



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL, AGENCIA LA MANÁ”

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría

AUTORAS:

Cevallos Granja Mariana Estefanía

Reyez Zambrano Susana Jessenia

TUTORA:

MSc. Ponce Álava Verónica Alexandra

**LA MANÁ – ECUADOR
MARZO - 2020**

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotras, Cevallos Granja Mariana Estefania y Reyez Zambrano Susana Jessenia declaramos ser autoras del presente proyecto de investigación: Sistema de control interno para el departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental, Agencia La Maná, siendo la MSc. Ponce Álava Verónica Alexandra tutora del presente trabajo; y eximimos expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de nuestra exclusiva responsabilidad.

Cevallos Granja Mariana Estefania
C.I. 050360426-6

Reyez Zambrano Susana Jessenia
C.I. 050346767-2

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutora del Trabajo de Investigación sobre el título: “Sistema de control interno para el departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental, Agencia La Maná”, de Cevallos Granja Mariana Estefania y Reyez Zambrano Susana Jessenia, de la carrera Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Honorable Consejo Académico de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

La Maná, febrero del 2020



MSc. Ponce Alava Verónica Alexandra
C.I. 120428631-2

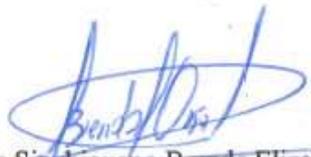
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Unidad Académica de Ciencias Administrativas.; por cuanto, el o los postulantes: Cevallos Granja Mariana Estefania y Reytez Zambrano Susana Jessenia con el título de Proyecto de Investigación: Sistema de control interno para el departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental, Agencia La Maná, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación de Proyecto.

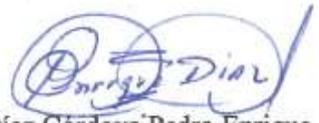
Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

La Maná, febrero 2020

Para constancia firman:



MSc. Oña Sinchiguano Brenda Elizabeth
C.I.: 050297203-7
LECTOR 1 (PRESIDENTE)



MSc. Díaz Córdova Pedro Enrique
C.I.: 060226060-6
LECTOR 2



MSc. Torres Briones Rosa Marjorie
C.I.: 120361711-1
LECTOR 3

AGRADECIMIENTO

A Dios por toda su fortaleza y capacidad, a mis padres por su apoyo moral, a mi esposo y a mi hija por ser los pilares fundamentales dentro de esta etapa de mi vida, a mis hermanos que siempre han estado brindándome su ayuda incondicional, a mi querida amiga quien ha estado desde el inicio de este periodo y hemos compartido momentos triste y también alegres e inolvidables, a mis queridos docentes por compartir sus conocimientos y experiencias y a la Universidad Técnica de Cotopaxi por darme la dicha de sentirme realizada académicamente.

MARIANA

A mis padres las personas que siempre están y estarán a mi lado, quienes con su amor, apoyo incondicional, ejemplo, consejos, y comprensión me han dado la fortaleza para alcanzar mis metas. A mis hermanos, quienes con su ánimo y optimismo han estado conmigo en todo momento. A mis amigos que con sus risas, ocurrencias y reprensiones lograron grabar en mi mente recuerdos inolvidables.

A la Universidad Técnica de Cotopaxi por brindarme los conocimientos, para crecer profesionalmente.

SUSANA

DEDICATORIA

Este merito alcanzado como una profesional de la República se lo dedico a mi familia por darme su apoyo, tanto moral como económico, a mi madre quien ha sido unos de los pilares fundamentales en el lapso de este tiempo, a mi amado esposo por su gran amor y comprensión, a mi princesa quien por ella he dado lo mejor de mí en toda esta etapa de mi vida, y a mi querida alma mater por depositar en mis sus vastos conocimientos.

MARIANA

*A mis hijos Alexader y Alexa, lo más importante en mi vida, son la razón de mi existencia y el motivo por el cual nunca dejaré de luchar.
A mis padres quienes me dan su apoyo constante ante las dificultades, y me han sabido guiar con todo su amor incondicional.*

SUSANA

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Título: “Sistema de control interno para el departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental, Agencia La Maná”

Autor/es:

Cevallos Granja Mariana Estefanía

Reyez Zambrano Susana Jessenia

RESUMEN

Las cooperativas de ahorro y crédito a pesar de tener definidos reglamentos institucionales poseen una deficiencia del control interno provocando que se ejecuten actividades inadecuadas en toda la organización, motivo por el cual el presente proyecto de investigación diseñó un sistema de control interno en el departamento de crédito de la COAC Occidental Agencia La Maná el cual permitió poseer seguridad razonable sobre las operaciones efectuadas, además identificar las áreas críticas y proponer soluciones a las deficiencias detectadas. El objetivo de la investigación fue desarrollar un Sistema de Control Interno al área de crédito que permita lograr eficiencia, evaluar y optimizar los mecanismos de otorgación de créditos en la entidad. La metodología utilizada es el método analítico-Sintético porque se realizó un resumen y análisis de las diferentes citas científicas, Inductivo-Deductivo en la búsqueda y aplicación de soluciones hacia el problema investigado, Exploratorio debido a que la investigación se basó en un trabajo de campo a través de entrevistas con el propósito de conocer el escenario y los problemas existentes. El resultado que se obtuvo fue identificar los problemas y riesgos que enfrentaba la COAC partiendo del diagnóstico situacional de acuerdo a la normativa legal vigente del Ecuador, acogiéndose a las políticas y reglamentos que rigen a la Cooperativa. El aporte obtenido fue detectar las falencias y servir como guía mediante el diseño de un manual de créditos adaptado a la COAC para la recepción, aprobación y control de créditos, lo cual permitió el fortalecimiento, manejo y utilización de los recursos de la COAC. El impacto económico obtenido fue que mediante el sistema de Control interno la COAC Occidental Agencia La Maná obtuvo ayuda eficaz y oportuna en el alcance de sus objetivos institucionales, otorgación y recuperación eficaz de cartera, lo cual contribuye la disminución de morosidad.

Palabras claves: Sistema, Control Interno, COAC, eficiencia, recursos.

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES

Title: “Internal control system for the loan department of the Credit Union Occidental, La Maná branch office”

Authors:

Cevallos Granja Mariana Estefanía
Reyez Zambrano Susana Jessenia

ABSTRACT

Credit unions, despite having defined institutional regulations, have a deficiency in internal control, causing inappropriate activities to be carried out throughout the organization, which is why this research project designed an internal control system in the loan department of the Credit Union “Occidental”, La Maná branch office which allowed to have reasonable security over the operations carried out. In addition to identifying the critical areas and proposing solutions to the deficiencies detected. The objective of the investigation was to develop an Internal Control System for the credit area that allows to achieve efficiency, evaluate and optimize the mechanisms for granting loans in the entity. The methodology used was the Analytical-Synthetic method because a summary and analysis of the different scientific quotations, Inductive-Deductive in the search and application of solutions to the investigated problem, Exploratory was carried out because the research was based on a field work through interviews with the purpose of knowing the scenario and the existing problems. The result was to identify the problems and risks faced by the Credit Union based on the situational diagnosis according to the current legal regulations of Ecuador, taking into account the policies and regulations governing the institution. The contribution obtained was to detect the shortcomings and serve as a guide through the design of a credit manual adapted to the Credit Union for the reception, approval and control of credits, which allowed the strengthening, management and use of the institution resources. The economic impact obtained was that through the Internal Control system, the Credit Union “Occidental” in La Maná obtained effective and timely assistance in the scope of its institutional objectives, granting and effective portfolio recovery, which contributes to the reduction of late payments.

Keywords: System, internal control, credit union, efficiency, resources.

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de docente del centro de idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, Extensión La Maná; en forma legal CERTIFICO que, la traducción del resumen del proyecto de investigación al idioma inglés, presentado por las señoritas egresadas: Cevallos Granja Mariana Estefanía y Reyez Zambrano Susana Jessenia, cuyo título versa “**SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL, AGENCIA LA MANÁ**”, lo realizo bajo mi supervisión cumple con una correcta estructura gramatical del idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a las peticiarias hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimare conveniente.

Atentamente



Mg. Sebastián Fernando Ramón Amores
C.I.: 050301668-5
COORDINADOR DEL CENTRO DE IDIOMAS

ÍNDICE

PORTADA.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	viii
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	ix
ÍNDICE.....	x
ÍNDICE DE ILUSTRACIÓN.....	xiv
ÍNDICE DE TABLAS.....	xv
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xvi
ÍNDICE DE FLUJOGRAMAS.....	xvii
ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO.....	xviii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xix
1. INFORMACIÓN GENERAL	1
2. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO	2
3. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	3
4. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
5. OBJETIVOS	5
5.1. Objetivo general	5
5.2. Objetivo específicos.....	5
6. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS.....	6
7. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA.....	7
7.1. Antecedentes investigativos.....	7
7.2. Teoría científica.....	8
7.2.1 Sistema Financiero	8
7.2.1.1. Importancia del Sistema Financiero	9
7.2.1.2. Tipos de Instituciones Financieras y sus características.....	10
7.2.1.3. Las Cooperativas de Ahorro y Crédito	10
7.2.2. Control Interno	10
7.2.2.1. Importancia del Control Interno.	11
7.2.2.2. Objetivos del control Interno.....	11
7.2.2.3. Características del control interno	12
7.2.2.4. Clasificación del control interno.....	12
7.2.2.4.1. Controles Internos Contables.....	12
7.2.2.4.2. Controles Internos Administrativos.....	13
7.2.2.5. Principios que rigen en el control interno.....	13
7.2.2.6. Métodos de Evaluación de Control Interno.....	14
7.2.2.6.1. Método Descriptivo o de Memorándum.....	14
7.2.2.6.2. Método Gráfico.....	14
7.2.2.6.2.1. Simbología en el flujo grama.....	14
7.2.2.6.3. Método de cuestionario.....	15
7.2.2.6.4. AFR´S	15
7.2.3. Modelo COSO I.....	15
7.2.3.1. Importancia del Control Interno según COSO I.....	17
7.2.3.2. El control interno como sistema	17

