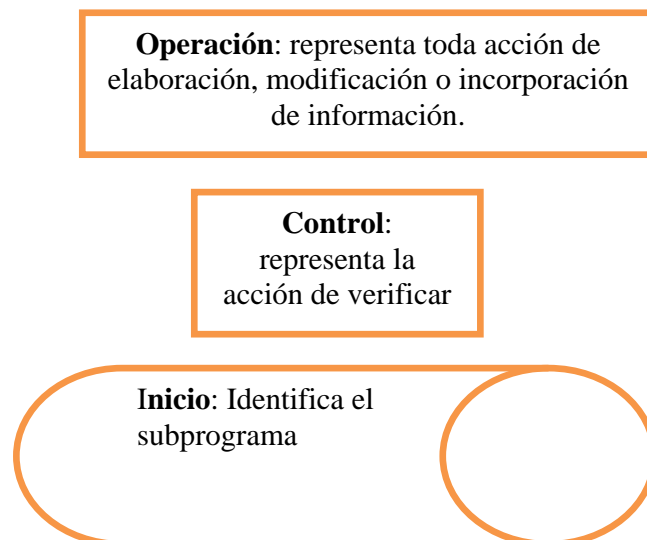
El método descriptivo consiste, como su nombre lo indica, en describir las diferentes actividades de los departamentos, funcionarios y empleados, y los registros que intervienen en el sistema, pero sin embargo no deben incurrirse en el error de describir las actividades de los departamentos o de los empleados aislada u objetivamente.

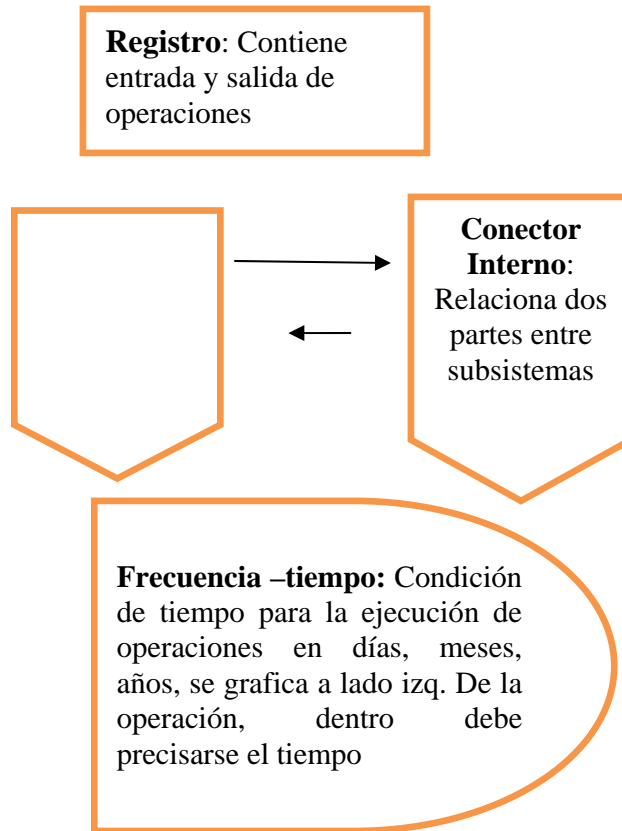
Consiste en la descripción detallada de los procedimientos utilizados por el personal en las diversas unidades administrativas que conforman la entidad, haciendo referencia a los sistemas o registros contables relacionados con esas actividades y procedimientos.

- **Método Gráfico**

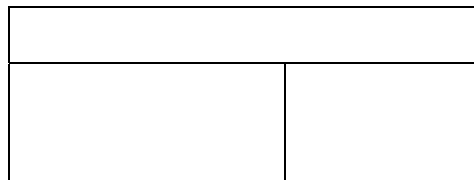
El método de flujo gramas es aquel que se expone, por medio de cuadros o gráficos. Si el auditor diseña un flujo grama del sistema, será preciso que se visualice el flujo de la información y los documentos que se procesan. El flujo grama debe elaborarse, usando símbolos estándar, de manera que quienes conozcan los símbolos puedan extraer información útil relativa al sistema.

#### Símbolos en los Flujo gramas

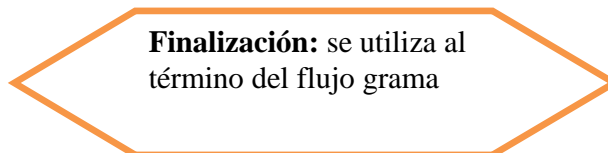




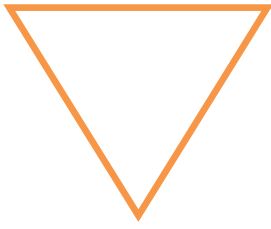
----- Línea de Referencia: representa la circulación de la información hacia otro nivel. Se utiliza para relacionar documentos con el registro.



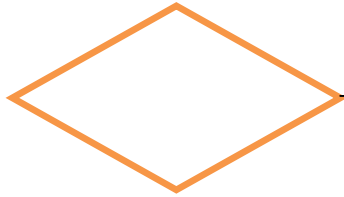
**Conector Externo:** Representa la relación de una información de un proceso entre subsistemas o sistemas. En la parte superior se indica el sistema.



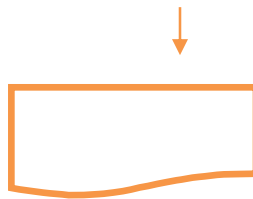
**Demora:** representa un estancamiento transitorio



**Archivo Transitorio:** Representa el almacenamiento de información



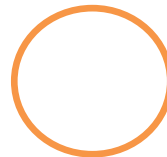
**Decisión:** Elegir las distintas alternativas de acción.



**Documento:** representa un elemento portador de información, deben el número de copias y nombre del documento



**Traslado de línea de Flujo:** representa el desplazamiento teórico de la información, indica el sentido de circulación.



**Conector de página:** enlaza una parte del proceso con otra en una página diferente.<sup>10</sup>

- **Método de cuestionario**

Consiste en usar como instrumento para la investigación, preguntas previamente formuladas que incluyen cuestionamientos acerca de la forma en que se manejan las transacciones u operaciones de las personas que intervienen en su manejo; la manera como se definen o se determinan los procedimientos de control.

<sup>10</sup> CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO, "Manual de Auditoría de Gestión". Páginas 129,130,131,132,133



### **2.2.3 Riesgo y Confianza**

El riesgo de Auditoría es la falta de seguridad en la auditoría, una vez que la auditoría haya finalizado es el riesgo que el área que está siendo examinado contenga errores o irregularidades.

#### **2.2.3.1 Riesgo Inherente**

Es determinado como posibilidad de errores o irregularidades en la información que procesa la organización sea esta administrativa, financiera u operativa, antes de considerar la efectividad de los controles internos diseñados y aplicados por el ente y ante la situación de que no existieran. La susceptibilidad de una afirmación a una declaración incorrecta, suponiendo que existen los correspondientes procedimientos, ni políticas de Control Interno.

#### **2.2.3.2 Riesgo de Control**

El Riesgo de que el control interno del cliente no haya evitado o detectado un error material en forma oportuna, se conoce como Riesgo de Control. Este se basa completamente en la efectividad del control interno del cliente.

Para evaluar el riesgo de control los auditores identifican los controles del cliente, haciendo énfasis en aquellos controles que afectan la confiabilidad de la presentación de los informes. Controles bien diseñados que operen de forma efectiva aumentan la confiabilidad de la información. Los errores se evitan o identifican en forma oportuna mediante pruebas que son parte del sistema y chequeos cruzados que también están dentro del sistema.

### **2.2.3.3 Riesgo de Detección**

Es el riesgo de que los auditores no logren detectar el error con sus procedimientos de auditoría. El riesgo de Detección es la posibilidad de que los procedimientos de los auditores los conduzcan a concluir que no existe. El riesgo de Detección se limita mediante la realización de pruebas sustantivas, incluidas su naturaleza, oportunidad y extensión.

### **2.2.4 Calificación del Nivel de Riesgo y Confianza**

La Evaluación del riesgo de auditoría es el proceso por el cual, a partir del análisis de la existencia o intensidad de los factores de riesgo, mide el nivel presente en cada caso, se puede medir en cuatro grados posibles:

- No significativo
- Bajo
- Medio(moderado)
- Alto

La actividad de evaluación de los riesgos se la encuentra en la planificación preliminar y planificación específica. En la planificación preliminar se evalúa el riesgo global.

La evaluación del nivel del riesgo es un proceso subjetivo y depende totalmente del criterio, el buen juicio, capacidad y experiencia del auditor. Por lo tanto, debe ser un proceso cuidadoso y realizado por quienes posean la mayor experiencia, capacidad y criterio en un equipo de auditoría.

A fin de disminuir lo subjetivo de su evaluación, se pueden considerar los siguientes tres elementos, que combinados, constituyen herramientas útiles para la determinación del nivel del riesgo:

- La significatividad del componente
- La importancia relativa de los factores de riesgo

- La probabilidad de ocurrencia de errores o irregularidades, básicamente obtenida del conocimiento de la entidad o área a examinar y de experiencias anteriores.

**Un Nivel de Riesgo mínimo está conformado**, cuando en un componente poco significativo, no existe factores de riesgo y donde la probabilidad de ocurrencia de errores o irregularidades es remota.

**Un Nivel de Riesgo bajo**, sería cuando, en un componente significado existan factores de riesgo pero no tan importantes, y además la probabilidad de la existencia de errores o irregularidades es baja.

**Un Nivel de Riesgo moderado**, sería en el caso de un componente claramente significativo, donde existen varios factores de riesgo y existe la posibilidad que se presenten errores o irregularidades.

**Un Nivel Alto**, se encuentra cuando el componente es significativo, con varios factores de riesgo, algunos de ellos muy importantes y donde es altamente probable que existan errores o irregularidades.

Tabla de Valoración			
NIVEL DE RIESGO	SIGNIFICATIVIDAD	FACTORES DE RIESGO	PROBL. DE OCURRENCIA DE ERROR
mínimo	no significativo	no existen	remota
bajo	significativo	algunos pero poco importantes	improbable
medio	muy significativo	existen algunos	posible
alto	muy significativo	varios y son importantes	probable

Fuente: Maldonado E., Milton K., "Auditoría de Gestión, Producciones Digitales Abya Yala, Quito, Tercera Edición, 2006

## **2.3 Informe COSO**

### **Antecedentes**

El denominado "INFORME COSO" sobre control interno, publicado en EE.UU. en 1992, surgió como una respuesta a las inquietudes que planteaban la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno a la temática referida. Plasma los resultados de la tarea realizada durante más de cinco años por el grupo de trabajo que la TREADWAY COMMISSION, NATIONAL COMMISSION ON<sup>11</sup>FRAUDULENT FINANCIAL REPORTING creó en Estados Unidos en 1985 bajo la sigla COSO (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS). El grupo estaba constituido por representantes de las siguientes organizaciones:

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

La redacción del informe fue encomendada a Coopers&Lybrand.

Se trataba entonces de materializar un objetivo fundamental: definir un nuevo marco conceptual del control interno, capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos que venían siendo utilizados sobre este tema, logrando así que, al nivel de las organizaciones públicas o privadas, de la auditoría interna o externa, o de los niveles académicos o legislativos, se cuente con un marco conceptual común, una visión integradora que satisfaga las demandas generalizadas de todos los sectores involucrados.

### **2.3.1 Componentes de Control Interno**

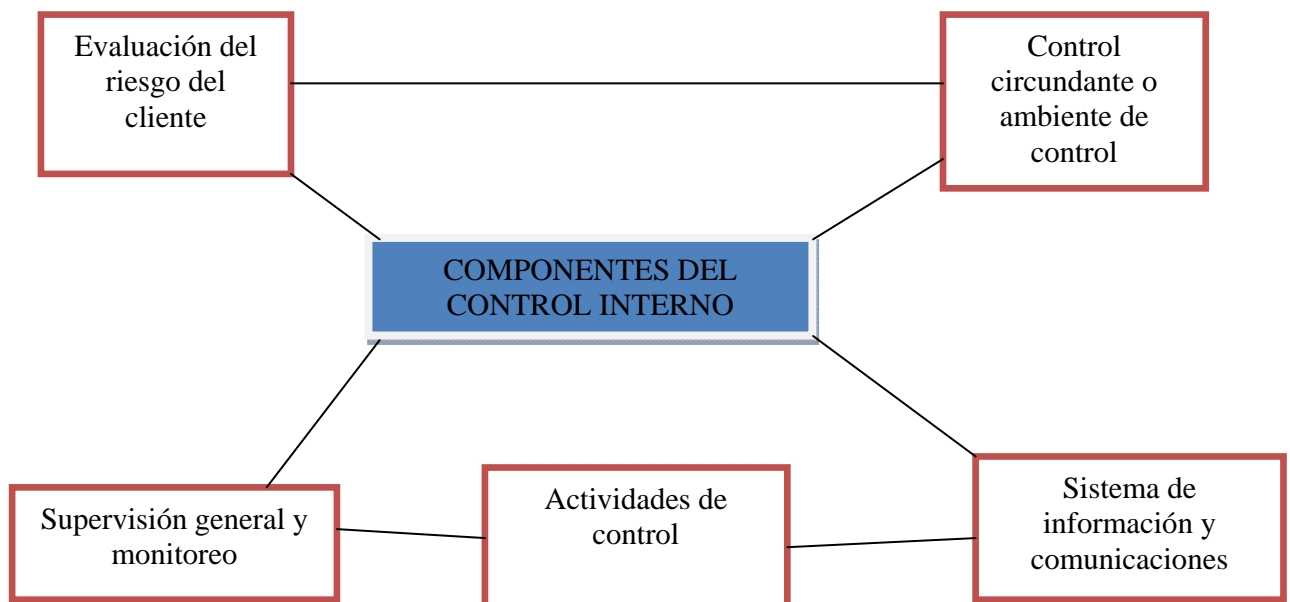
El control interno consta de cinco componentes que se encuentran interrelacionados entre sí.

---

<sup>11</sup> <http://www.monografias.com/trabajos12/comcoso/comcoso.shtml>, Enrique Ladino

Mediante la interrelación y dinamismo existente entre los diferentes componentes del control interno, nos permite concluir que el sistema de control interno no es un proceso lineal y en serie donde un componente influye exclusivamente al siguiente, sino que es un proceso interactivo y multidireccional, donde cualquier componente influye en el otro.

De ésta manera el control interno difiere por ente y tamaño, por sus culturas y filosofías de administración. Así, mientras todas las entidades necesitan de cada uno de los componentes para mantener el control sobre sus actividades, el sistema de control interno de una entidad generalmente se percibirá muy diferente al de otra.



- Fuente: ESTUPIÑAN, Rodrigo, *Control interno y fraudes, con base en los ciclos transaccionales Análisis del Informe COSO I y II*, 2da. Edición, Editorial Ecoe Ediciones, Bogotá – Colombia, 2006.

### Niveles de efectividad

Los sistemas de control interno de entidades diferentes operan con distintos niveles de efectividad. En forma similar, un sistema en particular puede operar en diversa forma en

tiempos diferentes. Cuando un sistema de control interno alcanza una calidad razonable, puede ser considerado efectivo.

El control interno puede ser juzgado efectivo en cada uno de los tres grupos, respectivamente, si el consejo de administración o junta directiva y la gerencia tienen una razonable seguridad de que:

- Entienden el grado en que se alcanzan los objetivos de las operaciones de las entidades.<sup>12</sup>
- Los informes financieros sean preparados en forma confiable.
- Se observen las leyes y los reglamentos aplicables.
- Dado que el control interno es un proceso, su efectividad es un estado o condición del mismo en un punto en el tiempo.

#### **2.3.1.1 Ambiente de control**

El ambiente de control define al conjunto de situaciones que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que son por lo tanto determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales.

Es, fundamentalmente, consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección, la gerencia, y por carácter reflejo, los demás agentes con relación a la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados.

Fija el tono de la organización y, sobre todo, provee disciplina a través de la influencia que ejerce sobre el comportamiento del personal en su conjunto. Constituye el almacén para el desarrollo de las acciones y de allí acontece su trascendencia, pues como

---

• <sup>12</sup> ESTUPIÑAN, Rodrigo, *Control interno y fraudes, con base en los ciclos transaccionales Análisis del Informe COSO I y II*, 2da. Edición, Editorial Ecoe Ediciones, Bogotá – Colombia, 2006.

conjunción de medios, operadores y reglas previamente definidas, traduce la influencia colectiva de varios factores en el establecimiento, fortalecimiento o debilitamiento de políticas y procedimientos efectivos en una organización.

El ambiente de control:

- Se estructuran las actividades
- Se asigna autoridad y responsabilidad
- Se organiza y desarrolla la gente
- Se comparten y comunican los valores y creencias
- El personal toma conciencia de la importancia del control

### **Integridad y Valores éticos**

Tienen como propósito establecer los valores éticos y de conducta que se espera de todos los miembros de la organización durante el desempeño de sus actividades, ya que la efectividad del control depende de la integridad y valores del personal que lo diseña, y le da seguimiento.

Es importante tener en cuenta la forma en que son comunicados y fortalecidos estos valores éticos y de conducta. La participación de la alta administración es clave fundamental en este asunto, ya que su presencia dominante fija pautas a través de su ejemplo. **La gente imita a sus líderes.**

Debe tenerse cuidado con aquellos factores que pueden inducir a conductas adversas a los valores éticos como pueden ser: controles débiles o inexistencia de ellos, alta descentralización sin el respaldo del control requerido, debilidad de la función de auditoría, inexistencia o inadecuadas sanciones para quienes actúan inapropiadamente.

**Competencia.-** Son los conocimientos y habilidades que debe poseer el personal para cumplir adecuadamente sus tareas.

**Junta directiva, Consejo de administración y/o comité de auditoría.-** Debido a que estos órganos fijan los criterios que perfilan el ambiente de control, es determinante que

sus miembros cuenten con la experiencia, dedicación y compromisos necesarios para tomar las acciones adecuadas e interactúen con los auditores internos y externos.<sup>13</sup>

**Filosofía administrativa y Estilo de operación.**-Los factores más relevantes son las actitudes mostradas hacia la información financiera, el procesamiento de la información, los principios y criterios contables, entre otros.

El ambiente de control tiene gran influencia en la forma como se desarrollan las operaciones, se establecen los objetivos y se minimizan los riesgos. Tiene que ver igualmente en el comportamiento de los sistemas de información y con la supervisión en general. A su vez es influenciado por la historia de la entidad y su nivel de cultura administrativa.

**Estructura Organizativa.**- Se denomina organización a la estructura formalizada mediante la cual se identifican y grafican actividades y funciones, se determinan los cargos y las correspondientes líneas de autoridad, responsabilidad y coordinación.

El organigrama describe la estructura formal de la entidad.

La organización de una entidad proporciona el armazón que define las actividades que serán planeadas, ejecutadas, controladas y monitoreadas. Involucra aspectos tales como:

- a) Determinación de funciones y actividades fundamentales para cumplir con los fines de la entidad;
- b) Integración de las funciones y actividades en unidades orgánicas;
- c) La jerarquización de la autoridad, de manera que los grupos o individuos separados por la división de funciones en el trabajo, actúen coordinadamente y enmarcados en claras líneas de responsabilidad; y,
- d) Identificación de áreas clave y líneas de información.<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup> ESTUPIÑAN, Rodrigo, *Control interno y fraudes, con base en los ciclos transaccionales Análisis del Informe COSO I y II*, 2da. Edición, Editorial Ecoe Ediciones, Bogotá – Colombia, 2006.

<sup>14</sup> <http://www.unmsn.edu.pe>, archivos normas de control interno



Dentro de los factores a tener en cuenta al diseñar la organización se encuentran:

- La organización debe ser flexible como para permitir sincronizar los cambios en su estructura, resultantes de modificaciones en los objetivos, planes y políticas.
- La estructura de la organización debe ser lo más simple posible. El establecer una división, demasiado precisa en los deberes y obligaciones, puede generar un atraso en el procesamiento de las operaciones.
- Las unidades orgánicas deben diseñarse con el fin de obtener el máximo de efectividad con el menor costo posible.

Corresponde a cada entidad pública organizarse internamente de acuerdo con sus fines, las disposiciones legales y administrativas existentes y los principios generales de organización; todo lo cual debe materializarse en el Reglamento de Organización y Funciones y el organigrama estructural correspondiente.<sup>15</sup>

### **2.3.1.2 Evaluación de riesgos**

La evaluación del riesgo consiste en la identificación y análisis de los factores que podrían afectar la consecución de los objetivos y, en base a dicho análisis, determinar la forma en que los riesgos deben ser administrados y controlados.

A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes de manera que se pueden identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto a los niveles de la organización (internos y externos) como de la actividad.<sup>16</sup>

---

<sup>15</sup> <http://www.unmsn.edu.pe>, archivos normas de control interno

<sup>16</sup> ESTUPIÑAN, Rodrigo, *Control interno y fraudes, con base en los ciclos transaccionales Análisis del Informe COSO I y II*, 2da. Edición, Editorial Ecoe Ediciones, Bogotá – Colombia, 2006.

Las categorías de objetivos se agrupan en:

- Objetivos Operativos que se refieren a la eficiencia y eficacia de las operaciones de la institución.
- Objetivos con la información financiera se refiere a la preparación de los estados financieros confiables y a la prevención de la falsificación de la información financiera.
- Objetivos de Cumplimiento se refieren al cumplimiento de las leyes y normas a las que está sujeta la institución.

## **Riesgos**

El proceso mediante el cual se identifica, analizan y se manejan los riesgos que forman parte importante de un sistema de control efectivo, la organización debe establecer un proceso suficientemente amplio que tome en cuenta sus interacciones más importantes entre todas las áreas y de éstas con el exterior.

Desde luego los riesgos incluyen no solo factores externos sino también internos por ejemplo la interrupción de un sistema de procesamiento de información; calidad de personal; la capacidad o cambios en relación con las responsabilidades de la gerencia.

Los riesgos de actividades también deben ser identificados, ayudando con ello a administrar los riesgos en las áreas o funciones más importantes; las causas en este nivel pertenecen a un rango amplio que va desde lo obvio hasta lo complejo y con distintos grados de significación.

**El análisis de riesgos y su proceso.-** Sin importar la metodología en particular, debe incluir entre otros aspectos los siguientes:

- La estimación de la importancia del riesgo y sus efectos.
- La evaluación de la probabilidad de ocurrencia
- El establecimiento de acciones y controles necesarios
- La evaluación periódica del proceso anterior.

**Manejo de cambios.-** Este elemento resulta de vital importancia debido a que está enfocado a la identificación de los cambios que pueden influir en la efectividad de los controles internos.

Tales cambios son importantes, ya que los controles diseñados bajo ciertas condiciones pueden no funcionar apropiadamente en otras circunstancias.

De lo anterior, se deriva la necesidad de contar con un proceso que identifique las condiciones que pueda tener un efecto desfavorable razonable de que los objetivos sean logrados.

El manejo de cambios debe estar ligado con el proceso de análisis de riesgos comentado anteriormente y debe estar ligado con el proceso de análisis riesgos y debe ser capaz de proporcionar información para identificar y responder a las condiciones cambiantes.

Por lo tanto, la responsabilidad primaria sobre los riesgos, su análisis y manejo es de la gerencia, mientras que al auditor le corresponde apoyar al cumplimiento de tal responsabilidad.

Existen factores que requieren atenderse con oportunidad ya que presentan sistemas relacionados con el manejo de cambios como: crecimiento rápido, nueva tecnología, reorganizaciones corporativas y otros aspectos de igual trascendencia.

Los mecanismos para prever, identificar y administrar los cambios deben estar orientados hacia el futuro, de manera de anticipar los más significativos a través de sistemas de alarma complementados con planes para un abordaje adecuado de las variaciones.<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> ESTUPIÑAN, Rodrigo, *Control interno y fraudes, con base en los ciclos transaccionales Análisis del Informe COSO I y II*, 2da. Edición, Editorial Ecoe Ediciones, Bogotá – Colombia, 2006.

### **2.3.1.3 Actividades de control**

Son las acciones que realizan la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas políticas deben estar expresadas en las políticas y procedimientos.

Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos según lo expresado en el punto anterior: conociendo los riesgos, se disponen los controles destinados a evitarlos o minimizarlos, los cuales pueden agruparse en tres categorías, según el objetivo de la entidad con el que estén relacionados:

- Las operaciones
- La confiabilidad de la información financiera
- El cumplimiento de leyes y reglamentos

En muchos casos, las actividades de control pensadas para un objetivo suelen ayudar también a otros: los operacionales pueden contribuir a los relacionados con la confiabilidad de la información financiera, éstas al cumplimiento normativo, y así sucesivamente.

A su vez en cada categoría existen diversos tipos de control:

- Preventivo / Correctivos
- Manuales / Automatizados o informáticos
- Gerenciales o directivos

En todos los niveles de la organización existen responsabilidades de control, y es preciso que el personal conozca individualmente cuales son las que les competen, debiéndose para ello explicitar claramente tales funciones.

La gama que se expone a continuación muestra la amplitud que abarca las actividades de control, pero no constituye la totalidad de las mismas:

- Análisis efectuados por la dirección.<sup>18</sup>
- Seguimiento y revisión por parte de los responsables de las diversas funciones o actividades.
- Comprobación de las transacciones en cuanto a su exactitud, totalidad, y autorización pertinente: aprobaciones, revisiones, cotejos, cálculos, análisis de consistencia, pre numeraciones.
- Controles físicos patrimoniales: arqueos, conciliaciones, recuentos.
- Dispositivos de seguridad para restringir el acceso a los activos y registros.
- Segregación de funciones.
- Aplicación de indicadores de rendimiento.

Es necesario recalcar la importancia de contar con buenos controles de las tecnologías de información, pues éstas desempeñan un papel fundamental en la gestión, destacándose al respecto el centro de procesamiento de datos, la adquisición, implantación y mantenimiento del software, la seguridad en el acceso a los sistemas, los proyectos de desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones.

### **2.3.1.4 Sistemas de Información y Comunicación**

En toda institución para poder controlar y tomar decisiones correctas es necesario disponer de una información adecuada y oportuna.

La información identifica, almacena, procesa, resume e informa sobre las operaciones de una institución.

---

<sup>18</sup> ESTUPIÑAN, Rodrigo, *Control interno y fraudes, con base en los ciclos transaccionales Análisis del Informe COSO I y II*, 2da. Edición, Editorial Ecoe Ediciones, Bogotá – Colombia, 2006.