7.2.3.3.	Componentes	18
7.2.3.3.1.	Ambiente de control	18
7.2.3.3.1.1.	Factores del Ambiente de control	18
7.2.3.3.2.	Valoración del riesgo	20
7.2.3.3.2.1.	Identificación y análisis de riesgos	20
7.2.3.3.3.	Actividades de Control	21
7.2.3.3.4.	Información y Comunicación	21
7.2.3.3.5.	Monitoreo	22
7.2.4.	Riesgo de Auditoría	23
7.2.4.1.	Tipos de Riesgo	23
7.2.4.1.1.	Riesgo Inherente	23
7.2.4.1.2.	Riesgo de Control	23
7.2.4.1.3.	Riesgo de Detección.	24
7.2.4.2.	Calificación del Nivel de Riesgo y Confianza.....	24
7.2.4.2.1.	Riesgo mínimo.....	25
7.2.4.2.2.	Riesgo bajo	25
7.2.4.2.3.	Riesgo moderado	25
7.2.4.2.4.	Alto	25
7.3.	Fundamentación legal.....	25
7.4.	Fundamentación referencial.....	28
7.4.1.	Proceso.....	28
7.4.2.	Confiabilidad	29
7.4.3.	Error.....	29
7.4.4.	Procedimiento.....	29
7.4.5.	Seguridad razonable	29
7.4.6.	El informe	29
7.4.7.	Crédito	30
7.4.8.	Importancia de los Créditos	30
7.4.9.	Políticas Crediticias	30
7.4.10.	Departamento de ahorro y crédito	30
7.4.11.	Provisión de cartera de crédito	31
7.4.11.1.	Específicas.....	31
8.	PREGUNTAS CIENTÍFICAS O HIPÓTESIS:	31
9.	METODOLOGÍAS	32
9.1.	Tipos de investigación.....	32
9.1.1.	Investigación de Campo	33
9.1.2.	Investigación descriptiva	33
9.1.3.	Investigación Bibliográfica.....	33
9.2.	Métodos de investigación	34
9.2.1.	Método Cuantitativo	34
9.2.2.	Método analítico-Sintético	34
9.2.3.	Método Inductivo-Deductivo	34
9.2.4.	Método Exploratorio.....	35
9.3.	Técnicas de Investigación.....	35
9.3.1.	La entrevista	35
9.4.	Herramientas de Investigación	36
9.4.1.	Citas y referencias	36

9.4.2.	Cuestionarios	36
9.5.	Población de la Investigación.....	36
9.6.	Análisis e interpretación de resultados.....	37
9.6.1.1.	Interpretación de resultados de la aplicación de la entrevista al Jefe de Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental Agencia La Maná	39
9.6.2.	Entrevista Asesor de Créditos de la COAC Occidental - La Maná.....	40
9.6.2.1.	Interpretación de resultados de la aplicación de la entrevista al Asesor de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental Agencia La Maná.....	42
9.7.	Conclusiones y recomendaciones teórico-metodológicas de la investigación.....	43
9.7.1.	Conclusiones.....	43
9.8.	Evaluación del sistema del control interno en base a la metodología del COSO I	44
9.8.1.	Presentación.....	44
9.8.2.	Guía.	45
9.8.3.	Caracterización de la Entidad	46
9.8.4.1.	Ambiente de control	54
9.8.4.1.1.	Determinación de los niveles de riesgo	57
9.8.4.2.	Evaluación del riesgo.....	58
9.8.4.2.1.	Determinación de los niveles de riesgo	62
9.8.4.3.	Actividades de control	63
9.8.4.3.1.	Determinación de los niveles de riesgo	64
9.8.4.4.	Información y comunicación	65
9.8.4.4.1.	Determinación de los niveles de riesgo	67
9.8.4.5.	Monitoreo y control	68
9.8.4.5.1.	Determinación de los niveles de riesgo	70
9.8.5.	Determinación de los niveles de riesgo de la evaluación al control interno.....	71
9.8.6.	Gráfica resumen de la evaluación al control interno	72
9.8.7.	Gráfica resumen de la evaluación al control interno	72
9.8.8.	Gráficos por componentes	73
9.8.9.	Hoja de trabajo.....	76
9.8.10.	Hoja de hallazgos.....	77
9.8.11.	Informe de evaluación del control interno.....	779
9.8.12.	Propuesta del Manual de Control Interno para el proceso de Créditos	82
9.8.12.1.	Portada.....	82
9.8.12.2.	Introducción.....	83
9.8.12.3.	Justificación	83
9.8.12.4.	Objetivo General.....	84
9.8.12.5.	Objetivos específicos.....	84
9.8.12.6.	Ámbito de aplicación.....	84
9.8.12.7.	Caracterización de la Entidad	84
9.8.12.8.	Código de Ética	89
9.8.12.8.1.	Valores éticos en LA COAC	90
9.8.12.9.	Manual de Funciones.....	93
9.8.12.9.1.	Organigrama funcional propuesto	94

9.8.12.9.2.	Funciones del Departamento de créditos.....	94
9.8.12.9.3.	Jefe de Agencia.....	95
9.8.12.9.4.	Asesor de crédito	97
9.8.12.10.	Manual de Procedimientos y políticas	99
9.8.12.10.1.	Aprobación de Crédito.....	100
9.8.12.10.2.	Desembolso del crédito	103
9.8.12.10.3.	Control de crédito	105
9.8.12.10.4.	Cartera Vencida	107
10.	ANALISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS:.....	109
11.	IMPACTOS	110
11.1.	Impacto económico.....	110
11.2.	Impacto Social	110
11.3.	Impacto Técnico	110
12.	PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO	111
13.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	112
13.1.	CONCLUSIONES.....	112
13.2.	RECOMENDACIONES	112
14.	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	113
15.	BIBLIOGRAFÍA	114
16.	ANEXOS	117

ÍNDICE DE ILUSTRACIÓN

Ilustración 1. Componentes del control interno.....	22
Ilustración 2. Simbología del flujo grama	15
Ilustración 3. Localización de la Cooperativa	47
Ilustración 4. Instalaciones Agencia La Maná.....	48
Ilustración 5. Organigrama estructural COAC Occidental.....	49
Ilustración 6. Organigrama estructural COAC Occidental Agencia La Maná	49
Ilustración 7. Portada.....	82
Ilustración 8. Código de ética.....	89
Ilustración 9. Manual de Funciones.....	93
Ilustración 10. Organigrama funcional propuesto	94
Ilustración 11. Manual de Procedimientos y políticas.....	99

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Beneficiarios del Proyecto.....	3
Tabla 2. Actividades y sistema de tareas en relación de los objetivos planteados	6
Tabla 3. Valoración del Riesgo	25
Tabla 4. Población	37
Tabla 5. Funcionarios principales.....	53
Tabla 6. Ambiente de control	54
Tabla 7. Determinación de los niveles de riesgo Ambiente de Control	57
Tabla 8. Evaluación del riesgo	58
Tabla 9. Determinación de los niveles de riesgo	62
Tabla 10. Actividades de control.....	63
Tabla 11. Determinación de los niveles de riesgo Actividades de control.....	65
Tabla 12. Información y comunicación.....	65
Tabla 13. Determinación de los niveles de riesgo.....	68
Tabla 14. Monitoreo y control.....	68
Tabla 15. Determinación de los niveles de riesgo monitoreo y control	71
Tabla 16. Determinación de los niveles de riesgo de la evaluación al control interno	71
Tabla 17. Grafica resumen de la evaluación al control interno	72
Tabla 18. Hoja de Trabajo	76
Tabla 19. Hoja de hallazgos	77
Tabla 20. Funcionarios principales.....	88
Tabla 21. Procesos de Aprobación de Crédito.	100
Tabla 22. Políticas de Aprobación de Crédito	101
Tabla 23. Procesos para desembolso del crédito	103
Tabla 24. Políticas de desembolso del crédito.....	103
Tabla 25. Procesos de Control de crédito	105
Tabla 26. Políticas de Control de crédito	105
Tabla 27. Procesos de Cartera Vencida	107
Tabla 28. Políticas de Cartera Vencida	107
Tabla 29. Presupuesto para la elaboración del proyecto	111
Tabla 30. Cronograma de actividades	113

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental Agencia La Maná	43
Gráfico 2. Gráfica resumen de la evaluación al control interno	72
Gráfico 3. Gráfico Ambiente de control	73
Gráfico 4. Gráfico evaluación del riesgo	73
Gráfico 5. Gráfico actividades de control	74
Gráfico 6. Gráfico información y comunicación	74
Gráfico 7. Gráfico Monitoreo y control	74

ÍNDICE DE FLUJOGRAMAS

Flujograma 1. Aprobación de Crédito	102
Flujograma 2. Desembolso del crédito	103
Flujograma 3. Control de crédito.....	106
Flujograma 4. Cartera Vencida.....	107

ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO

Papeles de Trabajo 1. Aprobación de Crédito	124
Papeles de Trabajo 2. Buro de crédito	125
Papeles de Trabajo 3. Procesos crediticios	126
Papeles de Trabajo 4. Montos de desembolso	127

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Hoja de vida de los investigadores – Tutor.....	117
Anexo 2. Hoja de vida de los investigadores – Estudiante 1.....	118
Anexo 3. Hoja de vida de los investigadores – Estudiante 2.....	119
Anexo 4. Entrevista dirigida al jefe de agencia y asesor de créditos de la COAC Occidental - La Maná.....	120
Anexo 5. Presentación de la propuesta.....	121
Anexo 6. Carta de Aceptación.....	122
Anexo 7. Notificación de Inicio y Orden de trabajo.....	123
Anexo 8. Orden de Trabajo	123
Anexo 9. Culminación del proceso de evaluación	128
Anexo 10. Entrevista al Asesor de Créditos.....	129
Anexo 11. Verificación de los procesos crediticios.....	129
Anexo 12. Aplicación del cuestionario bajo la metodología del COSO I.....	129
Anexo 13. Resultado de URKUND.....	130

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto:

“SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL, AGENCIA LA MANÁ”.

Fecha de inicio:

Marzo 2019

Fecha de finalización:

Febrero 2020

Lugar de ejecución:

Cantón La Maná – Provincia Cotopaxi

Unidad Académica que auspicia:

Facultad de Ciencias Administrativas

Carrera que auspicia:

Carrera Contabilidad y Auditoría

Equipo de Trabajo:

Ing. MSc. Verónica Alexandra Ponce Álava
Srta. Susana Jessenia Reyez Zambrano
Srta. Mariana Estefania Cevallos Granja

Proyecto de investigación vinculado:

Control Interno a las Instituciones de Economía Popular y Solidaria del cantón La Maná provincia de Cotopaxi periodo 2014-2018

Área de Conocimiento:

04. Administración, Negocio y Legislación
041. Negocio y Administración
0411. Contabilidad y Auditoría

Línea de investigación:

8. Administración y Economía para el Desarrollo humano y social

Sub líneas de investigación de la Carrera: Sistemas integrados de contabilidad orientados al fortalecimiento de la competitividad y la sostenibilidad.

2. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

El presente proyecto de investigación tiene como finalidad implantar políticas y procedimientos eficaces y oportunos a través del diseño de un sistema de Control Interno al departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental Agencia La Maná el cual permita identificar las áreas críticas que pueden afectar la organización, y proponer soluciones a las deficiencias detectadas, apoyando a la toma de decisiones que permitan lograr la eficiencia y liquidez de las operaciones de la entidad.

La siguiente investigación hará un aporte muy importante a la Cooperativa de Ahorro y crédito mediante la implementación de procedimientos de control interno para establecer las políticas de concesión y recuperación adecuada y oportuna de créditos a otorgarse lo cual llevará al cumplimiento de los objetivos institucionales. Además, contribuirá a obtener mayor confiabilidad, cumplir con las expectativas y a ser competitivos dentro del sector.