La calidad de información generada por el sistema afecta la capacidad de la dirección para adoptar decisiones adecuadas que permitan controlar las actividades de la institución.

Los elementos que conforman el sistema de información son:

- Información
- Comunicación.

**Información.**- Para que actúe la información como un medio efectivo de control se requiere de las siguientes características como son: oportunidad, actualización, razonabilidad y accesibilidad.

**Comunicación.**-La comunicación puede ser interna o externa

- **Interna.**- Estos canales comunican los aspectos más relevantes del control interno, la información para los gerentes y para el personal.

Es necesario que todos los empleados conozcan el papel que les corresponde desempeñar en la organización (funciones, responsabilidades), es indispensable que cuenten con la información periódica y oportuna que deben manejar para orientar sus acciones en concordancia con los demás, hacia el mejor logro de los objetivos.

- **Externa.**- Proporciona información acerca de los clientes, proveedores, etc.

También es importante una eficaz comunicación externa que favorezca el flujo de toda la información necesaria.<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup> ESTUPIÑAN, Rodrigo, *Control interno y fraudes, con base en los ciclos transaccionales Análisis del Informe COSO I y II*, 2da. Edición, Editorial Ecoe Ediciones, Bogotá – Colombia, 2006.

### 2.3.1.5 Supervisión y Monitoreo

La dirección tiene la responsabilidad de establecer y mantener el control interno. La dirección monitorea los controles internos para determinar si están operando lo establecido y actualización periódica para mantenerla en un nivel adecuado.

Al transcurrir el tiempo los sistemas de control se pueden modificar y cambiar las formas de aplicación. Los procedimientos eficaces pueden dejar de ser primordiales e incluso pueden dejar de aplicarse. Por lo tanto la dirección necesita determinar si su control interno continúa siendo relevante y capaz de enfrentar nuevos riesgos.

El monitoreo es un proceso que evalúa la calidad del control interno desarrollado en el tiempo establecido. Es decir implica evaluar el diseño y operación de los controles en forma oportuna y tomar las acciones correctivas necesarias.

En toda institución la evaluación de las actividades de control de los sistemas a través del tiempo, puede necesitar ser reforzada o directamente su reemplazo debido a que perdieron su eficacia o resultan inaplicables. Las causas pueden encontrarse en los cambios internos y externos a la gestión que, al variar las circunstancias, generan nuevos riesgos a afrontar.

El objetivo es asegurar que el control interno funciona adecuadamente, a través de dos modalidades de supervisión: actividades continuas o evaluaciones puntuales.<sup>20</sup>

**Actividades continuas:** Son aquellas incorporadas a las actividades normales, ejecutándose en tiempo real.

---

<sup>20</sup> ESTUPIÑAN, Rodrigo, *Control interno y fraudes, con base en los ciclos transaccionales Análisis del Informe COSO I y II*, 2da. Edición, Editorial Ecoe Ediciones, Bogotá – Colombia, 2006.

**Evaluaciones puntuales:** corresponden las siguientes consideraciones:

a) Su alcance y frecuencia están determinados por la naturaleza e importancia de los cambios y riesgos que éstos conllevan, la competencia y experiencia de quienes aplican los controles, y los resultados de la supervisión continuada.

b) Son ejecutados por los propios responsables de las áreas de gestión (autoevaluación), la auditoría interna (incluida en el planeamiento o solicitada especialmente por la dirección), y los auditores externos.

c) Constituyen en sí todo un proceso dentro del cual, aunque los enfoques y técnicas varíen, priman una disciplina apropiada y principios insoslayables.

La tarea del evaluador es averiguar el funcionamiento real del sistema: que los controles existan y estén formalizados, que se apliquen cotidianamente.

d) Responden a una determinada metodología, con técnicas y herramientas para medir la eficacia directamente o a través de la comparación con otros sistemas de control.

e) El nivel de documentación de los controles varía según la dimensión y complejidad de la institución.

Existen controles informales que, aunque no estén documentados, se aplican correctamente y son eficaces, si bien un nivel adecuado de documentación suele aumentar la eficiencia de la evaluación, y resulta más útil al favorecer la comprensión del sistema por parte de los empleados. La naturaleza y el nivel de la documentación requieren mayor rigor cuando se necesite demostrar la fortaleza del sistema ante terceros.

f) Debe confeccionarse un plan de acción que contemple:

- El alcance de la evaluación
- Las actividades de supervisión continuadas existentes.



- La tarea de los auditores internos y externos.
- Áreas o asuntos de mayor riesgo.
- Programa de evaluaciones.
- Evaluadores, metodología y herramientas de control.
- Presentación de conclusiones y documentación de soporte

# CAPITULO II

### **3. CRÉDITOS**

#### **3.1. DEFINICIÓN**

La palabra **crédito** viene del latín creditus' (sustantivo del verbo credere: creer), que significa "cosa confiada". Así "crédito" en su origen significa entre otras cosas, confiar o tener confianza.<sup>21</sup>

Crédito es un préstamo en dinero, donde una persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo, más los intereses devengado.

Desde el punto de vista legal, el crédito según la ley, el comercio y la economía es “el derecho que una persona llamada acreedor, tiene para obligar a la otra persona, llamada deudor, a pagar”.

Son variados los conceptos, pero el más adecuado desde el punto de vista financiero “Crédito es una operación de riesgo que el acreedor o prestamista confía en el deudor o prestatario, que cumplirá con sus obligaciones de pagar ya sea quincenal, mensual, trimestral, semestral o anual, el capital recibido más los intereses pactados”.

#### **3.2 Tipos de Créditos**

##### **3.2.1Créditos de Consumo**

Son créditos de consumo los otorgados por las instituciones financieras a personas naturales que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios, que generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas y cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por éste el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales. (Reformado con resolución No JB-2004-716 de

---

<sup>21</sup>[http://www.fepp.org.ec/fileadmin/user\\_upload/Documents/E-I\\_Rodrigo\\_Aucay.pdf](http://www.fepp.org.ec/fileadmin/user_upload/Documents/E-I_Rodrigo_Aucay.pdf)

21 de octubre del 2004 y sustituido con resolución No JB-2004-722 de 15 de diciembre del 2004) En los créditos de consumo deberá darse especial importancia a la política que la institución del sistema financiero aplique para la selección de los sujetos de crédito; a la determinación de la capacidad de pago del deudor; y, a la estabilidad de la fuente de sus recursos, provenientes de salarios, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero prestamista.

Para la determinación de la capacidad de pago de los deudores existentes y de los, potenciales clientes, como requisito previo para la aprobación, instrumentación y desembolso de las operaciones crediticias, las instituciones del sistema financiero podrán utilizar metodologías o sistemas internos tales como los previstos en el numeral 7.1 del artículo 7 del capítulo II “De la administración del riesgo de crédito” del título X; y, otros procedimientos que fueren necesarios para la asignación de cupos y demás condiciones crediticias, en función del perfil de los clientes y la estrategia de negocio de la entidad. (Incluido con resolución No JB-2004-716 de 21 de octubre del 2004 y sustituido con resolución No JB-2004-722 de 15 de diciembre del 2004).

El criterio de calificación de los deudores por créditos de consumo es permanente y se efectuará en función de la antigüedad de los dividendos pendientes de pago, pero la calificación resultante se extenderá a la totalidad del monto adeudado, tanto por vencer.<sup>22</sup>

### **3.2.2 Créditos comerciales**

Se entiende por créditos comerciales, todos aquellos otorgados a sujetos de crédito, cuyo financiamiento esté dirigido a las diversas actividades productivas.

Las operaciones de tarjetas de crédito corporativas, se considerarán créditos comerciales. (Incluido con resolución No JB-2004-716 de 21 de octubre del 2004)

Los créditos entre instituciones financieras se incluirán en esta categoría.

---

<sup>22</sup> <http://www.superban.gob.ec>, codificación de resoluciones de la SBS y Junta Bancaria

En la evaluación se deberán considerar, sin excepción, los siguientes factores que determinarán la calificación que se le asigne a la cartera crediticia y contingente:

- a) Capacidad de pago del deudor y sus codeudores, teniendo en cuenta las características del crédito, así como la solvencia de sus avalistas y otros garantes, de conformidad con información financiera actualizada y documentada;
- b) Cobertura e idoneidad de las garantías, para lo cual se basarán en las normas que para el efecto expida la Superintendencia de Bancos y Seguros;
- c) Información proveniente de la central de riesgos, en relación con el monto de endeudamiento en el sistema y la calificación otorgada por cada entidad. Cuando el sujeto a ser evaluado mantenga operaciones de este tipo en varias entidades del sistema financiero, la comisión de calificación considerará al menos la calificación que se haya registrado en aquella institución que tenga el 30% o más del total de préstamos concedidos al evaluado, cuando ésta sea peor que la que le haya asignado la entidad.

Adicionalmente considerará las demás fuentes de información comercial de que disponga la institución vigilada. Para los casos contemplados en el inciso anterior, las instituciones del sistema financiero procederán a efectuar una revisión de los factores que determinan la calificación y una vez comprobada la existencia de garantías auto liquidables, de acuerdo con las disposiciones constantes en el capítulo IV “Categorización y valoración de las garantías adecuadas”, de este título, solamente se constituirán provisiones por el valor no cubierto por esas garantías. (Reformado con resolución No JB-2002-457 de 10 de junio del 2002)<sup>23</sup>

### **3.2.3 Créditos de microempresas**

Es todo crédito concedido a un prestatario, sea persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la

---

<sup>23</sup> <http://www.superban.gob.ec>, codificación de resoluciones de la SBS y Junta Bancaria

constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero prestamista.

En los microcréditos deberá darse especial importancia a la política que la institución del sistema financiero aplique para la selección de los microempresarios, a la determinación de la capacidad de pago del deudor y a la estabilidad de la fuente de sus recursos, provenientes de ventas o servicios, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero prestamista.<sup>24</sup>

### **3.2.4 Créditos de Vivienda**

Se entiende por créditos para la vivienda, los otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia, siempre que se encuentren amparados con garantía hipotecaria y hayan sido otorgados al usuario final del inmueble; caso contrario, se considerarán como comerciales.

## **3.3 Importancia de los Créditos**

El papel que desempeña el crédito dentro de la economía de la sociedad es de gran importancia, debido a que es un instrumento muy eficaz en el proceso de la reactivación económica, ya que mediante un crédito se puede impulsar el desarrollo de una economía.

## **3.4 Políticas de crédito**

Son distintas normas que toda entidad financiera establecen con la finalidad de administrar los créditos, a ello se suma la importancia de realizar antes de otorgar o conceder cualquier operación de cesión de fondos, un descriptivo estudio de la solvencia y patrimonio del cliente para así poder saber cuál es el nivel de riesgo que asumen en la operación.

---

<sup>24</sup> <http://www.superban.gob.ec>, codificación de resoluciones de la SBS y Junta Bancaria

### **3.5 Categorías de morosidad crediticia**

La calificación de la cartera crediticia comprende a cada deudor con relación a la totalidad de sus obligaciones, de modo que la calificación final exprese el riesgo asociado con cada una de sus acreencias y en su conjunto.

#### **3.5.1 Riesgo normal**

Los créditos que merezcan esta calificación, deberán demostrar que sus flujos de fondos cubren de manera suficiente la capacidad de pago de las obligaciones de la entidad como del resto de sus acreedores, tanto de los intereses, como del capital prestado y otros adeudos correspondientes. No deberán estar vencidos más de treinta días. Esta categoría deberá otorgarse a deudores que hayan cumplido oportunamente con sus obligaciones y nada indique que su comportamiento podrá verse negativamente afectado en el futuro. Se requerirá de una información suficiente sobre el uso dado a los recursos y del monto y origen del flujo de fondos con que cuenta el deudor para hacer frente a las obligaciones contraídas.

Sin perjuicio a los elementos que se refiere el inciso anterior, también podrá tomarse en cuenta, para esta categoría, la existencia de garantías adecuadas.

No se podrá incluir dentro de esta categoría a un deudor cuya fuente de pago dependa de la generación de recursos de otras personas.

Las pérdidas esperadas no serán superiores al 4%.<sup>25</sup>

#### **3.5.2 Riesgo Potencial**

Las obligaciones calificadas en este grupo corresponden a clientes cuyos flujos de fondos siguen demostrando la posibilidad de atender sus obligaciones, aunque no a su debido tiempo. Este crédito exhibe tendencias negativas en sus indicadores financieros o en el sector económico en el cual opera. Esta situación debe ser transitoria y se verificará que podrá ser superada a corto plazo.

---

<sup>25</sup> <http://www.superban.gob.ec>, codificación de resoluciones de la SBS y Junta Bancaria

En los casos en los que el flujo de fondos del deudor se convierta en insuficiente para cubrir el pago de la deuda, se deberá evaluar tal circunstancia y considerar la posibilidad de asignarle al crédito una categoría de mayor riesgo.

Las garantías deben cubrir holgadamente el monto de la operación y ser suficientemente líquidas, de modo que se logre recuperar con su eventual negociación la totalidad de los recursos comprometidos.

Cuando se considere que las principales fuente de pago de la obligación son las garantías, aquél será clasificado en una categoría de mayor riesgo

Son considerados créditos con riesgo potencial, los que correspondan a deudores que no cuenten con una documentación actualizada o suficiente, o registren una morosidad entre treinta y uno y noventa días.

Las pérdidas esperadas en esta categoría no serán menores del 5% ni superarán el 19%.<sup>26</sup>

### **3.5.3 Deficiente**

Los créditos comprendidos en esta categoría corresponden a clientes con fuertes debilidades financieras, que determinan que la utilidad operacional o los ingresos disponibles sean insuficientes para cubrir con el pago de intereses y el servicio de capital en las condiciones pactadas. Esta situación se refleja en atrasos continuos, cancelaciones parciales y renovaciones sucesivas.

Deberán calificarse en esta categoría, a los créditos cuyos deudores tengan antecedentes financieros insuficientes o de difícil comprobación y sobre los cuales no sea posible efectuar una evaluación objetiva del riesgo crediticio por falta de adecuada información, especialmente con relación al origen del flujo de sus recursos y su real capacidad de pago.

Si se añaden debilidades más profundas, el crédito deberá trasladarse a una categoría de mayor riesgo.

La posibilidad de recuperar los créditos a través de la enajenación o ejecución de las garantías se ve limitada, pues la calidad de éstas podrá generar una pérdida para el

---

<sup>26</sup> <http://www.superban.gob.ec>, codificación de resoluciones de la SBS y Junta Bancaria



acreedor al momento de su venta, sea porque su valor comercial no es suficiente o porque la realización normal dentro de un plazo prudencial, se hace difícil.

En esta categoría se incluyen los créditos a empresas que además merezcan reparos en cuanto a su administración y cuya morosidad esté comprendida entre noventa y uno y ciento ochenta días.

Las pérdidas esperadas en esta categoría no serán menores al 20% ni superarán el 49%.<sup>27</sup>

#### **3.5.4 Dudoso recaudo**

Los créditos agrupados en esta calificación poseen la característica propia de los créditos deficientes, más cualquiera de las siguientes condiciones:

- Que el cobro del préstamo sea dudoso, porque el prestatario no alcanza a generar ingresos suficientes para el pago de los intereses ni para amortizar el principal en un plazo razonable, lo que obliga a prorrogar los vencimientos y a capitalizar los intereses total o parcialmente, con el consiguiente aumento de su endeudamiento, sin que existan posibilidades ciertas de mejorar este continuo deterioro patrimonial.
- Cuando los créditos cuyo pago está condicionado a ingresos producidos por otras empresas o terceras personas que afrontan dificultades de pago o de otra índole grave, generando un cuadro de alta incertidumbre en torno al monto y plazo en que se pueden recuperar los valores adeudados.
- Los créditos para cuya recuperación se han ejercido acciones legales se considerarán de dudoso recaudo sin tomar en cuenta su tiempo de morosidad. También se incluirán en esta categoría a los créditos cuyos deudores hubieren demandado a la entidad acreedora, si es que el cobro de dicho crédito depende del resultado de la respectiva acción.
- Ser un crédito reestructurado, excepto si esta reestructuración es definitiva o si el deudor ha recuperado su capacidad de pago, debiendo en estos casos reclasificarse el crédito en otra categoría.
- Morosidad de las obligaciones entre 181 y 360 días.

Rango de pérdidas esperadas: 40-80%<sup>28</sup>

---

<sup>27</sup> <http://www.superban.gob.ec>, codificación de resoluciones de la SBS y Junta Bancaria

<sup>28</sup> <http://www.superban.gob.ec>, codificación de resoluciones de la SBS y Junta Bancaria

### **3.5.5 Pérdida**

Deben ubicarse en esta categoría los créditos o porción de los mismos que son considerados como incobrables o con un valor de recuperación tan bajo en proporción a lo adeudado, que su mantención como activo en los términos pactados no se justifique, bien sea porque los clientes han sido declarados en quiebra o insolvencia, concurso de acreedores, liquidación, o sufren un deterioro notorio y presumiblemente irreversible de su solvencia y cuya garantía o patrimonio remanente son de escaso o nulo valor con relación al monto adeudado.

Deberán incluirse las operaciones otorgadas a favor de empresas cuya capacidad de generar recursos, depende de otras con las cuales tenga vinculación, las que a su vez se encuentren muy debilitadas en su posición financiera, generalmente como consecuencia de su propio endeudamiento o incapacidad operacional, existiendo así una alta incertidumbre sobre su permanencia como negocio en marcha.

Las operaciones de crédito con una morosidad igual o mayor a doce meses, no amparadas con garantía real, serán calificadas como pérdidas y pueden ser materia de castigo con cargo a la correspondiente cuenta de provisiones, con autorización o notificación a la Superintendencia de Bancos y Seguros. Estos créditos se reflejarán en la cuenta de órdenes "activos castigados".

Rango de pérdidas esperadas: 80-100%<sup>29</sup>

## **3.6 Provisión de cartera de crédito**

### **3.6.1 Específicas**

Las provisiones se constituirán del resultado de la clasificación de la cartera de créditos, de acuerdo a los criterios señalados para cada tipo de crédito.

El cálculo del monto de provisiones, se debe efectuar en base al monto total del crédito adeudado, incluyendo capital e interés.

En caso que se reclasificara el crédito en una categoría de riesgo inferior, la institución financiera podrá revertir el exceso de la provisión constituida, empleándose tales

---

<sup>29</sup> <http://www.superban.gob.ec>, codificación de resoluciones de la SBS y Junta Bancaria

recursos prioritariamente en la constitución de otras provisiones específicas. De no ser así a dicho monto se le dará el tratamiento contable de otros ingresos.

### **3.6.2 Genérica**

Siempre que este debidamente constituida las provisiones específicas y la entidad estimará que hechos circunstanciales o coyunturales pudieran originar un desmedro de la calidad de su cartera crediticia podrá constituir provisiones genéricas debidamente sustentadas.<sup>30</sup>

### **3.7 Créditos Incobrables**

El directorio puede proceder al castigo de un crédito clasificado como “Crédito Perdida” después de haber agotado todas las posibilidades de su cobro y adicionalmente cuando exista evidencias reales y comprobables de su irrecuperabilidad o en otros casos, cuando el monto del crédito no justifique iniciar acción judicial y haya transcurrido mas de doce meses de vencido dicho crédito, sin haberse producido ninguna amortización de su principal e intereses.

La institución deberá fijar dentro de sus políticas de control interno, los procedimientos y medidas necesarios para llevar a cabo el castigo de sus cuentas incobrables, quedando evidencias en las actas respectivas de Directorio u Órgano equivalente, los lineamientos de la misma.

---

<sup>30</sup> Poner algo

# CAPITULO IV

#### **4.1 Diagnóstico Previo**

Para diagnosticar las actividades que viene desempeñando la COAC Cumbeñita Ltda., presentaremos, la situación actual de la misma y el análisis mediante el método COSO que fue realizado mediante entrevistas y cuestionarios, conociendo a las personas que están al frente de la Institución y si están totalmente capacitadas para los cargos.

#### **Situación Actual de la Cooperativa**

Para el logro de nuestro propósito y entregar un buen producto que sea eficiente para el logro de metas en la Cooperativa, es necesario conocer a fondo la situación que está pasando la institución, realizamos cuestionarios para los que la integran, y elaborando las matrices de riesgo de cada uno de los componentes de control interno. Luego realizamos un análisis de los hallazgos determinando los cuatro elementos, que son condición, criterio, causa y efecto, para lo cual también hacemos las respectivas conclusiones y recomendaciones. **(Ver Anexo N°4)**

**COAC Cumbeñita Ltda**

**Matriz de Riesgo**

**Ambiente de control**

	Variable independiente	Integridad y Valores éticos	Competencia Profesional	Atmosfera de confianza mutua	Filosofía de dirección y el estilo de gestión	Estructura Organizacional	Delegación de Autoridad	Políticas y Prácticas en materia de RR.HH	
#	Variable Dependiente	Difusión del Código de Ética	Capacidad del Puesto de trabajo	Confianza entre Gerencia y empleados	Toma de Decisiones	Cumplimiento de manual de funciones	Responsabilidad	Capacitación	Variables
		Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4	Factor 5	Factor 6	Factor 7	7
1	<b>SUFICIENTE</b>	0	0	0	0	0	1	0	1
1	<b>COMPETENTE</b>	0	1	1	0	0	0	1	3
1	<b>PERTINENTE</b>	0	1	0	0	0	0	0	1
<b>3</b>	<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>5</b>

TABLA DE NIVEL DE CONFIANZA	
76% al 95%	ALTO
51% al 75%	MODERADO
15% al 50%	BAJO

PONDERACION TOTAL	21
CALIFICACION TOTAL	5
PONDERACION TOTAL	21
NIVEL DE CONFIANZA	23.81
NIVEL RIESGO	76.19

Bajo

Alto

**Fuente: Las Autoras**

**COAC Cumbeñita Ltda**

**Matriz de Riesgo**

**Administración de Riesgos**

Variable independiente		Objetivos de la Entidad	Riesgos Potenciales	Gestiones para el cambio	<b>Variables</b>
#	Variable Dependiente	Conocimiento de objetivos	Medidas para evitar riesgos	Proceso de mejora	
		<b>Factor 1</b>	<b>Factor 2</b>	<b>Factor 3</b>	<b>3</b>
1	<b>SUFICIENTE</b>	0	0	1	1
1	<b>COMPETENTE</b>	0	1	0	1
1	<b>PERTINENTE</b>	0	1	0	1
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>

TABLA DE NIVEL DE CONFIANZA	
76% al 95%	ALTO
51% al 75%	MODERADO
15% al 50%	BAJO

PONDERACION TOTAL	9
-------------------	---

CALIFICACION TOTAL	3
NIVEL DE CONFIANZA	33,33
NIVEL RIESGO	66,67

**Bajo**

**Moderado**

**Fuente: Las Autoras**

COAC Cumbeñita Ltda

Matriz de Riesgo

Actividades de Control

Variable independiente		CONTROL							
#	Variable Dependiente	Cumplimiento de requisitos	Requisitos en créditos	Análisis de # de socios	Seguridad	Presentación de informes	Actualización de datos	Manejo de caja chica	Variables
		Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4	Factor 5	Factor 6	Factor 7	7
1	SUFICIENTE	1	1	1	0	1	1	1	6
1	COMPETENTE	1	0	0	1	0	1	1	4
1	PERTINENTE	1	1	0	1	1	0	1	5
3	TOTAL	3	2	1	2	2	2	1	15

TABLA DE NIVEL DE CONFIANZA	
76% al 95%	ALTO
51% al 75%	MODERADO
15% al 50%	BAJO

PONDERACION TOTAL	21
CALIFICACION TOTAL	15
PONDERACION TOTAL	21
NIVEL DE CONFIANZA	71,43
NIVEL RIESGO	28,57

Moderado  
alto

**Fuente:** Las Autoras



**COAC Cumbañita Ltda**  
**Matriz de Riesgo**  
**Información y Comunicación**

	Variable independiente	Información	Comunicación	Variables
#	Variable Dependiente	Informes de créditos	Informe de cartera para la toma de decisiones	
		<b>Factor 1</b>	<b>Factor 2</b>	<b>2</b>
1	<b>SUFICIENTE</b>	1	1	2
1	<b>COMPETENTE</b>	1	0	1
1	<b>PERTINENTE</b>	1	0	1
	<b>TOTAL</b>	3	1	4

TABLA DE NIVEL DE CONFIANZA	
76% al 95%	ALTO
51% al 75%	MODERADO
15% al 50%	BAJO

PONDERACION TOTAL	6
-------------------	---

CALIFICACION TOTAL	4
PONDERACION TOTAL	6
NIVEL DE CONFIANZA	66,67
NIVEL RIESGO	33,33

MODERADO  
BAJO

**Fuente:** Las Autoras

COAC Cumbañita Ltda

Matriz de Riesgo

Supervisión y Monitoreo

Variable Independiente		Supervisión y Monitoreo					
#	Variable Dependiente	Revisión de Informes de Gerencia	Análisis de Cartera Vencida	Presentación de Balances	Auditoria en la Entidad	Toma de decisiones por faltantes	Variables
		Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4	Factor 5	5
1	SUFICIENTE	1	0	0	0	1	2
1	COMPETENTE	0	0	0	0	1	1
1	PERTINENTE	0	0	0	0	0	0
3	TOTAL	1	0	0	0	2	3

TABLA DE NIVEL DE CONFIANZA	
76% al 95%	ALTO
51% al 75%	MODERADO
15% al 50%	BAJO

PONDERACION TOTAL	15
-------------------	----

CALIFICACION TOTAL	3
PONDERACION TOTAL	15
NIVEL DE CONFIANZA	20,00
NIVEL RIESGO	80,00

BAJO

ALTO

**Fuente:** Las Autoras

A continuación se detallan los hallazgos de cada factor encontrados en la COAC Cumbeñita LTDA, siendo éstos los más sobresalientes a nuestro criterio.

**Componente:** Ambiente de Control

**Factor: Integridad y Valores éticos**

La Cooperativa no dispone de un manual de valores éticos, el código de ética es un manual necesario en cualquier institución que brinda apoyo para el comportamiento de los empleados, pero recientemente poseen un reglamento interno en el que se menciona sobre la conducta y procedimientos de los empleados sin el conocimiento de los valores éticos la institución no funciona correctamente provocando que no se cumplan los objetivos y metas propuestas.

**Factor: Competencia Profesional**

Algunos empleados no poseen los requisitos necesarios para cubrir sus funciones, al no cumplir con los pasos de selección correspondientes, el desconocimiento de los mismos han provocado ésta situación, dando como resultado un mal manejo de las funciones encomendadas a cada uno de los empleados, con resultados negativos.