El principal beneficiario será la COAC Occidental, porque el instrumento de diagnóstico situacional levantará información de suma importancia para conocer las falencias por la omisión de control interno dentro del área de créditos lo cual permitirá implementar el sistema brindando una ayuda eficaz y oportuna en el alcance de sus objetivos institucionales.

El impacto y relevancia de la aplicación del proyecto de investigación es la inclusión del control interno en el área de crédito de la COAC Occidental Agencia La Maná lo cual permitirá a la gerencia utilizar los recursos disponibles con eficiencia y efectividad para alcanzar los objetivos y metas establecidas por la institución financiera, contribuyendo cada vez más al cumplimiento de la misión y la visión previstas en la entidad.

La utilidad práctica de la investigación es que mediante la aplicación de un sistema de control interno en el área de crédito, se puede generar una herramienta muy útil en el sistema financiero ya que evaluará los procedimientos, identificará las áreas críticas, preservará los recursos por errores y generará una propuesta a mejorar las operaciones crediticias, asegurando la eficiencia en el otorgamiento de los créditos y forjando confiabilidad y seguridad de las actividades crediticias acorde con la misión que la entidad debe cumplir.

3. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

Tabla 1: Beneficiarios del Proyecto

BENEFICIARIOS DIRECTOS: 1806		
Descripción	Número de personas	
	Hombres	Mujeres
Jefe de Agencia	1	
Departamento de Crédito	1	
Departamento de Inversiones		2
Atención al Cliente		1
Departamento Operativo (caja)		1
Socios de la COAC	749	1.051
BENEFICIARIOS INDIRECTOS:		
Descripción	Número de personas	
	Hombres	Mujeres
SRI		
Estudiantes investigadores y Docente Tutor de la UTC-LM		3

Fuente: COAC Occidental

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

4. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador juegan un papel muy importante puesto que han contribuido en el crecimiento económico y desarrollo tanto nacional como provincial, al generar un gran aporte para el sistema financiero. En la década pasada fruto de la transición que fueron adjudicadas las cooperativas al ser controladas bajo la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria se obliga a estas entidades a la inclusión de estrategias de control interno en base a las normas de auditoría generalmente aceptadas, ya que estas medidas permiten avanzar en desarrollo, utilizar los recursos con eficiencia, efectividad, eficacia y economía, prevenir fraudes, adaptarse a los cambios de las tecnologías, para conseguir los objetivos y metas establecidas favoreciendo al cumplimiento de la misión y visión previstas en las instituciones financieras.

En la provincia de Cotopaxi se ha observado que el número mayoritario de COACs que existen son creadas por iniciativa de ayuda social, eliminación de la discriminación y la reivindicación de la población indígena, tales instituciones trabajan mediante la otorgación de microcréditos, debido a que la provincia se destaca por ser agrícola estos créditos tienen como finalidad fomentar el emprendimiento, fortalecer la agricultura y el comercio; motivo por el cual las COAC's se han convertido en un referente de crecimiento económico institucional. El

crecimiento de las COAC's obliga a tomar medidas de políticas institucionales adecuadas para precisar el cumplimiento de sus obligaciones y retos para así obtener una organización eficiente y competitiva en el mercado además de herramientas para controlar o evaluar la gestión, sin embargo las instituciones de las provincias no aplican dichos principios, políticas y procesos de control interno lo cual genera retraso en la mejora continua.

En el Cantón La Maná las COAC's se desarrollan como instituciones que brindan intermediación financiera, las cuales en su mayoría fueron creadas sin mayores estudios que fomenten al cumplimiento de la misión, visión y objetivos organizacionales, laboran sin tener en cuenta políticas, normas, técnicas, estrategias, procedimientos, manejo y control de todos los departamentos que conforman este tipo de instituciones. Las Cooperativas por la necesidad de captar mayor cantidad de socios, otorgan préstamos aplicando reducidos e inadecuados procesos, políticas y procedimientos; realizan concesión sin efectuar un estudio minucioso, ocasionado que aumente la cartera vencida, la morosidad y que no se puede recuperar totalmente los créditos.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Occidental", fomenta la cooperación socioeconómica, basando sus actividades en la fomentación del ahorro y otorgando créditos para inversión, sin descuidar su criterio humanístico, identidad y propósitos de creación. Pero no se diferencia de la mayoría de instituciones del Sistema Financiero ya que no cuenta con procesos, procedimientos y políticas correctamente establecidas en el control interno del área crediticia. Al referirnos a "crediticio" es necesario mencionar que las COAC's basan sus actividades y por ende vida organizacional en la otorgación y recuperación de créditos, para lo cual se hace indispensable cumplir con el objetivo de entregar un servicio financiero de manera ordenada y ágil a los socios, para lograrlo es necesario establecer una política y lineamientos claros de créditos y cobranzas que incluya el máximo nivel de cartera que puedan otorgar y los plazos para el pago, evaluar al socio que solicita el crédito, ya sea nuevo o antiguo y determinar minuciosamente y eficiente las condiciones de concesión de esos créditos.

5. OBJETIVOS

5.1. Objetivo general

Diseñar un sistema de control interno en el departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental agencia La Maná que permita mitigar el riesgo departamental y cumplir con los objetivos institucionales.

5.2. Objetivo específicos

- Diagnosticar la situación en que se encuentra el sistema de control interno en el departamento de crédito de la COAC Occidental Agencia La Maná, para la elaboración de un plan de trabajo que asegure la eficacia de su funcionamiento.
- Identificar las áreas críticas mediante la aplicación de la metodología COSO I para el mejoramiento de la gestión al departamento de crédito de la COAC Occidental Agencia La Maná.
- Elaborar un Manual de control interno para el departamento de créditos de la COAC Occidental Agencia La Maná que permita la optimización de cada proceso.

6. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS

Tabla 2. Actividades y sistema de tareas en relación de los objetivos planteados

OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (TAREA)	RESULTADO DE LA ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Diagnosticar la situación en que se encuentra el sistema de control interno en el departamento de crédito de la COAC Occidental Agencia La Maná, para la elaboración de un plan de trabajo que asegure la eficacia de su funcionamiento.	<ul style="list-style-type: none"> * Caracterizar la organización * Analizar el entorno laboral * Determinar el estado actual del departamento de créditos * Identificar el comportamiento del sistema de control interno en el departamento de créditos. 	Identificación de los métodos, procedimientos y prácticas implantadas en el departamento de crédito de la Cooperativa Occidental Agencia	Entrevistas
Identificar las áreas críticas mediante la aplicación de la metodología COSO I para el mejoramiento de la gestión al departamento de crédito de la COAC Occidental Agencia La Maná.	<ul style="list-style-type: none"> * Planificar el proceso del SCI * Procesar y analizar la información y documentación obtenida. * Examinar los puntos críticos * Elaborar un Informe de diagnóstico de CI 	Diagnóstico de falencias, áreas críticas y procedimientos deficientes en el área de crédito	Cuestionario de control Análisis de resultados de control Informe de diagnóstico de control
Elaborar un Manual de control interno para el departamento de créditos de la COAC Occidental Agencia La Maná que permita la optimización de cada proceso.	<ul style="list-style-type: none"> * Elaborar un código de ética * Diseñar políticas y procedimientos * Elaborar los flujogramas 	Presentación del plan de mejoramiento de control interno en el departamento de créditos en la COAC Occidental Agencia La Maná	Manual de control interno

Fuente: Estudiantes investigadoras

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

7. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

7.1. Antecedentes investigativos

Para la elaboración de este proyecto, se realizará la investigación de tipo bibliográfica, documental y virtual a través de la cual se ha podido establecer que existen investigaciones aplicadas al control interno en los departamentos de crédito, sin embargo, se analiza que los mismos no han sido aplicados en el área de créditos en Cooperativas de Ahorro y Crédito dentro del cantón La Maná, razón por la cual se diagnostica que el proyecto de investigación planteado tiene un enfoque en un sector diferente y sus resultados propondrán un sistema de control interno ajustado a las necesidades de la COAC Occidental y del Cantón. Los trabajos de investigación que aportan algunos puntos importantes a la presente son los siguientes:

Según (Armas, 2015), **en su tesis propuesta de mejoramiento de un sistema de control interno para el departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito textil 14 de marzo de la ciudad de Sangolquí**, define que “la falta de control interno en el área crediticia proporciona deficiencias en los procesos, lo que genera futuros riesgos que pueden afectar significativamente a la entidad”. Y concluye que “aplicando el control interno dota al departamento de crédito de un manual de procedimientos y políticas, así como un manual de funciones debidamente actualizado y que se ajustan a las necesidades reales de dicho departamento”.

Según (Viñansaca, 2017) **en su tesis evaluación del sistema de control interno a los departamentos de crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda.** “el insuficiente control que se ejerce en aspectos específicos al momento de otorgar el crédito, los estándares de control, debido a la falta de intercambio de información entre el Consejo de Administración y Auditoría Interna no permite mejorar la oferta crediticia aumentando los sucesos propicios a riesgos, la aplicación del control interno emite políticas claramente establecidas para los procesos de crédito y cobranzas, además de propuestas a mejora en el departamento para mitigar el riesgo, lo cual permite asegurar el cumplimiento de los objetivos departamentales.”

Según (Aldáz, 2015) **en su tesis propuesta de un manual de control interno en el área de crédito de la COAC “Educadores 25 de abril”** concluye: “Mediante la elaboración de un

manual de Control Interno para el área de crédito la institución podrá mejorar el aspecto crediticio a sus cliente estableciendo normas de control a todos sus socios realizando una minuciosa investigación que van a ayudar a que la persona que recibe el préstamo se haga responsable de la obligación que contrajo con la cooperativa. El manual de Control interno se elabora en base a objetivos y componentes como ambiente de control, conformación del comité de control interno, la evaluación del ambiente de control, la evaluación de riesgos, las responsabilidades de quienes están inmersos en el departamento de crédito, políticas para otorgar créditos, plazos, refinanciamientos, la documentación requerida para conceder créditos, políticas para el cobro y recuperación de créditos, normas generales para otorgar préstamos, la clasificación de la cartera de crédito y los beneficios que tendrá la cooperativa con la implementación de este manual.”