**Factor: Atmósfera de Confianza mutua.**

Existe confianza mínima entre todos los empleados, por la falta de motivación, lo cual es necesario para la sinergia de pensamiento hacia el desarrollo de la cooperativa, provocando así que no se cumplan los objetivos organizacionales.

**Factor: Filosofía de dirección y el estilo de gestión**

No existe la suficiente socialización para el conocimiento de los objetivos de la institución como lo dice el art.25 numeral 25 del reglamento interno de trabajo de la COAC Cumbeñita Ltda. Induciendo así al desconocimiento y falta de interés.

**Factor: Estructura Organizativa**

La estructura organizativa no es la apropiada, ya que no se rigen a un manual de funciones al no existir éste. Haciendo a la vez que una persona ejecute más funciones que las que le corresponden, desmotivando así al personal ya que su remuneración es la básica.

**Factor: Delegación de Autoridad**

La asignación de autoridad y responsabilidad existe para una sola persona en varios casos, ya que no hay personas capacitadas que conozcan de toma de decisiones en situaciones riesgosas, resultado de eso no se adoptan decisiones oportunas y existen demoras.

**Factor: Políticas y prácticas en materia de RR.HH**

No dispone la cooperativa de políticas de procedimientos de contratación como selección, inducción, capacitación, adiestramiento, calificación y promoción, según como debería establecerse al inicio de actividades formales, producido por la omisión de los tramites de elaboración de las políticas de contratación, dando como resultado la deficiencia en las operaciones.

**Componente: Evaluación de Riesgos****Factor: Objetivos de la Entidad**

El personal tiene presente que cada actividad desempeñada ayuda a la consecución de la meta institucional. Pero no tienen claros los objetivos de cada nivel de la entidad, que deben estar plasmados en un manual de funciones.

**Factor: Riesgos Potenciales**

En la cooperativa no se identifican, analizan los riesgos ni su probabilidad de ocurrencia, tienen ciertas medidas precautelares ante un posible riesgo pero no existe un proceso de valoración razón por la cual en varios casos se han quedado sin liquidez, tienen un porcentaje alto en cartera vencida, debido a que no cuentan con políticas y procedimientos para controlar y administrar los riesgos que se les presente.

**Factor: Gestiones para el cambio**

No tiene estructurado un proceso de información de cambios ni de anticipo a los mismos, el personal no está preparado para actuar ante un riesgo que se les presenta, ya que si estuvieran bien elaborados los mecanismos para prever, identificar y administrar los cambios estos no influiría en la efectividad de los controles internos.

**Componente: Actividades de Control****Factor: Control**

Las operaciones están débilmente registradas y por lo tanto la confiabilidad de la información financiera es incierta,

No cuenta con un software apropiado para registrar contabilizaciones, es decir el sistema de información tanto financiera como contable no es confiable, ya que el programa adquirido por la administración fue adquirido sin el conocimiento necesario acerca del programa causado por la falta de las políticas en la compra de software para la cooperativa, resultando la ineficiencia en la contabilización.

**Componente:** Información y Comunicación

**Factor: Información**

La calidad de la información que brinda el sistema en cuestión de cartera de crédito impide que la gerencia pueda adoptar decisiones adecuadas y oportunas ya que no existen parámetros de políticas y procedimientos, por tal desconocimiento se produce la mala toma de decisiones.

**Factor: Comunicación**

No existe una buena comunicación entre el Consejo de Administración y los empleados, porque no adoptan manuales de políticas y procedimientos ya que la comunicación implica proporcionar un apropiado entendimiento sobre los roles y responsabilidades individuales involucradas en el control interno de la información dentro de la cooperativa.

**Componente:** Supervisión y Monitoreo

**Factor: Supervisión y Monitoreo**

Los balances no son elaborados a tiempo ya que tienen 2 años sin presentarlas, lo cual significa pérdida para la Cooperativa, dándose ésta situación por la compra de un programa de reporte de caja, que no contabiliza, considerándose esto como una estafa por parte del proveedor, entendiéndose que lo adquirieron sin previo conocimiento del contrato de compra.

**FODA DE LA COAC CUMBEÑITA LTDA.**

**FORTALEZAS**

- Posee reglamento general
- El tamaño de la cooperativa es fácil de controlar con el apoyo de todos ya que es pequeña.
- Confianza de sus socios

## **OPORTUNIDADES**

- Realizar cambios en la forma de captación de socios.
- Realizar capacitaciones oportunas de motivación y búsqueda de rentabilidad
- Son una de las pocas Cooperativas en el sector que tienen el servicio de entrega del bono solidario, lo cual da preferencia de los socios que no tienen que acudir lejos de sus hogares viajando largas horas.
- Clientes insatisfechos de la banca privada

## **DEBILIDADES**

- Corren el riesgo de que ocurra un asalto por falta de seguridad y vigilancia.
- Falta promoción para la captación de socios
- La razón social no es muy conveniente ya que es diminutivo lo cual hace carecer de seriedad.
- Personal no suficiente.
- Falta de Manual de Funciones y procedimientos para la otorgación de créditos
- Morosidad en la cartera
- Cambios continuos de gerencia
- Falta de liderazgo
- Desconocimiento del código de ética y su aplicación

## **AMENAZAS**

- Ingreso de nuevas cooperativas con más reconocimiento
- La comunidad no está en capacidad de ahorrar
- Alto índice de delincuencia
- Problemas legales
- Aumento de cooperativas en el sector

## **4.2 Propuesta del Manual de Control Interno**

### **Objetivos**

- Promover el conocimiento del código de ética
- Establecer funciones específicas a los empleados
- Recomendar la adquisición de un sistema financiero contable
- Conocer y detectar los posibles riesgos de crédito
- Promover el análisis y control de los procesos en cuanto a créditos.

### **4.3 Ámbito de aplicación**

El presente Manual de Control Interno, será de absoluta aplicación al área de Créditos para su uso y puntual beneficio y posterior evaluación de los Directivos.

## **4.4 Contenido del Manual de Control Interno**

### **4.4.1 Fundamentos del Sistema de Control Interno**

Es de vital importancia la aplicación de sistemas de control en todos sus aspectos, pues para obtener resultados de eficiencia, eficacia y economía, el control interno tiene métodos y medidas de coordinación que sincronizan de forma tal que funcionan coordinadamente con fluidez, seguridad y responsabilidad, garantizando los objetivos de preservar con la máxima seguridad, el control de los recursos, las operaciones, las políticas de la cooperativa.

### **4.4.2 Beneficios para la COAC Cumbeñita Ltda.**

Al tener La COAC Cumbeñita en sus manos el manual de control interno, tendrá la oportunidad de mejorar sus servicios a la vez que generará rentabilidad para la Cooperativa con la recuperación oportuna de sus créditos ya que serían analizados



correctamente durante el proceso de elaboración de los mismos con el desempeño adecuado y eficiente de sus empleados comprometiéndose con la Institución.

#### **4.4.2.1 Del Código de Ética**

La ética se comprenderá como la cotidiana efectividad de principios y valores, normas y pautas de comportamiento asumidos e interiorizados por todos quienes la constituyen, para ajustar sus comportamientos personales y organizacionales a estándares mínimos autoimpuestos que satisfagan las exigencias de corrección y rectitud necesarias para el buen servicio de atención a los socios.

**Ética:** Conjunto de condiciones que establecen la conducta moral, actuación responsable y honesta tanto en lo interno como externo, que debe asumir todo miembro de la cooperativa no importando su condición económica o cargo que ocupa.

**Moral única o colectiva:** Es la imagen que se debe reflejar de la Cooperativa como suma de todo el comportamiento individual de cada uno de los miembros de la organización, la cual define su identidad en la sociedad.

**Desempeño:** Es el comportamiento y la forma como asume, ejecuta y desarrolla las funciones cada individuo en el cargo asignado.

**Transparencia:** La actuación personal o de grupo que no deja duda en las acciones ejecutadas, decisiones tomadas y registros efectuados en las operaciones de la Cooperativa.

**Conflicto de intereses:** La Actuación personal o de grupo en decisiones para sacar provecho personal o beneficiar a otros, como ser: Relaciones de negocio entre directivos, empleados y familiares o amigos de éstos; decisiones para beneficio personal; falta de separación de los intereses personales y los institucionales; ambigüedad en los papeles de representación; Vínculo de relación entre negocios que haga competencia a la Cooperativa; Ser juez y parte.

**Valores morales:** Todos los atributos que permiten tener confianza en el desempeño de la persona. Declaratoria de principios a ser cumplidos por los miembros de la cooperativa.

**Acción deshonesto o ilícita:** Lo no permitido por la ley y que contradice la actuación moral que se espera de una persona. Lo que se realiza violentando los procedimientos establecidos y que perjudica a la Cooperativa o terceras personas.

## **VALORES ETICOS EN LA COAC CUMBEÑITA LTDA**

### **AMBITO DE APLICACIÓN**

#### **Para la Cooperativa**

Para no propiciar actos de deshonestidad para la obtención de créditos u otras prebendas en detrimento de los intereses de la organización, mediante el soborno, regalías o cualquier forma de compra de conciencia a directivos o empleados. Para que no sea utilizado o engañado en una acción fraudulenta es necesario;

#### **Para los Directivos**

Se incluye a todos los que desempeñan una función de dirección, administración, para no violentar las leyes y normas internas, para no cometer actos de corrupción con los bienes de la Cooperativa favoreciendo a otro miembro directivo, familiares o personas relacionadas en negocios de carácter particular, para no interpretar las leyes y normas a su libre albedrío.

## **Para los Empleados**

Para no cometer o propiciar actos deshonestos en forma personal, en asociación con otros empleados o inducir a directivos para aprovechar sus funciones; para no afectar a los afiliados aprovechando de su ingenuidad o desconocimiento a las operaciones de la Cooperativa.

## **Lo que se espera de un Directivo**

Que no propicie actos de deshonestidad o contribuya a sentar las bases de actos de corrupción o tratar de ocultar las acciones ilegales de quienes le han precedido. Que asuma su responsabilidad en forma individual y colegiada cuando corresponda.

## **De lo ético Institucional**

- No contribuir a fomentar los actos de corrupción en empleados.
- Tomar acciones inmediatas ante los actos de deshonestidad entre sus miembros, no importa la posición que ostente, se aplique de forma irrestricta a toda la normativa que se adopte contra la corrupción como conducta y practica nociva al bienestar en nuestra sociedad.

## **VIOLACIÓN A LOS PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS EN LA COOPERATIVA**

### **Violaciones a las leyes y normas internas:**

- a) Cuando un directivo es electo violentando los estatutos, permanece en el cargo más del periodo legal o cae en condición de morosidad y no es relevado de su cargo.
- b) Cuando se otorgan préstamos o se concesionan tasas, plazos y otras condiciones que privilegian al directivo o empleados violentando las políticas y reglamentos.

- c) Cuando la actuación del directivo o empleado está sobre lo que establecen las normas internas.
- d) Cuando hay ventajas comparativas mayores al resto de los afiliados, directivos o empleados.
- e) Cuando se formulan especulaciones y reclamos sobre la actuación de directivos y empleados que requieren ser investigados y no se hace nada para aclarar en forma convincente las dudas.

### **Se consideran Actos no Éticos**

#### **En la Conductas personal**

- a) Presentarse o efectuar actos inmorales en estado de ebriedad o bajo efecto de drogas a reuniones, en público y en actos de representación de la Cooperativa.
- b) Proferir expresiones ofensivas a la moral y buenas costumbres que dañen la imagen de las personas o instituciones.
- c) Cometer actos penados por las leyes en forma personal o en asociación con otras personas.
- d) Mentir o falsear declaraciones en documentos públicos o privados
- e) Realizar acciones para crear conflictos entre miembros que favorezcan cualquier asunto de interés personal.
- f) Contratar a empleados que tengan parentesco con directivos. Violentar o desconocer las normas internas para influir o aceptar recomendaciones en la selección de personal relacionado.
- g) Cometer acoso sexual o sostener relaciones amorosas entre directivos y empleados. La vinculación en relaciones amorosas entre un directivo y un empleado o entre un jefe y un subalterno se considerara como abuso de autoridad.
- h) Crear o contribuir a crear un clima de incertidumbre o conflicto de relaciones dentro de la cooperativa utilizando el chisme o la especulación.
- i) Deslealtad al dar a conocer informaciones internas que se consideran confidenciales

- j) Sacar información o documentos de uso interno para afectar a otro miembro o la imagen de la cooperativa
- k) No exponer sus puntos de vista en el momento oportuno o frente a las personas involucradas, sino hacerlo ante terceros fuera el ámbito de la cooperativa.
- l) Actuar con malicia al tratar los asuntos que competen a todos abordar
- m) Pero que se maneja como táctica para obtener provecho personal.

### **En lo Económico**

- a) Sustracción de fondos o uso del efectivo para fines distintos a lo autorizado.
- b) Presentar informes falsos de trabajos o reuniones con el propósito del cobro de viáticos o gastos.
- c) Propiciar reuniones no previstas con el fin de aumentar el ingreso por viáticos o dietas.
- d) Adquirir bienes de la Institución por compra directa o recibir comisiones o regalías, violentando las prohibiciones o regulaciones existentes.
- e) No liquidar los anticipos otorgados o recibir pagos sin los correspondientes comprobantes o que los mismos presenten adulteraciones.
- f) Uso indiscriminado o abuso de los bienes asignados en custodia o dedicados para operaciones propias de la Institución.
- g) Brindar informes falsos u ocultar información sobre la veracidad de las operaciones.
- h) Ocultar información para no hacer los pagos o deducciones que correspondan en forma, ya sea en personal o a pedido de otra persona.

### **Medidas Disciplinarias**

El incumplimiento de los Principios establecidos en el presente Reglamento se sancionará de acuerdo a las categorías disciplinarias establecidas en el Código de Trabajo.

### **4.4.3 De la Otorgación de Créditos**

#### **4.4.3.1 Como acceder a un Crédito**

Para acceder a un crédito en la COAC Cumbeñita Ltda. Los requisitos principales son:

- Ser socio de la cooperativa, no necesariamente debe transcurrir un periodo de tiempo como socio para acceder a uno.

- El valor depositado de 30 dólares

- Copia de la Cédula y certificado de votación a color

Al realizar el crédito dependiendo del monto de hasta 3000 USD, se necesita las firmas de dos garantes, por otro lado si va realizar un crédito hipotecario a partir de 3001 USD, se requiere de escritura original a nombre del deudor o copia de matrícula del vehículo si lo posee.

Si se trata de un crédito de consumo se necesita de un certificado de ingresos fijos tanto del deudor como del garante, se necesita también de copias de cédula y certificado de votación también copia de pago de servicios básicos de vivienda o arriendo del deudor y garante

### **4.4.4 Procesos de Aprobación de créditos**

#### **4.4.4.1 Análisis de Créditos**

Para la entrega de créditos en la COAC CUMBEÑITA es indispensable conocer la capacidad de pago de los socios, obteniendo conocimiento de su domicilio realizando un análisis acerca de sus ingresos mediante la observación, recurriendo a su lugar de trabajo, comprobando todas las referencias personales como bancarias y sus antecedentes crediticios, números telefónicos de los socios los cuales se debe ir verificando minuciosamente en el tiempo del análisis de otorgación de crédito, para los créditos hipotecarios o comerciales deberán realizarse verificaciones de sus ingresos netos diarios, gastos, y como se encuentra en la base de datos de sus proveedores.

#### **4.4.4.1.1 Recepción de solicitud de crédito y documentación.**

Se entregará al cliente el formulario de solicitud de crédito con las garantías respectivas, deberá ser llenado de manera verídica con todos los datos personales de domicilio, nacionalidad, referencias, bienes e ingresos (roles de pago, RUC), siendo éstas expuestas a comparación y verificación. **(Ver anexo N°. 3)**

#### **4.4.4.1.2 Verificación de datos**

Para la verificación total se debe comprobar el lugar del domicilio y trabajo del socio realizando una inspección e indagando con una corta entrevista con el socio el tiempo de permanencia en su lugar de residencia, también realizando llamadas telefónicas para comprobar las respectivas garantías, roles de pago y referencias tanto comerciales como personales, en la primera entrevista se deberá conocer el monto solicitado por el socio, el fin del crédito, y el tiempo en el que lo va a pagar, a la vez indagando las fuentes de sus ingresos para futura comprobación.

#### **4.4.4.1.3 Verificación Central de Riesgos**

CREDITREPORT nos brinda información del solicitante, la cual han sido recabadas de la Superintendencia de Bancos y Seguros, y otras entidades particulares con el siguiente detalle. **(Ver anexo N° 9)**

#### **4.4.4.1.4 Verificación del lugar de Domicilio y Laboral**

Para realizar se toman en cuenta el domicilio y lugar de trabajo, tomando en cuenta los números telefónicos, y sector al que pertenecen.

##### **Domicilio**

El Asesor de crédito realizará una visita a su lugar de residencia para obtener algunos datos de su propiedad además indagando acerca de los años de permanencia en ese lugar.

## **Laboral**

Se procederá a realizar una visita al lugar de trabajo del solicitante y obtener información acerca de los años de labores, el cargo que desempeña, el sueldo que percibe; verificando con el rol de pagos, conociendo los descuentos y su líquido a recibir.

Si el solicitante posee negocio propio se verificara obteniendo el RUC del socio para conocer el tiempo de funcionamiento, a que se dedica exactamente, indagando sobre sus ingresos diarios, stock de mercadería y a la vez analizando la afluencia de clientes al negocio.

### **4.4.4.1.5 Verificación de Referencias Bancarias, Comerciales y Personales**

- Se conocerá la relación con la institución bancaria o comercial, la antigüedad de relación, calificación obtenida, línea de crédito obtenida, comportamiento de pago.
- Se obtendrá conocimiento de la relación con la referencia personal designada por el socio, que no deberá ser familiar, pudiendo ser éste un compañero de trabajo, amigo personal, etc.

### **4.4.4.2 Niveles de Aprobación de monto de crédito.**

<b>NIVELES DE APROBACION</b>	<b>NIVEL JERARQUICO</b>	<b>MONTOS</b>
1	Jefe de Crédito	Hasta 2000.00
2	Comité de Crédito de Agencias y Jefe de Agencias.	Hasta 5000.00 con garantía Quirografaria e Hipotecaria
3	Comité de Crédito.	Desde 5001.00 con garantía Hipotecaria.



#### **4.4.5 Formalización de la otorgación del crédito**

Después del análisis y posterior aprobación del crédito se procede a llamar al socio para informarle de la contestación positiva del crédito pidiéndole que se acerque a la hora designada con sus documentos personales originales tanto de los titulares como garantes para proceder a las firmas y posterior entrega del crédito.

#### **4.4.6 Desembolso del crédito.**

Después de realizadas las firmas del titular y cónyuge y sus garantes deberán ser autenticadas en el pagaré, en el que consta fecha de pago, el valor y a cancelar mensualmente y el tiempo de duración, a continuación se procede al desembolso del monto de crédito requerido directamente a la cuenta del socio, pudiendo hacer uso del mismo inmediatamente. **(Ver anexo N°.2)**

#### **4.4.7 Seguimiento a los créditos otorgados.**

Después de transcurrido un mes del crédito aprobado es indispensable realizar una inspección comprobando el fin por el cual se accedió entregar el crédito.

#### **4.4.8 Recargos por mora**

En caso de atrasos en el pago de sus obligaciones, el socio deberá pagar una penalidad equivalente al 1.1. Veces, adicional a la tasa pactada, el cobro del interés por mora será efectivo a partir del primer día del vencimiento de la cuota.

Al mismo tiempo se hará un recargo adicional por gestión de cobros; que es un valor fijo, establecido y modificado por el comité de crédito y se aplica para imponer autoridad en el pago estricto de las fechas de vencimiento y disminuir los costos adicionales por recuperación de los recursos colocados.

Estos valores se fijan de acuerdo al tipo de crédito.

## **4.4.9 Proceso de Recuperación**

### **4.4.9.1 Acciones preventivas**

Al conceder un crédito en la COAC Cumbeñita Ltda. Se necesita prevenir el desbalance de ingresos de cartera de crédito que puede provocar la falta de pago de un socio.

#### **4.4.9.1.1 Llamadas telefónicas**

Cinco días antes del cumplimiento de la fecha de pago, se procederá a realizar las llamadas telefónicas a los socios y confirmando así el día de cancelación y dar a conocer el tiempo de mora, después de haber transcurrido 10 días de retraso de pago se procede a llamar a los garantes comunicándoles la mora del crédito y exigencia de pago, cabe recalcar que el costo por llamada telefónica irá por cuenta de los clientes ya que por el total de llamadas telefónicas se realizará un equivalente y se cobrará un valor al socio moroso.

#### **4.4.9.1.2 Notificaciones escritas**

Después de haber transcurrido 30 días de la fecha de pago y de continuas llamadas telefónicas y no recibiendo respuesta positiva se procede a la entrega de la notificación en el domicilio o lugar de trabajo del socio. Siendo este el primer paso para la recuperación de cartera vencida, todo esto después de haber agotado todas instancias de negociaciones.

### **4.4.9.2 Proceso de recuperación de créditos en mora**

Este paso es el final para la recuperación del crédito por lo cual se procede a involucrar al proceso judicial.

#### **4.4.9.2.1 Proceso de recuperación extrajudicial**

Por medio de la advertencia judicial se realizará visitas y llamadas por parte del abogado siendo este el representante del departamento legal de la cooperativa, esto después de haber transcurrido tres meses de cuotas vencidas.

#### **4.4.9.2.2 Proceso de recuperación prejudicial y judicial.**

Al conocer la negativa de pago y entrega de tres notificaciones se procede a la demanda judicial poniendo como fin el pago total del crédito. Sin espacio para la negociación.

## • CONCLUSIONES

- No se hace partícipe de la toma de decisiones por parte de la directiva pudiendo ser éstas primordiales para el beneficio de la Cooperativa, ya que es obligación de los directivos ejecutar.
- Está determinado que se realizan actividades financieras como corresponden a una Cooperativa , pero no realizan el suficiente control administrativo y operativo, superar su eficiencia como tal ya que las políticas implantadas en el reglamento interno, que se pronuncia sobre todas las obligaciones no son cumplidas o simplemente no existen.
- La Cooperativa tiene con un Manual de Control Interno elaborado consolidado para Cartera siendo ésta la principal herramienta de control por lo que confiamos que sea de mucha ayuda para emprender cambios que permitan hacer crecer a la Cooperativa.
- La estructura organizativa no está plasmada por escrito y la definición de las responsabilidades de los principales directivos no es adecuada así como el conocimiento que aplican en su desempeño, existe desconfianza en la capacidad de varios colaboradores de poder dirigir y supervisar.
- La filosofía y el estilo de gestión que mantiene la dirección no son adecuados, no analizan cuando la entidad produce riesgo, son pocos los empleados siendo éstos suficientes para satisfacer las necesidades básicas siendo necesario asignar nuevas partidas para un encargado de marketing y un auditor eventual.

## • RECOMENDACIONES

- Se recomienda ejecutar un código de ética, por la gerencia promoviendo capacitaciones con expertos en materia de relaciones humanas, para que exista motivación para todos los que conforman la organización.
- En la cooperativa es necesario que los directivos y empleados socialicen para lograr que todos se identifiquen con los objetivos organizacionales y comprendan que es importante ya que todos son responsables del control interno.
- Las reuniones deben realizarse de manera directa y eventualmente para que el Consejo lo que piensan los empleados de la cooperativa sobre su trabajo, el ambiente de control, las políticas y prácticas de recursos humanos.
- Es necesario que exista un Manual de Funciones, que permita a la institución organizarse internamente de acuerdo con sus líneas de dirección y objetivos, las disposiciones legales y administrativas existentes y los principios generales de organización; todo lo cual debe materializarse en el Reglamento de Organización y Funciones y el organigrama estructural correspondiente, para lo cual proponemos un organigrama recomendado para el uso oficial de la Cooperativa.
- A la vez recomendamos que se asignen dos nuevos puestos como son el de un especialista en marketing y un auditor eventual, quienes son necesarios para llevar la eficiencia en control operativo y de alcance de rentabilidad de la Cooperativa, estas nuevas funciones irán registradas en el organigrama propuesto.
- La cooperativa debe contar con políticas, manuales, o instructivos relacionados con los criterios, habilidades y perfiles necesarios para contratar personal, según sus niveles de responsabilidad y autoridad, basados en la metodología de competencias laborales, en especial para aquellas áreas que se consideren claves

para la organización (Dirección General, Jefe del Área Comercial, Jefe de Operaciones, Dirección Administrativa, Dirección de Finanzas, Auditores.

Estas políticas deben estar referidas a:

- La definición de las descripciones de puestos basada en competencias laborales y vinculadas a los valores institucionales e indicadores de gestión establecidos para dicho cargo.
  - Al procedimiento de selección y contratación.
  - El entrenamiento y habilidades requeridas para el personal (planes y programas específicos que se revisan periódicamente),
  - Las condiciones y exigencias para la promoción y retención de empleados (evaluación de desempeño) y
  - El manejo de herramientas o desarrollos tecnológicos.
- El Consejo de Administración debe mantener niveles de comunicación formal e informal con los empleados para enterarlos de estas disposiciones, como de sus posteriores modificaciones. Dichos medios de comunicación pueden ser las reuniones informales y específicas con los empleados, las carteleras, los informativos internos o los correos electrónicos.
- La administración deberá plantear objetivos por área o nivel de la entidad, de modo que se plasme también las necesidades y objetivos propios por cada una de ellas.

# ANEXOS

**ANEXO 1**  
**SOLICITUD DE INFORMACION Y**  
**DOCUMENTACION A LA ENTIDAD**



Cuenca, 10 de enero del 2011

Ingeniera

Patricia León

**GERENTE DE LA COAC CUMBEÑITA LTDA.**

Presente.

Nosotras, Nila Cecilia Carpio Chuchuca con C.I. 0102671641 y Shaùk Dalia Juank Kajekai, con C.I. 1400542369, le SOLICITAMOS, nos brinde información y documentación para trabajo de investigación intitulado “PROPUESTA DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DE CRÉDITO EN LA COAC CUMBEÑITA LTDA.”, previo a la obtención del Título de Ingenieras en Contabilidad y Auditoría.

Por su Atención a la presente le agradecemos,

Atentamente,

f.....

Cecilia Carpio

f.....

Dalia Juank

## **ANEXO 2**

## **PAGARÉ**

**PAGARÉ A LA ORDEN DE LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO CUMBEÑITA LTDA.**

NOMBRES:.....