Según (García, 2015) **en su tesis El control público de las Cooperativas de Ahorro y Crédito** sostiene que “las entidades de naturaleza cooperativa, son imprecisos y hasta discriminatorios. Y lo que persiguen es que las cooperativas de ahorro y crédito y se debe ejercer la supervisión sea producto no de criterios aproximativos de tamaño, riesgo, operaciones, capital, etc., sino del hecho que se trate realmente de una cooperativa, y no sea una simulación o una aproximación de cooperativa y hay que incorporarlas gradualmente en las labores de control, ejercer preferentemente una acción preventiva y de tutela, sin desmedro de la correctiva y sancionadora, cuando fuese necesario; hacer hincapié en la aplicación de una verdadera cultura de control interno en todas las cooperativas y en especial, en las de ahorro y crédito; técnicas de comprobada eficacia, procedentes o no de los mecanismos de supervisión de entidades financieras o bancarias y, por qué no?, en concertación con ellas”

7.2. Teoría científica

8.2.1	Sistema Financiero
8.2.2	Control interno
8.2.3	Modelo COSO I
8.2.4	Riesgo de Auditoría

7.2.1. Sistema Financiero

Sistema Financiero Nacional, conocido por sus siglas como SFN, es el conjunto de instituciones financieras reguladas por la Superintendencia de Bancos y por la Superintendencia de

Economía Popular y Solidaria. A través del SFN se canalizan los movimientos de dinero que realizan los ciudadanos, así como los créditos que obtienen las personas, familias u organizaciones que requieren financiamiento. De esta manera el Sistema Financiero Nacional contribuye al desarrollo del país, fortaleciendo la inversión productiva y el consumo responsable. (BANECUADOR B. P, 2016)

El Sistema Financiera es el conjunto de instituciones que realizan algún o algunos tipos de operaciones financieras directas o indirectas, facilitando, por lo general, que los excedentes monetarios de algunas entidades puedan satisfacer las necesidades de liquidez de otras entidades. Estas instituciones se denominan también intermediarios financieros ya que habitualmente no facilitan sus propios recursos sino los de otros agentes económicos. (Moral, 2015)

El Sistema Financiero es el conjunto de instituciones, medios y mercados debidamente constituidos y organizados, regidos por una dependencia de estado, cuyo fin primordial es canalizar el ahorro a través de los ahorristas y transferirlo hacia los prestatarios mediante cuantía, naturaleza, plazos y costes. Además, contribuyen al logro de la estabilidad monetaria y financiera del país.

7.2.1.1. Importancia del Sistema Financiero

El Sistema Financiero es importante porque:

- Estimula el ahorro mediante la oferta de productos de ahorro con rendimientos atractivos y con seguridad.
- Facilita el pago de bienes y servicios, estimulando el desarrollo del comercio interno y externo.
- Proporciona el nivel apropiado de liquidez que necesita un país para que la sociedad pueda comprar los bienes y servicios para su vida diaria.
- Es el principal mecanismo de financiamiento para empresas que buscan crear o desarrollar negocios. (García, 2015)

7.2.1.2. Tipos de Instituciones Financieras y sus características

El Sistema Financiero en Ecuador se encuentra conformado por un conjunto de instituciones financieras tanto públicas como privadas, tales como: (BANECUADOR B. P, 2016)

- Bancos
- Cooperativas de Ahorro y Crédito
- Mutualistas
- Sociedades Financieras
- Compañías emisoras de Tarjeta de Crédito

7.2.1.3. Las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios. Con la autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, las Cooperativas de Ahorro y Crédito pueden ofrecer servicios a sus socios o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la Ley. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017)

7.2.2. Control Interno

Según, (Villacis, 2014) menciona que: “El control quiere decir comprobación, lo cual es hecho con el propósito de preservar la existencia de cualquier organización y apoyar su desarrollo para que así se cumpla el objetivo de contribuir con los resultados esperados.”

El Control Interno se define como el conjunto de normas, principios, fundamentos, procesos, procedimientos, acciones, mecanismos, técnicas e instrumentos de control, que ordenados relacionados entre sí y unidos a las personas que conforman una organización, apoyan el cumplimiento de sus objetivos institucionales y contribuyen al logro del objeto social. El control interno involucra a todo el personal y órganos internos que integran las organizaciones y su finalidad será posibilitar la medición, el análisis y mejora de la gestión de la organización. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017)

El control interno es el conjunto de políticas, reglas, leyes, normas, procesos, entre otras que tienen como fin, evaluar, medir, verificar y controlar las operaciones para obtener seguridad razonable de los procesos, mejorar el sistema general de la empresa, obtener efectividad, eficiencia operacional, confiabilidad de la información financiera, corregir el desempeño individual y organizacional, emprender acciones necesarias para eliminar los errores o desviaciones para asegurar que los hechos se ajusten a los planes, objetivos y metas de las empresas o instituciones.

7.2.2.1. Importancia del Control Interno.

El control interno debería ser de mucha importancia para una organización ya que mediante este se puede conocer si las metas y objetivos organizacionales que se trazaron se están logrando según lo planificado. El conocimiento del control interno permite a toda entidad, obtener beneficios significativos en sus actividades y estas serán realizadas con eficiencia, eficacia y economía, ya que estos indicadores son muy elementales en la toma de decisiones y consecución de los objetivos planteados. Por lo tanto el control interno es importante dado que: (Cepeda, 2015)

- Se establece medidas para mejorar y/o corregir las actividades, de tal forma que se alcance los planes exitosamente.
- Las normas, políticas y procedimientos se pueden aplicar a todo lo que engloba la organización: a las cosas, a las personas, y a los actos.
- Determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar desviaciones, para que no se vuelvan a presentar en el futuro.
- Proporciona información acerca de la situación de la ejecución de los planes, sirviendo como fundamento al reiniciarse en el proceso de planeación.
- Reduce costos y ahorra tiempo al evitar errores.

7.2.2.2. Objetivos del control Interno

El control interno tiene por objetivos: (Confederacion Alemana de Cooperativas, 2016)

1. Fomentar y asegurar el pleno respeto, apego y adhesión a las políticas establecidas por la normativa vigente y la administración de la organización.

2. Asegurar razonabilidad, confiabilidad, oportunidad e integridad de la información generada por la organización, tanto administrativa como financiera.
3. Identificar, evaluar y responder oportunamente a los riesgos para que las organizaciones puedan mantener un control efectivo y minimicen posibles pérdidas que estos puedan causar.
4. Protección de los activos de la organización.

7.2.2.3. Características del control interno

El control interno es un factor imprescindible para el logro de los objetivos de una organización, este debe reunir ciertas características para ser efectivo (Estupiñan, 2016)

1. **Reflejar la naturaleza de la estructura organizacional.** -Un sistema de control interno deberá ajustarse a las necesidades de la organización y tipo de actividad que desee controlar.
2. **Oportunidad y Accesibilidad.** -Todo control debe establecer medidas sencillas y fáciles de interpretar para facilitar su aplicación.
3. **Ubicación estratégica.** -Resulta imposible implementar controles para todas las actividades de la organización, por lo que es necesario establecerlo en áreas de acuerdo con criterio de valor estratégico.

7.2.2.4. Clasificación del control interno

7.2.2.4.1. Controles Internos Contables

Estos controles están relacionados con el cuidado de la información de la organización y también de sus activos, permiten que se realicen las operaciones contables con exactitud y confiabilidad. En si el control interno contable se refiere a: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2017)

- Protegerlos activos de la organización.
- Permite tener un adecuado control sobre los registros contables.

- Brinda confianza en lo que proyecta la información financiera generada por la organización y también da una seguridad razonable en cuanto a las transacciones y activos de la organización.

7.2.2.4.2. Controles Internos Administrativos

Estos controles son creados para mejorar las operaciones de la organización y lograr ser más eficientes. Estos procedimientos y métodos controlan las operaciones de los directivos de la organización, también sus políticas e informes administrativos. (Franklin, 2013)

- Subdividen funciones.
- Busca lograr la eficiencia en todos los procesos.
- Delega la responsabilidad de los procesos y verifica su cumplimiento.
- Es aplicado en todas las fases de los procesos administrativos.
- Realiza las correcciones a todos los procesos.

7.2.2.5. Principios que rigen en el control interno

Según (Mantilla, 2009) hace un análisis de los distintos criterios y estructuras conceptuales más importantes permite señalar los siguientes 7 principios del control interno:

- 1. Segregación de funciones:** Es fundamental para poder separar áreas no compatibles o susceptibles
- 2. Autocontrol:** La dirección, gestión, supervisión y evaluación/valoración del control interno son el soporte de la alta gerencia que estén desempeñados por gente capacitada y actualizada en lo que respecta a la tecnología y debe estar siempre bajo la revisión de un auditor
- 3. Desde arriba –hacia –abajo:** es aplicada desde los niveles más altos de la organización hasta los niveles inferiores.
- 4. Costo menor que beneficio:** el control interno genera valor para el cliente y el accionista, esto implica que los controles internos no pueden ser más costosos que las actividades que controlan ni que los beneficios que proveen. Si el control interno genera sobre –costos o duplicidades es mejor eliminarlo

5. **Confiabilidad:** Es la relación que existe entre la efectividad del diseño y operación del sistema de control interno y la extensión de la documentación, conciencia y monitoreo del control interno.
6. **Eficiencia:** Se mide en todas las actividades y las tareas permite determinar si los resultados obtenidos tienen relación con los objetivos.
7. **Documentación:** Toda la información que se relacione con el control interno debe estar debidamente sustentada, de manera tal que pueda ser analizada por cualquier personal interesado

7.2.2.6. Métodos de Evaluación de Control Interno

7.2.2.6.1. Método Descriptivo o de Memorándum

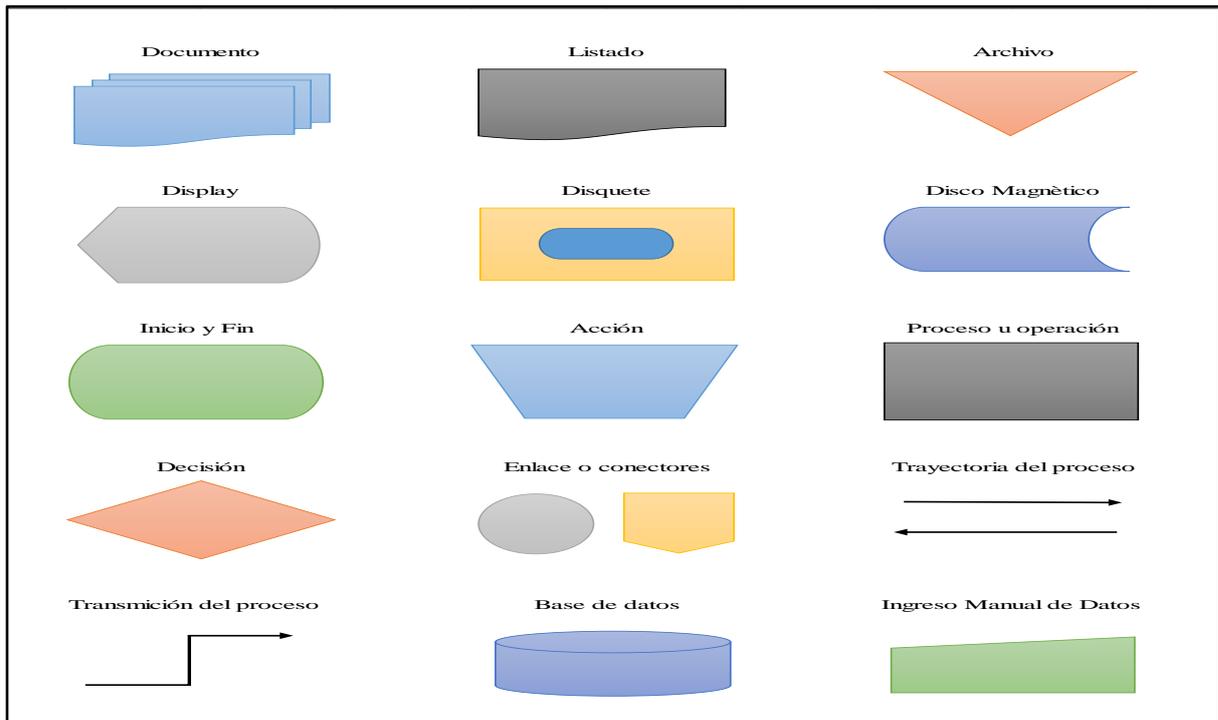
El método descriptivo consiste, como su nombre lo indica, en describir las diferentes actividades de los departamentos, funcionarios y empleados, y los registros que intervienen en el sistema, pero sin embargo no deben incurrirse en el error de describir las actividades de los departamentos o de los 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. (Cepeda, 2015)