LIBRETA No.0000

CRÉDITO No. 000

POR

US.....

DESTINO:.....

Debo (emos) y pagaré (emos) solidariamente a la orden de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CUMBEÑITA LTDA en la Parroquia de CUMBE, o en lugar que se me (nos) reconvenga, a días de la visita, en cantidad de..... CON 00/100 DOLARES, en moneda de curso legal, suma de igual valor que he (emos) recibido en cantidad de préstamo a mi (nuestra) entera satisfacción .Esta cantidad me (nos) obligo (amos) incondicionalmente a restituirla en 12 cuotas mensuales, inclusive gastos operacionales; y, otros, con el interés variable del 1.5% mensual reajutable sobre saldos, pudiendo los pagos periódicos incrementar o reducirse la forma sustancial acorde a la tasa variable pactando desde la fecha de inscripción del presente pagaré a la orden. Pese a establecer el calendario de pagos, me (nos) reservo (amos) la facultad de pagar anticipadamente la totalidad de lo adecuado o realizar prepagos parciales o totales.

En caso de mora, me (nos) someteré (mos) a la tasa establecida por el órgano competente y se halle vigente a la respectiva fecha en el que pague (mos). Si incurriera (mos) en la mora de (3) cuotas o fracciones de cuota o si se diera destino al convenio, faculto (amos) a que la cooperativa declare el vencimiento del plazo a exigir, por tanto, el pago anticipado de todo el capital, intereses moratorios y en fin de todos los gastos, extrajudiciales y judiciales inclusive honorarios profesionales del Abogado patrocinador de la cooperativa, que se ocasiona hasta el total restitución del dinero entregado en préstamo. Será suficiente prueba para este procedimiento y establecer el valor de tales gastos, la mera aseveración de la acreedora.

Al fiel cumplimiento de lo estipulado me (nos) obligo (mos) con todos mis (nuestros) bienes presentes y futuros. Faculto (amos) a la cooperativa para debitar de mi (nuestras) cuentas cualquier saldo pendiente en mi (nuestra) contra, así como a disponer de cualquier valor o documentos de cobro a mi favor disponible en la cooperativa ya sea certificado de deposito a plazo fijo, certificado de aportación y demás productos financieros de captación imputando (s) a mi (nuestras) obligaciones crediticias.

Para caso judicial, quedo (amos) sometido (a) (dos) a los jueces o tribunales de esta ciudad o a los del lugar que elija la acreedora; y, a la vía ejecutiva o verbal sumaria, renunciando por tanto a fuera y domicilio.

Dejo (amos) constancia expresa de que el plazo estipulado corre desde la aceptación y correspondiente visto bueno que con esta misma fecha imprimo (imos) mediante mi (nuestra) firma al pie del presente pagaré. Sin protesto, exímase de presentación para el pago y de avisos por falta del (de los) mismos (s). También dejo (amos) constancia que el documento que suscribo (imos) es totalmente negociable y transferido.

CUMBE, a.....de.....del.....

DEUDOR

DEUDOR (CÓNYUGE).

F \_\_\_\_\_

C. C (I).Nº

F \_\_\_\_\_

C.C (I) Nº

Me (nos) constituyo (imos) por aval (les); fiador (a) (es), codeudor (a) (es) de manera solidaria e incondicional por las obligaciones que se ha (n) contraído en este pagaré, haciendo de deuda ajena deuda propia renunciando expresamente a los beneficios de orden, de excusión o de cualquier ley que pueda favorecer (nos), así como la apelación y el recurso de hecho. Quedo (amos) sometido (s) a los jueces competentes de esta provincia o de la que elija la acreedora. Sin protesto.

GARANTE

GARANTE

F \_\_\_\_\_

C.C (I) N.

F \_\_\_\_\_

C.C (I) Nº

**ANEXO 3**


**SOLICITUD DE CREDITO Y DATOS DEL**  
**GARANTE**



**SOLICITUD DE CREDITO**

						Fecha:	
<b>INFORMACION PERSONAL DEL SOCIO</b>							
1. Aspiración Crediticia del socio							
Valor solicitado		\$		Plazo/prop.			
Destino del Crédito							
2. Información individual del socio							
<b>DATOS PERSONALES</b>							
Nombres		Apellidos		Cédula de I.		N° Libreta	
Estado Civil		Separación Bienes		Cargas familiares			
Soltero (a)	Viudo (a)	Separado (a)	Sí ( )	No ( )	Sí ( )	No ( )	Cuántas ( )
Casado (a)	Divorciado(a)	Unión Libre					
<b>DATOS DEL REPRESENTANTE (Para personas jurídicas)</b>							
Nombre y Apellidos del (la) representante de la per. Jurídica				Cédula de I.		N° Libreta	
<b>DATOS DEL CONYUGE O PAREJA</b>							
Nombres		Apellidos		Cédula de I.		N° Libreta	
<b>DIRECCION DOMICILIARIA</b>							
Calle		Numero	Calle de Intersección		Teléfono		
					Celular		
Provincia	Cantón	Parroquia	Barrio/Sector		Referencia		
<b>DATOS DE LA VIVIENDA</b>							
Su vivienda es:		Hipotecada	Nombre del prope/arren		Teléfono		Tiempo/resid.
Propia ( ) De familia( )						Años Meses	
Arrendada ( ) Otros ( )						( ) ( )	
No( )							
Por servicio( )							
<b>ACTIVIDAD ECONOMICA SOCIO</b>							
Ocupación		Empresa o Institución		Tipo de Comercio		Carga	
						Tiempo/traba.	
Dirección						Teléfono	
<b>ACTIVIDAD ECONOMICA CONYUGE</b>							
Ocupación		Empresa o Institución		Tipo de Comercio		Carga	
						Tiempo/traba	
Dirección						Teléfono	
<b>INFORMACION ECONOMICA Y FINANCIERA DEL NEGOCIO</b>							
Activos	Valor \$	Pasivos/Deudas con	Ingresos/mens	Valor \$	Gastos/mens	Valor \$	

Caja	Precoop/Cumb \$	Sueldo	Alimentación
Bancos y Coop	Otras inst/finan \$	Sueldo Cónyuge	Arriendo
Cuent x cobrar	Particulares \$	Ingresos/arriendo	Educación
Mercaderías	Garantías \$	Ingresos/servicios	Vestuario
Cultivos	Otros \$	Ingresos/comercio	Agua/luz/tel.
Ganado	Total de pasivos\$	Intereses	Transporte
Mueb/Electrod.	PATRIMONIO	Pensión jubilación	Salud
Vivienda/Terren	Patrimonio 1-2 \$	Ingresos/agricultura	Cuota/préstamo
Vehículo	TOT.PAS Y PAT\$.	Ingresos/ganadería	Otros
Otros		Otros	TOT. GASTOS
Total Activo		TOTAL INGRESOS	
FIRMA DEL SOLICITANTE			

		<b>INFORMACION DEL GARANTE</b>				
		Fecha: _____				
	Nombres	Apellidos			Cédula de I.	N° Libreta
	Estado Civil	Separación Bienes		Cargas familiares		
Soltero (a)	Viudo (a)	Separado (a)	Si ( )	No ( )	Si ( )	No ( )
Casado (a)	Divorciado(a)	Unión Libre				Cuántas ( )
<b>DATOS DEL CONYUGE O PAREJA</b>						
	Nombres	Apellidos			Cédula de I.	N° Libreta
<b>DIRECCION DOMICILIARIA</b>						
Calle		Numero	Calle de Intersección	Teléfono		
				Celular		
Provincia	Cantón	Parroquia	Barrio/Sector	Referencia		
<b>DATOS DE LA VIVIENDA</b>						
Su vivienda es:		Hipotecada	Nombre del propie/arren	Teléfono		Tiempo/resid.
Propia ( ) De familia( )	Sí ( )					Años Meses
Arrendada ( ) Otros ( )	No( )					( ) ( )
Por servicio( )						
<b>ACTIVIDAD ECONOMICA</b>						
Ocupación	Empresa o Institución	Tipo de Comercio	Carga	Tiempo/traba.		
Dirección			Teléfono			
<b>ACTIVIDAD ECONOMICA DEL CONYUGE</b>						
Ocupación	Empresa o Institución	Tipo de Comercio	Carga	Tiempo/traba.		

Dirección					Teléfono	
<b>INFORMACION ECONOMICA</b>						
Ingresos mensuales		Gastos mensuales			Total	
Garante	\$	Alimentación	\$	Total/ingreso		
Cónyuge	\$	Arriendo	\$	Total/gastos		
Otros	\$	Pago/deudas	\$	Diferencia		
<b>INFORMACION COMPLEMENTARIA</b>						
Detalle/casa:		Dirección			Valor \$	
Detalle/casa:		Dirección			Valor \$	
Detalle/terr:		Dirección			Valor \$	
Detalle/terr:		Dirección			Valor \$	
Detalle/vehic:		Marca	Año	Tipo	Placa	Valor \$
Detalle/vehic:		Marca	Año	Tipo	Placa	Valor \$
Total Deudas					Valor \$	
<b>REFERENCIAS</b>						
Referencia personal		Nombre			Direc.	Telf.
Referencia comercial		Nombre			Direc.	Telf.
Croquis del domicilio del garante					<hr style="width: 100%;"/> Firma del garante	



**ANEXO 4**

**CUESTIONARIOS**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CUMBEÑITA LTDA.**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**AMBIENTE DE CONTROL**

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
	<b>ETICA Y VALORES</b>				
<b>1</b>	¿Existe un Código de ética emitido por el Consejo de Administración y se ha difundido a toda la Cooperativa?		X		
<b>2</b>	¿Cuando existe una falta de disciplina se comunica debidamente?	X			
<b>3</b>	¿Considera Usted que las autoridades de la Cooperativa cumplen las expectativas de liderazgo?		X		
	<b>COMPETENCIA PROFESIONAL</b>				
<b>4</b>	¿Usted cree que está capacitado profesionalmente para el cargo?	X			
<b>5</b>	¿Existen documentos que respalden el profesionalismo de los empleados?		X		
<b>6</b>	¿Todos los empleados están comprometidos con la causa de hacer surgir a la Cooperativa.	X			

7	¿Los miembros del Consejo de Administración consideran que reciben una información real?	X		
	<b>ATMOSFERA DE CONFIANZA Y AMBIENTE ORGANIZACIONAL.</b>			
8	¿Existe una dirección cordial entre la alta Gerencia y los empleados?	X		
9	¿Se realizan programas en fechas especiales?		X	
	<b>LA FILOSOFIA DE DIRECCION Y EL ESTILO DE GESTION</b>			
10	¿Ante una fuerte crisis se analizan los riesgos?	X		
11	¿Se realizan reuniones periódicas para analizar el desempeño de la Cooperativa?	X		
12	¿Se reúnen con los representantes del MIES?		X	
	<b>ESTRUCTURA PLAN ORGANIZACIONAL</b>			
13	¿La estructura de la Cooperativa se encuentra regida por su correspondiente Manual de Funciones?		X	
14	¿Los empleados tienen la experiencia y están aptos para ejercer sus funciones?.	X		

15	¿Los empleados tienen la predisposición total de su tiempo?	X			
16	¿Los empleados trabajan en horario específico y la responsabilidad asumida está en función al horario de trabajo?	X			
<b>DELEGACION DE AUTORIDAD</b>					
17	¿Tiene el número necesario de empleados?		X		
18	¿Se realiza la asignación de autoridad y responsabilidad a los empleados en una forma sistémica en toda la Cooperativa?		X		
<b>POLITICAS Y PRACTICAS EN MATERIA DE RECURSOS HUMANOS</b>					
19	¿El nivel de atención que se presta al reclutamiento del personal es el adecuado?	X			
20	¿El Gerente se reúne periódicamente con los empleados para revisar su rendimiento profesional ?	X			
Elaborado por: Dalia Juank		Revisado por:		Cecilia Carpio	
Fecha:		Fecha: 22/04/2011			

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CUMBEÑITA LTDA.					
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
EVALUACIÓN DE RIESGOS					
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
	OBJETIVOS DE LA ENTIDAD				
1	¿Existen formas o medios para dar a conocer los objetivos de la Cooperativa?		X		
	RIESGOS POTENCIALES				
2	¿Se adoptan medidas para determinar los riesgos?		X		
3	¿Existen cámaras de Seguridad?	X			
4	¿La Cooperativa alguna vez se han quedado sin liquidez?	X			
	GESTIONES PARA EL CAMBIO				
5	¿Existen formas para gestionar el cambio?		X		

Elaborado por:

Fecha:

Revisado por:

Fecha:

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CUMBEÑITA LTDA.**  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**ACTIVIDADES DE CONTROL**

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
	CONTROL				
1	¿Se cumple estrictamente con los requisitos para aperturar una cuenta?	X			
2	¿Se cumple con los requisitos para la concesión de créditos de la Cooperativa?	X			
3	¿Existe un control de número de Socios?		X		
4	¿Se ha notado la disminución de los socios de la Cooperativa?	X			

5	¿Existe seguridad para los socios en cuanto a la delincuencia?		X		
6	¿Se presentan informes a la Comisión de Crédito?		X		
7	¿Se realizan actualizaciones de datos de los socios?		X		
8	¿Existe un control correcto de caja chica?	X			
Elaborado por:		Revisado por:			
Fecha:		Fecha:			

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CUMBEÑITA LTDA.</b>					
<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b>					
<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>					
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
	<b>Información</b>				
1	Se entrega información como reglamentos, manuales, etc. a los empleados?	x			
2	Los informes para crédito son entregados oportunamente para la otorgación	x			

	de los mismos?				
3	Se contratan nuevos recursos, como ingenieros en marketing, programadores, capacitadores para el conocimiento de nuevas estrategias.		x		
	<b>Comunicación</b>				
4	Se tiene información estadística de los socios que no cancelan a tiempo los créditos, para la toma de decisiones.	x			
5	Los socios son informados acerca las reglas de crédito.	x			
6	Las reuniones son comunicados por e-mail		x		Por medio de convocatorias
Elaborado por:		Revisado por:			
Fecha:		Fecha:			

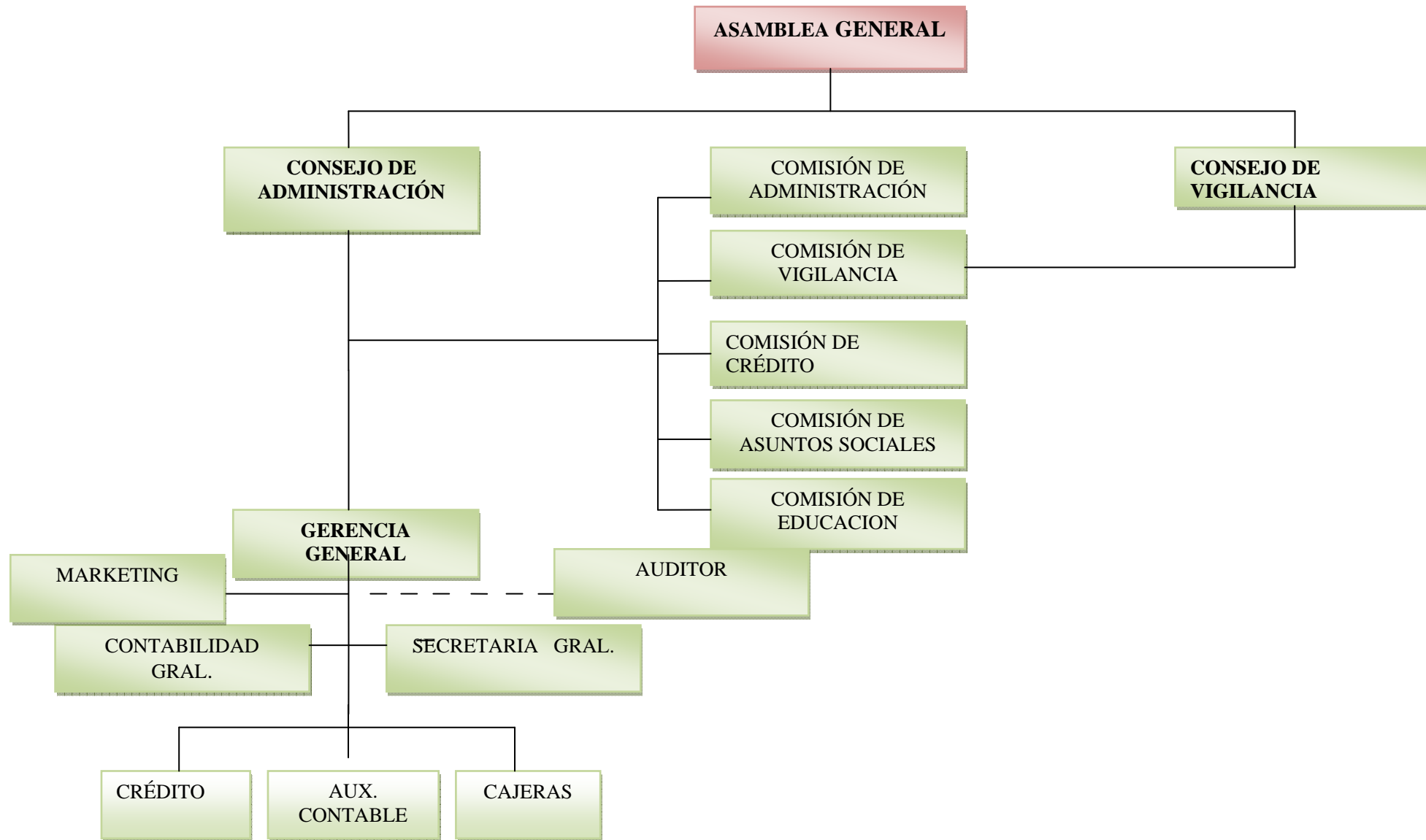


**SUPERVISIÓN**

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿El Consejo de Administración revisa y analiza los informes del Gerente?	X			
2	¿La Comisión de Crédito se reúne periódicamente y analiza los informes de la Cartera Vencida?		X		
3	¿El Gerente examina los Balances presentados por el Departamento de Contabilidad antes de presentarlos al Ente Regulador?	X			
4	¿Existe una evaluación operativa por parte de una Auditoría?		X		
5	¿Los faltantes de Caja se comunican inmediatamente al Consejo de Administración e inmediatamente toman las medidas correctivas?	X			
Elaborado por:		Revisado por:			
Fecha:		Fecha:			

## **ANEXO 5**

# **ORGANIGRAMA PROPUESTO**



**ANEXO 6**

**CARTA A GERENCIA**

Cuenca, 10 de Septiembre del 2011

Señores

Ingeniera

Patricia León

**GERENTE GENERAL DE LA COAC CUMBEÑITA LTDA.**

Ciudad.

Hemos efectuado un examen especial en el Área de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cumbeñita Ltda. con el objeto de evaluar la eficiencia, eficacia y economía en que maneja las operaciones, el cumplimiento de las políticas y la observancia de disposiciones éticas por el personal.

Nuestro examen se efectuó de acuerdo con las Normas Ecuatorianas de Auditoria. Estas normas requieren que el examen sea planificado y ejecutado para obtener certeza razonable de que la información y la documentación examinada no contiene exposiciones erróneas de carácter significativo, igualmente que las operaciones a las cuales corresponden, se hayan ejecutado de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, políticas y demás normas aplicables.

Debido a la naturaleza especial de nuestro examen, los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe.

Reiteramos nuestro compromiso de asesorar a la administración para contribuir al crecimiento de la Institución y a la vez dejamos constancia de nuestro reconocimiento por la total colaboración que hemos recibido en nuestra investigación.

Atentamente,

**Cecilia Carpio**

**Dalia Juank**

**ANEXO 7**  
**INFORME DE AUDITORIA**

**INFORME**  
**CAPITULO I**

**Informe de la Utilización de Procedimientos y Controles en la Cooperativa**  
**Cumbeñita Ltda.**

**Destinatario:**

Ing. Patricia León

GERENTE GENERAL DE LA COAC CUMBEÑITA LTDA.

**CAPITULO I**

**INFORMACION INTRODUCTORIA**

**Motivo del Examen Especial**

Fueron analizados los controles, procedimientos y reglamentos que existen en la COAC Cumbeñita LTDA, para conocer las falencias por las cuales están atravesando por lo cual no cumplen con sus objetivos de rentabilidad.

**Objetivos:**

- Dar a conocer a la directiva y Gerencia de la Cooperativa acerca de las causas probables por las cuales no está siendo eficiente y rentable.
- Dar Soluciones específicas que puedan ser un aporte para la Directiva y Gerencia.

**Alcance:**

El examen a los Controles y Procedimientos en la COAC Cumbeñita LTDA. tienen un tiempo comprendido entre el 27 de Abril del 2007 hasta el 31 de agosto del 2011.



**Base Legal:**

No existe un manual de control Interno elaborado para la Cooperativa.

Poseen un reglamento interno de trabajo aprobado por la Inspectoría de Trabajo

Estatuto de la Pre cooperativa de Ahorro y Crédito Cumbeñita, aprobado el 30 de abril del 2007.

## **CAPITULO II**

### **RESULTADOS DEL EXAMEN ESPECIAL**

---

#### **FALTA DE ATENCION DE DIRECTIVOS**

- Algunos empleados no poseen los requisitos necesarios para cubrir sus funciones, al no existir el manual de funciones, causado por la falta de atención de sus directivos, provocando ineficiencia en las funciones encomendadas a cada uno de los empleados.
  
- **Conclusión:** Algunos empleados no cumplen con los requisitos académicos necesarios para ejercer sus funciones.
  
- **Recomendaciones:** La cooperativa contará con políticas, manuales, o instructivos relacionados con los criterios, habilidades y perfiles necesarios para contratar personal, según sus niveles de responsabilidad y autoridad, basados en la metodología de competencias laborales, en especial para aquellas áreas que se consideren claves para la organización (Gerencia, Jefe de Crédito, Auditoría y Contabilidad).

## **DESCONOCIMIENTO EN LA COMPRA DE SOFTWARE**

- No cuenta con un software apropiado para el registro de operaciones, es decir el sistema de información tanto financiera como contable no es confiable, al no existir políticas de compra de software, causado por el desconocimiento de los Directivos en el momento de compra al no haberse leído detenidamente las cláusulas de contrato de compra y venta del Software, provocando que al momento de ejecutar el programa adquirido solo realice reportes de caja, créditos cobrados, pólizas, pero no para contabilizaciones.

*“...Numeral 500.01 de las Normas de Control interno del Sector público, establece: “La dirección debe establecer políticas para la organización adecuada del área de Informática que permita cumplir sus actividades con eficiencia, contribuyendo al desarrollo de las operaciones de la entidad...”*

- **Conclusión.-** Los balances no son presentados mensualmente al ente regulador generando multas y retrasos en la toma de decisiones.
- **Recomendaciones.-** Establecer el cumplimiento de políticas para las actividades de compras de bienes de todo tipo para la aprobación, autorización, documentación, registro, verificación, compra.

---

## **DESCORDINACIÓN ENTRE DEPARTAMENTOS**

- Existe falta de comunicación entre los departamentos legales y de Crédito, por la importancia que tiene la recuperación de cartera vencida mediante el proceso judicial.

Dichos departamentos antes de realizar una demanda judicial al socio moroso deben revisar y conocer exactamente los reportes de cobro de créditos y realizar por la cantidad exacta de dinero de aquel juicio.

Esto se debe a que el departamento legal no coordina con el departamento de crédito, y por esta razón se produce la ineffectividad en las actividades que realiza el departamento legal.

### **Conclusión**

Las audiencias no son irrefutables, y ponen en riesgo la recuperación del crédito vencido.

### **Recomendación**

Agilizar la comunicación y entrega de información entre departamentos, programar reuniones con mayor periodicidad con respecto de los créditos.

### **Al departamento Legal**

Solicitar información actualizada de los créditos vencidos y coordinar con gerencia para realizar los trámites necesarios para el proceso de recuperación, enseguida y no dejar pasar días, semanas e inclusive meses.

---

## **NEGLIGENCIA DE LA DIRECTIVA**

En el proceso de otorgación y recuperación de créditos, no se siguen los procedimientos correctos y útiles para esta actividad al no contar con un manual de procesos, causado por el descuido de los Directivos para la elaboración de manuales de procesos, provocando la pérdida económica y confianza de los socios.

### **Conclusión**

Los créditos no se recuperan a tiempo de acuerdo a lo previsto.

**Recomendación**

Aplicar el manual propuesto para la ejecución de los procesos que son convenientes para la recuperación.

**ANEXO 8**  
**FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE**  
**OTORGACION DE CREDITOS**

**ANEXO 9**  
**PAPELES DE TRABAJO**

## **BIBLIOGRAFÍA**

- ACHIG, Lucas, *Guías y formularios para la elaboración de diseños de tesis* - 7ma. Edición, Editorial Universidad de Cuenca, Cuenca-Ecuador, 2000
- ESTUPIÑAN, Rodrigo, *Control interno y fraudes, con base en los ciclos transaccionales Análisis del Informe COSO I y II*, 2da. Edición, Editorial Ecoe Ediciones, Bogotá – Colombia, 2006.
- GUEVARA, Carlos, *Metodologías de la investigación*, 1ra. Edición, Edición de la Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca-Ecuador, 2000.
- MANTILLA, Samuel Alberto, *Auditoria Financiera de PYMES*, 2ed., Ecoe Ediciones, Bogotá- Colombia, 2008
- SANTILLANA, Juan Ramón, *Cómo hacer y rehacer una contabilidad: el control interno contable*, 7ma Edición, Ediciones Contables Administrativas y Fiscales. México, 2000
- CARDENAS, Viviana, *Propuesta de Elaboración de un manual de Control Interno, elaborado bajo el método COSO. Caso de Aplicación Electro éxito CIA LTDA. – Cuenca*, Tesis U.P.S Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Cuenca, 2 de julio del 2007.
- Fuente: MALDONADO, Milton, "Auditoria de Gestión", 3ra. Edición, Producciones Digitales Abya Yala, Quito, 2006

## **LINCOGRAFÍA**

- <http://www.mies.gob.ec>
- <http://www.cooprogreso.fin.ec/extra/cresponsa>
- <http://www.superban.gob.ec>

- [http://www.unmsm.edu.pe/ogp/archivos/normas\\_tecnicas\\_de\\_control\\_interno.htm#normas100](http://www.unmsm.edu.pe/ogp/archivos/normas_tecnicas_de_control_interno.htm#normas100)
- <http://www.monografias.com/trabajos12/comcoso/comcoso.shtml>

