7.2.2.6.2. 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. (Villacis, 2014)

7.2.2.6.2.1. Simbología en el flujo grama

Para utilizar uniformemente la técnica de flujo gramas, se debe conocer la simbología de la tabla que se adjunta según (Contraloría General del Estado, 2018)

Ilustración 1. Simbología del flujo grama

Fuente: Contraloría General del Estado

7.2.2.6.3. Método de cuestionario

Uso 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. (Committee of Sponsoring Organizations (COSO), 2009)

7.2.2.6.4. AFR'S

En las auditorías de gestión, para la evaluación del sistema de control interno se deben tratar también los atributos funcionales de referencia, ya que determinan la capacidad de autocontrol y rectificación de la gestión, dando a su vez apoyo y soporte para realizar los cuestionarios de control interno con el objetivo de facilitar la evaluación siendo una herramienta útil y adecuada para su aplicación. (Contraloría General del Estado, 2018)

7.2.3. Modelo COSO I

The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway) es una organización voluntaria

(sin ánimo de lucro) del sector privado dedicada a orientar, sobre una base global, a la administración ejecutiva y a las entidades de gobierno hacia el establecimiento de operaciones de negocio más efectiva, eficientes y éticas.” (Mantilla, 2009)

El COSO I, provee un enfoque integral y herramientas para la implementación de un sistema de control interno efectivo y en pro de la mejora continua. Está diseñado para controlar los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos, reduciendo dichos riesgos a un nivel aceptable, afirmando que el control interno proporciona razonables garantías para que las empresas puedan lograr sus objetivos, y mantener y mejorar su rendimiento. Sin embargo, cabe tener cuenta que cada organización debe tener su propio sistema de control interno, considerando sus características como, por ejemplo, industria, leyes y regulaciones pertinentes, tamaño y naturaleza. (Consejo de Auditoría Interna General, 2013)

El Modelo COSO I es una herramienta que se ha convertido en un estándar de referencia, contiene las principales directivas, normas, procedimientos y formas, para la implantación y gestión de un sistema de control, aplicado a través de la organización en cada nivel, sección o departamento para identificar los eventos que puedan afectar a la entidad, administrar los riesgos, proveer seguridad razonable y orientar a la entidad al logro de los objetivos y metas institucionales.

Control interno se define ampliamente como un proceso realizado por la Junta de Directores, los administradores y otro personal de la entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el logro de los objetivos en las siguientes categorías: (Maldonado, 2009)

- **Efectividad y eficiencia de las operaciones:** Se orienta a los objetivos básicos de negocios de una entidad incluyendo los objetivos de desempeño y rentabilidad y la salvaguarda de recursos.
- **Confiables de la información financiera:** Se relaciona con la preparación de estados financieros publicados, confiables, incluyendo estados financieros intermedios y datos financieros seleccionados derivados de tales estados, tales como ganancias realizadas, informadas públicamente.
- **Cumplimiento de las Leyes y Regulaciones aplicables:** Se refiere al cumplimiento de aquellas Leyes y Regulaciones a las que está sujeta la entidad.

- **Salvaguarda de activos:** Se refiere a activos que no son propiedad del ente (si son propiedad del ente, éste los incluye en sus estados financieros) pero por los cuales el ente tiene que responder y destinar recursos propios para su protección.

7.2.3.1. Importancia del Control Interno según COSO I

Según (Committee of Sponsoring Organizations (COSO), 2009) se destaca puntos importantes que se acerca de la importancia el COSO I los que se detallan:

- Los controles internos se implantan para mantener la compañía en la dirección de sus objetivos de rentabilidad y en la consecución de sumisión, así como para minimizar las sorpresas en el camino
- Los controles internos le hacen posible a la administración negociar en ambientes económicos y competitivos rápidamente cambiantes, ajustándose a las demandas y prioridades de los clientes, y reestructurándose para el crecimiento futuro.
- Los controles internos promueven la eficiencia, reducen los riesgos de pérdida de activos, y ayudan a asegurar la confiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes y regulaciones.
- Puesto que los controles internos sirven a muchos propósitos importantes, existen crecientes llamadas para mejorar los sistemas de control interno y los informes sobre ellos.
- Los controles internos son percibidos cada vez más y más como solución a una variedad de problemas potenciales.

7.2.3.2. El control interno como sistema

Es un conjunto de partes interrelacionadas e interdependientes cuya dinámica facilita el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad. El sistema de control interno se compone de: (Confederación Alemana de Cooperativas, 2016)

- **Insumos o entradas.** - políticas, normas y procedimientos,
- **Proceso.** - ejecución de las operaciones de la entidad sobre la base de las políticas, normas y procedimientos establecidos,

- **Resultados.** - solidez institucional, imagen frente al público, permanencia en el largo plazo.
- **Variables de observación.** - indicadores de gestión que permiten evaluar el impacto de los resultados en la entidad.
- **Retroalimentación.** - actitud hacia la mejora continua basada en comunicación e indicadores.
- **Variables de acción.** - decisiones y acciones correctivas tomadas en forma oportuna para optimizar los controles en el cumplimiento de los objetivos de la Entidad.

7.2.3.3. Componentes

Según (Committee of Sponsoring Organizations (COSO), 2009) la estructura Conceptual Integrada indica que el control interno consta de cinco componentes que están interrelacionados y están integrados al proceso de administración.

7.2.3.3.1. Ambiente de control

Según (Mantilla, 2009), “El ambiente de control interno es el fundamento para el control interno efectivo, proveyendo disciplina y estructura para la entidad. Establece el tono de la organización, influyendo en el conocimiento o en la conciencia de su gente, el ambiente de control incluye las funciones de gobierno y administración, así como las actitudes, conciencia y acciones que quienes tienen a cargo el gobierno y la administración en lo que concierne el control interno de la entidad y su importancia en la organización.”

7.2.3.3.1.1. Factores del Ambiente de control

- **Integridad y valores éticos:** Base de los factores de ambiente de control demuestra la eficacia del control interno, la misma que depende directamente de la comunicación e imposición de este factor que se encarga de crear, administrar y vigilar los controles. Para un funcionamiento productivo de este factor se deben establecer normas conductuales y éticas que separen la realización de actos deshonestos, inmorales o ilegales que afectan el entorno del ambiente de control de la organización.
- **Compromiso con la competencia:** Al momento de realizar una selección de personal para que cumplan funciones en una determinada área de trabajo donde existe el

compromiso de competir se debe tomar en cuenta las técnicas y los conocimientos necesarios para cumplir con sus obligaciones. En caso de que carezcan de ellos, dará como resultado la realización de sus actividades de forma no productiva.

- **Consejo de administración o comité de auditoría:** Existen factores internos que interrumpen con el proceso del mejoramiento en el ambiente de control en donde se ve profundamente afectado este componente, por el fundamental desempeño en la eficiencia del consejo de administración o el comité de auditoría. Con la ayuda de estos factores que aportan y dependen en su eficacia: el grado de independencia de la gerencia, la experiencia y prestigio de sus miembros, el plantear ante la gerencia cuestiones difíciles y resolverlas, e interacción con los auditores internos y externos, estos contribuyen con la eficacia de este componente.
- **Filosofía y estilo operativo de los ejecutivos:** Existen algunos tipos de filosofía en el estilo operativo de la alta gerencia, por un lado hay ejecutivos que están en un grado de proyección ofensivo en sus actividades financieras, así concediendo gran importancia a cumplir con las proyecciones o a superarlas. Quizás estén dispuestos a emprender actividades de alto riesgo dado la perspectiva de un alto rendimiento. Por otra parte, existen los ejecutivos que llevan una filosofía conservadora en donde no arriesgan mucho y su perspectiva no será tan alta, ya que son susceptibles al riesgo.
- **Estructura organizacional:** Forma parte de uno de los factores del ambiente de control está bien diseñada y ofrece la base para planear, dirigir y controlar las operaciones. Esta se divide en la autoridad, las responsabilidades y obligaciones entre los miembros, que son los encargados en la toma centralizada y descentralizada de decisiones y la división apropiada de actividades entre los departamentos.
- **Asignación de autoridad y responsabilidades:** El personal de la empresa debe de estar enterado de todas y cada una de sus responsabilidades, así como las normas y reglas que la rigen.
- **Políticas y procedimientos de recursos humanos:** El personal competente y de confianza son una de las características que influyen en la eficacia del control interno, por otra parte las debilidades del control interno puede ser una administración eficiente de los recursos humanos, ya que esta no garantizan la elección de un empleado, sino sus cualidades como por ejemplo su conducta moral (Fowler, 2009)

7.2.3.3.2. Valoración del riesgo

El riesgo se considera como la posibilidad de que un evento o acción afecte adversamente a la entidad. Su evaluación implica la identificación, análisis y manejo de los riesgos relacionados con los procesos gerenciales y la existencia de la entidad, así como con la elaboración de estados financieros y que pueden incidir en el logro de los objetivos del control interno en la entidad. Estos riesgos incluyen eventos o circunstancias que pueden afectar el registro, procesamiento y reporte de información financiera, así como las representaciones de la gerencia en los estados financieros. Esta actividad de autoevaluación que practica la Dirección, será verificada por los auditores internos o externos para asegurar que los objetivos, enfoque, alcance y procedimientos han sido apropiadamente ejecutados, en las distintas áreas y niveles de la organización. Los elementos que forman parte de la evaluación del riesgo son: (Contraloría General del Estado, 2018)

- Los objetivos que deben ser establecidos y comunicados;
- Identificación de los riesgos internos y externos;
- Gestión del cambio; y,
- Evaluación de los objetivos, de los riesgos y gestión del cambio.

7.2.3.3.2.1. Identificación y análisis de riesgos

Según (Mantilla, 2009) Es imprescindible identificar los riesgos relevantes que enfrenta un organismo en la búsqueda de sus objetivos, ya sean de origen interno como externo. La identificación del riesgo es un proceso repetido, y generalmente integrado a la estrategia y planificación. En este proceso es conveniente "partir de cero", esto es, no basarse en el esquema de riesgos identificados en estudios anteriores. Un dominio o punto clave del organismo, puede ser:

- Un proceso que es crítico para su sobrevivencia
- Una o varias actividades que estén fuertemente relacionadas con los clientes;
- Un área que está sujeta a leyes, decretos o reglamentos de estricto cumplimiento, con amenazas de severas puniciones por incumplimiento
- Un área de vital importancia estratégica.

7.2.3.3.3. Actividades de Control

Acciones que realiza la administración de la entidad para cumplir con las funciones asignadas. Son importantes porque implican la forma correcta de hacer las cosas, para lo cual se valen de políticas y procedimientos. Permiten la protección y conservación de los activos, así como los controles de acceso a programas computarizados y archivos de datos. Los elementos que conforman las actividades de control gerencial son: (Contraloría General del Estado, 2018)

- Tipo de actividades de control
- Integración de las actividades de control con la evaluación de riesgos
- Controles sobre los sistemas de información
- Necesidades específicas; y, Evaluación

7.2.3.3.4. Información y Comunicación

Está constituido por los métodos establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones administrativas y financieras de una entidad. La calidad y oportunidad de la información que brinda el sistema afecta la capacidad de la máxima autoridad para adoptar decisiones adecuadas que permitan controlar las actividades de la entidad y preparar información confiable. En el sector público el sistema integrado de información financiera se sustentará en una base de datos central y única, cuyo soporte será la informática y las telecomunicaciones, accesible para todos los usuarios de las áreas de presupuesto, tesorería, contabilidad y deuda pública. El sistema de información permite a la máxima autoridad evaluar los resultados de su gestión en la entidad versus los objetivos predefinidos, es decir, busca obtener información sobre su nivel de desempeño. Los factores que conforman el sistema de información y comunicación son: (Pares, 2016)

- Estrategias y sistemas integrados de información
- La calidad y oportunidad de la información
- Comunicación e información interna
- Comunicación e información externa
- Medios de comunicación
- Evaluación

7.2.3.3.5. Monitoreo

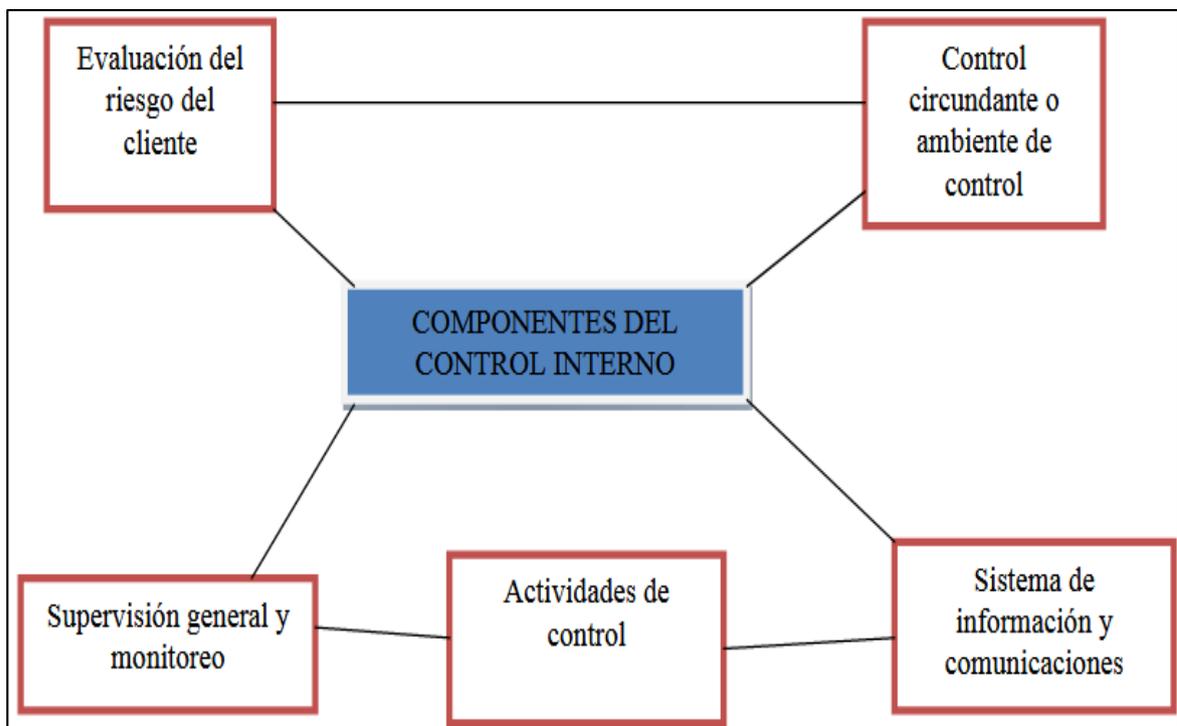
Es el proceso que evalúa la calidad del funcionamiento del control interno en el tiempo y permite al sistema reaccionar en forma dinámica, cambiando cuando las circunstancias así lo requieran. Debe orientarse a la identificación de controles débiles o insuficientes, para promover su reforzamiento. El monitoreo se lleva a cabo de tres formas: (Villacis, 2014)

- Durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la entidad (esta actividad debe ser previa, concurrente y posterior), los problemas se detectan en el presente, no sólo en el pasado.
- De manera separada, por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades,
- Mediante la combinación de ambas modalidades.

Los elementos que conforman las actividades de monitoreo o supervisión son:

- Actividades de supervisión continua
- Evaluaciones puntuales;
- Comunicación de deficiencias; y Evaluaciones

Ilustración 2. Componentes del control interno



Fuente: (Estupiñan, 2016)

7.2.4. Riesgo de Auditoría

Según (Cepeda, 2015) 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.

Un riesgo de auditoría es aquel que existe en todo momento por lo cual se genera la posibilidad de que un auditor emita una información errada por el hecho de no haber detectado errores o faltas significativas que podría modificar por completo la opinión dada en un informe. La posibilidad de existencia de errores puede presentarse en distintos niveles, por lo tanto, se debe analizar de la forma más apropiada para observar la implicación de cada nivel sobre las auditorías que vayan a ser realizadas. Son distintas las situaciones o hechos que conllevan a trabajar de diferentes formas y que permiten determinar el nivel de riesgo por cada situación en particular. (Mesén, 2014)

La Auditoría es un proceso sistemático, practicado por los auditores de conformidad con normas y procedimientos establecidos, con el fin de determinar el grado de correspondencia entre las actividades y las disposiciones legales vigentes. Por consiguiente, debe funcionar como una actividad para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización, así como contribuir al cumplimiento de sus objetivos y metas; por ende, es importante contar con una herramienta, que garantice la correcta evaluación de los riesgos a los cuales están sometidos los procesos y actividades. El Análisis de Riesgos constituye una herramienta muy importante para el trabajo del auditor y la calidad del servicio, por cuanto implica el diagnóstico de los mismos para velar por su posible manifestación.

7.2.4.1. Tipos de Riesgo

7.2.4.1.1. 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. (Viñansaca, 2017)

7.2.4.1.2. 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. (Ray, 2013)

7.2.4.1.3. Riesgo de Detección.

Es el riesgo 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. (Cepeda, 2015)

7.2.4.2. 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: (Yres & Gread, 2013)

- 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: (Cepeda, 2015)

- 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.

7.2.4.2.1. 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. (Estupiñan, 2016)

7.2.4.2.2. Riesgo bajo

Cuando unos componentes significados existan factores de riesgo, pero no tan importantes, y además la probabilidad de la existencia de errores o irregularidades es baja. (Estupiñan, 2016)

7.2.4.2.3. Riesgo moderado

En el caso de un componente claramente significativo, donde existen varios factores de riesgo y existe la posibilidad que se presenten errores o irregularidades. (Estupiñan, 2016)

7.2.4.2.4. 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. (Estupiñan, 2016)

Tabla 3 Valoración del Riesgo

Tabla de Valoración			
Nivel de Riesgo	Significatividad	Factores de Riesgo	Probabilidad de ocurrencia de error
Mínimo	No significativo	No existe	Remota
Bajo	Significativo	Algunos pero pocos importantes	Improbable
Medio	Muy significativo	Existen algunos	Posible
Alto	Muy significativo	Varios y son importantes	Probable

Fuente: (Maldonado, 2009)

7.3. Fundamentación legal

100-01 Control Interno. El control interno será responsabilidad de cada institución del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado. El control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos. Constituyen componentes del control interno el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, los sistemas de información y comunicación y el seguimiento. El control interno está orientado a cumplir con el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, promover eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad y garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información, así como la adopción de medidas oportunas para corregir las deficiencias de control. (Acuerdo No. 039-Cg Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y Personas Jurídicas de Derecho Privado que dispongan de Recursos Públicos, R.O. 78, 1-Xii-2009)

100-02 Objetivos del control interno. El control interno de las entidades, organismo del sector público y personas jurídicas de derecho privado para alcanzar la misión institucional, deberá contribuir al cumplimiento de los siguientes objetivos: (Acuerdo No. 039-Cg Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y Personas Jurídicas de Derecho Privado que dispongan de Recursos Públicos, R.O. 78, 1-Xii-2009)

- Promover la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones bajo principios éticos y de transparencia.
- Garantizar la confiabilidad, integridad y oportunidad de la información.
- Cumplir con las disposiciones legales y la normativa de la entidad para otorgar bienes y servicios públicos de calidad.
- Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal

100-03 Responsables del control interno El diseño, establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento, y evaluación del control interno es responsabilidad de la máxima autoridad, de los directivos y demás servidoras y servidores de la entidad, de acuerdo con sus competencias. Los directivos, en el cumplimiento de su responsabilidad, pondrán especial cuidado en áreas de mayor importancia por su materialidad y por el riesgo e impacto en la consecución de los fines institucionales. Las servidoras y servidores de la entidad, son responsables de realizar las acciones y atender los requerimientos para el diseño, implantación,

operación y fortalecimiento de los componentes del control interno de manera oportuna, sustentados en la normativa legal y técnica vigente y con el apoyo de la auditoría interna como ente asesor y de consulta. (Acuerdo No. 039-Cg Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y Personas Jurídicas de Derecho Privado que dispongan de Recursos Públicos, R.O. 78, 1-Xii-2009)

100-04 Rendición de cuentas La máxima autoridad, los directivos y demás servidoras y servidores, según sus competencias, dispondrán y ejecutarán un proceso periódico, formal y oportuno de rendición de cuentas sobre el cumplimiento de la misión y de los objetivos institucionales y de los resultados esperados. La rendición de cuentas es la obligación que tienen todas las servidoras y servidores de responder, reportar, explicar o justificar ante la autoridad, los directivos y la ciudadanía, por los recursos recibidos y administrados y por el cumplimiento de las funciones asignadas. Es un proceso continuo que incluye la planificación, la asignación de recursos, el establecimiento de responsabilidades y un sistema de información y comunicación adecuado. Las servidoras y servidores, presentarán informes periódicos de su gestión ante la alta dirección para la toma de decisiones, en los que se harán constar la relación entre lo planificado y lo ejecutado, la explicación de las variaciones significativas, sus causas y las responsabilidades por errores, irregularidades y omisiones. (Acuerdo No. 039-Cg Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y Personas Jurídicas de Derecho Privado que dispongan de Recursos Públicos, R.O. 78, 1-Xii-2009)

"Debe estudiarse y evaluarse apropiadamente la estructura del control interno (de la empresa cuyos estados financieros se encuentra sujetos a auditoría) como base para establecer el grado de confianza que merece, y consecuentemente, para determinar la naturaleza, el alcance y la oportunidad de los procedimientos de auditoría" (Normas de auditoría generalmente aceptadas, 2011)

Artículo 283 establece que el sistema económico es social y solidario y que está integrado por las formas de organización económica privada, pública, mixta, popular y solidaria y que por lo tanto se regularán de acuerdo con la ley, bajo supervisión del Estado con una visión integral, su adecuado funcionamiento y sus requerimientos. (Constitución política de la República del Ecuador, 2008)

Art. 73.- Se prohíbe efectuar operaciones con personas naturales o jurídicas vinculadas directa o indirectamente con la administración o la propiedad de una institución del sistema financiero,

de sus subsidiarias o de su sociedad controladora. Para las Cooperativas de Ahorro y Crédito y Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda, se establece un cupo de crédito de grupo, al cual podrán acceder los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, los administradores, empleados y las personas naturales y jurídicas vinculadas a éstos, así como se establece un límite individual de crédito para aquellas personas vinculadas por propiedad o administración. El cupo de crédito para el grupo no podrá ser superior al diez por ciento (10%), ni el límite individual superior al dos por ciento (2%) del patrimonio técnico calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos. (Ley General de Instituciones Financieras, 2018)

Artículo 1.- 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. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2017)

El Gobierno y Administración de la Cooperativa la ejercerán los siguientes Organismos:

- a) La Asamblea General de Socios;
- b) El Consejo de Administración;
- c) El Consejo de Vigilancia;
- d) La Gerencia; y,
- e) Comisiones Especiales.

7.4. Fundamentación referencial

7.4.1. Proceso

Según (Mantilla, 2009) el proceso de control interno es:

- Diseñado y efectuado por quienes tienen a cargo el gobierno, la administración y otro personal;
- 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.

7.4.2. Confiabilidad

La información financiera posee esta cualidad cuando su contenido es congruente con las transacciones, transformaciones internas y eventos sucedidos y el usuario general la utiliza para tomar decisiones basándose en ella. (Cepeda, 2015)

7.4.3. Error

Una incorrección no intencionada contenida en los estados financieros, incluyendo la omisión de una cantidad o de una información a revelar. (Cepeda, 2015)

7.4.4. Procedimiento

Los procedimientos son planes por medio de los cuales se establece un método para el manejo de las actividades futuras. Consisten en secuencias cronológicas de las acciones requeridas. Son guías de acción, no de pensamiento, en la que se detalla de manera exacta en que deben de realizarse ciertas actividades (Estupiñan, 2016)

7.4.5. Seguridad razonable

Según (Mantilla, 2009) 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.
- Problemas en el funcionamiento del sistema como consecuencia de fallas humanas.
- Alianza entre 2 o más empleados que permita burlar los controles establecidos.

7.4.6. El informe

Al finalizar el examen de la organización, después de seguir el proceso correspondiente, seleccionar los enfoques de análisis organizacional y cuantitativo, y formular el diagnóstico administrativo, es necesario preparar un informe. (Franklin, 2013)

7.4.7. Crédito

Según (Villaseñor, 2015)“El crédito es la capacidad de adquirir dinero o especies a cambio de una promesa de pago o una obligación de entregar algo equivalente en una fecha determinada y bajo ciertas condiciones dadas”.

7.4.8. 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. (Villaseñor, 2015)

7.4.9. Políticas Crediticias

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. (Dudovskiy, 2017)

7.4.10. Departamento de ahorro y crédito

Dentro de las funciones del departamento, se citan las siguientes: (Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental” , 2018)

- Revisaren el sistema si el socio está en capacidad de solicitar crédito.
- Revisar los documentos requeridos para crédito.
- Procesar esta información para inspección y verificación.
- Entregar a la Comisión de Ahorro y Crédito las carpetas que están listas para su aprobación, para que se aprueben en el sistema.
- Elaborar el pagaré y liquidación, la acreditación de los valores a la cuenta del socio; realiza las transferencias de encajes, notas de débitos por gasto de inspección y

transferencia a la cuenta de certificados de aportación, en un promedio de 5 a 6 créditos diarios.

- Es custodio de pagarés
- Presentar informes diarios de notificaciones entregadas
- Revisar solicitudes de crédito y morosidad.
- Trabaja con atención a los socios en información de créditos.
- Orienta al socio para solicitar crédito.
- Negocia el crédito con el socio.
- Elabora notificaciones pre –judiciales.
- Notifica a socios morosos con menos de 90 días de vencimiento.
- Lleva y hace la entrega al abogado de documentos legales para proceso judicial de socios morosos.
- Realiza los trámites en el juzgado.
- Da contestación a los oficios enviados por la fiscalía pidiendo información de cuentas de ahorros de los socios que tienen denuncias por algún motivo, realiza certificaciones bancarias y de honorabilidad.
- Cualquier otra que señale el Consejo de Administración o la Asamblea.

7.4.11. Provisión de cartera de crédito

7.4.11.1. 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 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. (Villaseñor, 2015)

8. PREGUNTAS CIENTÍFICAS O HIPÓTESIS:

¿Por qué es necesario diagnosticar la situación en que se encuentra el sistema de control interno en el departamento de crédito de la COAC Occidental Agencia La Maná?

Porque permite diagnosticar la situación en que se encuentra el sistema de control interno del departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental Agencia La Maná y mediante este proceso se elabora un plan de trabajo que asegure la eficiencia y eficacia de su funcionamiento.

¿La identificación las áreas críticas mejorara la gestión en el departamento de crédito de la COAC Occidental Agencia La Maná mediante el modelo COSO I?

Sí, porque mediante la aplicación del modelo COSO I se identifica las áreas críticas en el departamento de crédito de La Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental Agencia La Maná lo cual ayudará a mejorar la gestión de la COAC

¿Es sustancial elaborar Manual de control interno en el departamento de créditos de la COAC Occidental Agencia La Maná?

Si es sustancial elaborar una propuesta de mejoramiento del sistema de control interno en el departamento de créditos de la COAC Occidental Agencia La Maná porque esta herramienta permitirá alcanzar los objetivos y metas institucionales.

9. METODOLOGÍAS

El presente proyecto se realizó bajo un enfoque cuantitativo y cualitativo mediante la recolección de datos, análisis de documentos especializados, análisis de criterios existentes en la cooperativa y de textos teóricos e investigación en fuentes externas de páginas web como la SEPS, COSO, entre otros.

9.1. Tipos de investigación

9.1.1. Investigación de Campo

En estas investigaciones, el trabajo se efectúa directamente en el campo (80 a 90 por ciento) y solo se utiliza un estudio de carácter documental para avalar o complementar los resultados (20 a 10 por ciento). (Muñoz, 2015)

Conocido también como investigación in situ debido a que se realiza directamente en el sitio de estudio, lo que permitió conocer por medio del talento humano y la observación e indagación el proceso de actividades crediticias. La aplicación de este método permitió conseguir información y datos necesarios reales mediante la utilización de entrevistas dirigidas a los colaboradores de la cooperativa y de esta forma recabar información que dirijan la elaboración de la investigación.

9.1.2. Investigación descriptiva

Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre una persona, grupo o cosa se deduce o funciona en el presente. Trabaja sobre realidades de hecho, y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta. (Tamayo, 2014)

Realizamos esta investigación a través de la lectura y comprensión de las leyes y referencias conceptuales con respecto a la evaluación al control interno en el departamento de Crédito de la COAC, lo cual permitió conocer el entorno y los eventos que se presentan para profundizar el conocimiento del problema y describirlo tal como se produce en la realidad, indicando los aspectos más sobresalientes y evaluando la situación real de la cooperativa

9.1.3. Investigación Bibliográfica

La investigación bibliográfica es un proceso sistemático y secuencial de recolección, selección, clasificación, evaluación y análisis de contenido del material empírico impreso y gráfico, físico y/o virtual que servirá de fuente teórica, conceptual y/o metodológica para una investigación científica determinada. (Rodríguez, 2016)

Se utilizó para obtener conocimientos a través de libros, revistas, internet, informes de investigación y otros documentos referentes al tema y problema de investigación, mediante la

adquisición de diferentes teorías concernientes al control interno del área crediticia aportando al conocimiento, desarrollo solución del problema de estudio.

9.2. Métodos de investigación

9.2.1. Método Cuantitativo

Procedimiento que se basa en el uso de los números para analizar, investigar y comprobar tanto información como datos. La investigación o metodología cuantitativa se produce por la causa y efecto de las cosas, y es uno de los métodos más conocidos y utilizados en las materias de ciencias, como las matemáticas, la informática y la estadística. (Sanz, 2017)

La investigación utilizó este método mediante el análisis de la información recolectada a través de las entrevistas realizadas al personal de la COAC, con la finalidad de encontrar posibles fallas y brindar soluciones.

9.2.2. Método analítico-Sintético

Aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes para observar las causas, la naturaleza y los efectos. El análisis es la observación y examen de un hecho en particular. Es necesario conocer la naturaleza del fenómeno y objeto que se estudia para comprender su esencia. Este método nos permite conocer más del objeto de estudio, con lo cual se puede: explicar, hacer analogías, comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías. (BALDERAS, 2017)

Mediante la verificación de la información se recolectó información que sirvió, para el resumen y análisis de los diferentes conceptos científicos y bibliográficos, determinando los aspectos más importantes y finalizando con una síntesis que son las conclusiones y recomendaciones presentadas al culminar la investigación.

9.2.3. Método Inductivo-Deductivo

Para los proponentes de este esquema la ciencia se inicia con observaciones individuales, a partir de las cuales se plantean generalizaciones cuyo contenido rebasa el de los hechos inicialmente observados. El método inductivo-deductivo acepta la existencia de una realidad

externa y postula la capacidad del hombre para percibirla a través de sus sentidos y entenderla por medio de su inteligencia. (Muñoz, 2015)

Este método se aplicó al momento de la búsqueda de soluciones hacia el problema investigado en la COAC Occidental Agencia La Maná partiendo de la adquisición general del control interno e información recolectada mediante la aplicación de entrevistas y concluyendo con el diagnóstico del área crediticia investigada.

9.2.4. Método Exploratorio

Las investigaciones de tipo exploratorias ofrecen un primer acercamiento al problema que se pretende estudiar y conocer. Se realiza para conocer el tema que se abordará, lo que nos permita “familiarizarnos” con algo que hasta el momento desconocíamos. Los resultados de este tipo de tipo de investigación nos dan un panorama o conocimiento superficial del tema, pero es el primer paso inevitable para cualquier tipo de investigación posterior que se quiera llevar a cabo. (Muñoz, 2015)

La aplicación de este método en la investigación se basó en un trabajo a través de entrevistas dirigidas al talento humano con el propósito de conocer el escenario y los problemas existentes, se verá reflejado en la recolección de información durante el lapso de la investigación hasta su solución.

9.3. Técnicas de Investigación

9.3.1. La entrevista

Conversación cara a cara que se da entre el investigador (entrevistador) y el sujeto de estudio (entrevistado). El fin de este tipo de entrevista es obtener información relevante sobre un tema de estudio, a través de respuestas verbales dadas por el sujeto de estudio. Este tipo de entrevista se centra en unos interrogantes puntuales, relacionados con un problema propuesto.

Por su naturaleza más flexible, se considera que a través de la entrevista se pueden obtener más y mejor información que la que se derivaría de un cuestionario. (Dudovskiy, 2017)

La entrevista en la investigación sirvió para conocer el criterio del personal de la entidad. Se empleó entrevistas directas al gerente y jefe de créditos de la COAC para desarrollar el control

interno en la cooperativa mediante un cuestionario de preguntas, por medio de la cual se obtuvo y recopiló información directa, oportuna y selecta en cuanto a los procedimientos y ejecución de las actividades diarias en del departamento de crédito de la cooperativa.

9.4. Herramientas de Investigación

9.4.1. Citas y referencias

Una cita es la mención a un texto, idea o frase ajena, envía al lector a la fuente de donde se sacó la información y está presente en la referencia bibliográfica. Las referencias a autores en el texto se deberán hacer de la siguiente forma: Nombre del autor, coma, año de publicación. En los casos en que se mencione el nombre del autor, bastará con escribir el año de publicación de la obra a que se hace referencia entre paréntesis. (Universidad de Castilla- La Mancha, 2018)

La Cita es una herramienta de descripción exacta de la fuente utilizada en la investigación para basar los criterios bibliográficos, en la investigación se realizó bajo las Normas APA sexta edición.

9.4.2. Cuestionarios

Es un instrumento compuesto por un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos del estudio; es un plan formal para recabar información de cada unidad de análisis objeto de estudio y que constituye el centro del problema de investigación. (Universidad de Castilla- La Mancha, 2018)

Los cuestionarios en la presente investigación sirvieron para formular y organizar las entrevistas que serán aplicadas al talento humano de la COAC los cuales serán relacionadas al área crediticia, para conocer las actividades diarias, diagnosticar el entorno de la Cooperativa y para conocer los puntos críticos de riesgos mediante la aplicación del control interno.

9.5. Población de la Investigación

Las entrevistas estuvieron dirigidas al talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental Agencia La Maná, por el reducido número se asume como población total al talento humano relacionado con dicho departamento.

Tabla 4. Población

POBLACIÓN	
Descripción	Número de personas
Jefe de Agencia	1
Departamento de créditos	1
TOTAL DE POBLACIÓN	2

Fuente: COAC Occidental La Maná

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

9.6. Análisis e interpretación de resultados

Se utilizó como instrumento de investigación la entrevista, las mismas que fueron dirigidas al Jefe de Agencia y al Asesor de créditos de la COAC Occidental Agencia La Maná, con el fin de determinar la necesidad de evaluar el sistema de control interno en el departamento de créditos de la misma entidad, dichas entrevistas fueron llenadas satisfactoriamente; el análisis e interpretación de los resultados se presentan a continuación:

9.6.1. Entrevista al jefe de agencia de la COAC Occidental - La Maná



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
EXTENSIÓN “LA MANÁ”
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



Entrevistado: Jefe de Agencia Ing. Jorge Oto Vega

Entrevistador: Cevallos Mariana y Reyez Susana

Lugar: COAC Occidental Agencia La Maná

Fecha: 04/10/2019

Hora. 09H30am

Objetivo: Determinar la situación actual del sistema de control del departamento de créditos de la COAC Occidental

1. ¿Conoce usted si la cooperativa posee políticas de Control interno para el área de crédito y si estas son aplicables?

La cooperativa si posee políticas de control para el área de créditos, las mismas se han tratado de cumplir en su mayoría.

2. ¿Existen procesos de evaluación al desempeño en el departamento de créditos periódicamente?

Si existen procesos de evaluación al desempeño los cuales son realizados de forma general en todas las áreas y niveles de la cooperativa, por lo general se los realiza mensualmente.

3. ¿Se corrige oportunamente las deficiencias que se puedan identificar en el control interno?

Una vez que se ha detectado una deficiencia se procura corregirlas inmediatamente para tratar de evitar problemas en la cooperativa.

4. ¿El comité de créditos analiza la recepción de solicitud y documentación para la otorgación de créditos

Si, el comité de créditos analiza la recepción de solicitud y documentación para analizar si los solicitantes pueden acceder a los créditos y si la cantidad solicitada es adecuada de otorgarse.

5. ¿La documentación que exige la cooperativa es apropiada para respaldar el cobro de créditos a los socios?

La cooperativa si toma en cuenta las garantías necesarias para la recuperación de los créditos, pero algunas no son aceptadas a cabalidad.

6. ¿Los administrativos de la institución indican de manera oportuna y eficaz información para la obtención de créditos?

El asesor de créditos es la persona quien brinda información acerca de los tipos de créditos, las tasas y requisitos para que los socios puedan acceder a un crédito, en casos que no se encuentre la persona designada para generar esta información es atención al cliente.

7. ¿Según la colocación de créditos realizada, en qué porcentaje se encuentra la morosidad?

De los préstamos otorgados el porcentaje de morosidad es del 23%, debido a la falta de control por parte del comité de crédito, ya que algunos créditos son confiados sin un análisis previo de todos los expedientes presentados por el socio.

8. ¿El seguimiento y control de los créditos otorgados es adecuado?

Consideraría que, si porque el control de créditos es realizado a diario, además se debe cumplir con las metas establecidas al inicio de cada mes para mantener una buena estabilidad de la cooperativa.

9. ¿Se realizan reuniones periódicas para analizar la recuperación de cartera vencida?

Las reuniones para analizar la recuperación de cartera vencida se realizan cada mes.

10. ¿Qué inconvenientes ha encontrado, debido a la no aplicación de evaluación de control interno para los procesos de crédito?

Los inconvenientes que se han encontrado dentro de la cooperativa debido a la omisión de evaluación del control interno han sido más en la colocación de créditos.

11. ¿Considera usted que es de suma importancia implementar un Manual de Control Interno para el departamento de créditos de la cooperativa?

Si, ya que nos garantizaría mejorar los procesos que existen en la actualidad y así evitar la fuga de recursos, garantizar un grado de seguridad para la consecución de objetivos y se llevará un mejor control interno de las actividades a través de las normas, políticas y procedimientos establecidos.

9.6.1.1. Interpretación de resultados de la aplicación de la entrevista al Jefe de Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental Agencia La Maná

En la entrevista aplicada al Jefe de Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental - La Maná se pudo evidenciar que la cooperativa a pesar de poseer políticas crediticias y un comité de créditos quien analiza la recepción y documentación de los solicitantes a créditos no mantiene un adecuado control sobre estos procesos, por lo cual el porcentaje de morosidad es del 23%, muchas veces debido a la misma falta de control por parte del comité de crédito, ya que algunos de estos son confiados sin un análisis previo de los expedientes presentados por el socio. Manifiesta también que el control de créditos es realizado a diario, además se debe cumplir con las metas establecidas al inicio de cada mes para mantener una buena estabilidad de la cooperativa, por lo que las falencias en la recuperación de cartera y emisión de créditos se encuentran durante el proceso de otorgación de los mismos. Aspectos que evidencia la necesidad de un manual de control interno apropiado que indique la función específica y garantice mejorar los procesos que existen en la actualidad, brindando seguridad para la consecución de los objetivos institucionales.

9.6.2. Entrevista Asesor de Créditos de la COAC Occidental - La Maná



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
EXTENSIÓN “LA MANÁ”
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



Entrevistado: Asesor de Créditos. Ing. José Soria

Entrevistador: Cevallos Mariana y Reyez Susana

Lugar: Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental Agencia La Maná

Fecha: 04/10/2019

Hora. 10H30am

Objetivo: Determinar la situación actual del sistema de control del departamento de créditos de la COAC Occidental

1. ¿Conoce usted si la cooperativa posee políticas de Control interno para el área de crédito y si estas son aplicables?

La cooperativa si posee políticas de control para el área de créditos.

2. ¿Existen procesos de evaluación al desempeño en el departamento de créditos periódicamente?

Si existen procesos de evaluación al desempeño en el departamento de créditos y se los realiza mensualmente.

3. ¿Se corrige oportunamente las deficiencias que se puedan identificar en el control interno?

Si se corrige oportunamente las deficiencias que se puedan identificar para evitar inconvenientes dentro de la cooperativa.

4. ¿El comité de créditos analiza la recepción de solicitud y documentación para la otorgación de créditos

Si, el comité de créditos si analiza la recepción de solicitud y documentación de las solicitudes de créditos antes de otorgarse.

5. ¿La documentación que exige la cooperativa es apropiada para respaldar el cobro de créditos a los socios?

Si se trata de receptor la mayoría de garantías para garantizar el cobro de los créditos otorgados.

6. ¿Los administrativos de la institución indican de manera oportuna y eficaz información para la obtención de créditos?

La compañera de atención al cliente y mi persona somos los encargados de proporcionar la información sobre los créditos y lo realizamos a cabalidad.

7. ¿Según la colocación de créditos realizada, en qué porcentaje se encuentra la morosidad?

De los préstamos otorgados existe un porcentaje de 69% recuperados, 23% se encuentran en mora, el 6% están vencidos y el 2% están en cartera incobrable.

8. ¿El seguimiento y control de los créditos otorgados es adecuado?

Si existe el control, se notifica la morosidad a los socios, pero existe algunas falencias en cuanto a recuperar en las fechas indicadas los créditos.

9. ¿Se realizan reuniones periódicas para analizar la recuperación de cartera vencida?

Si, las reuniones se realizan cada mes.

10. ¿Qué inconvenientes ha encontrado, debido a la no aplicación de evaluación de control interno para los procesos de crédito?

Han sido en los elevados índices de morosidad.

11. ¿Considera usted que es de suma importancia implementar un Manual de Control Interno para el departamento de créditos de la cooperativa?

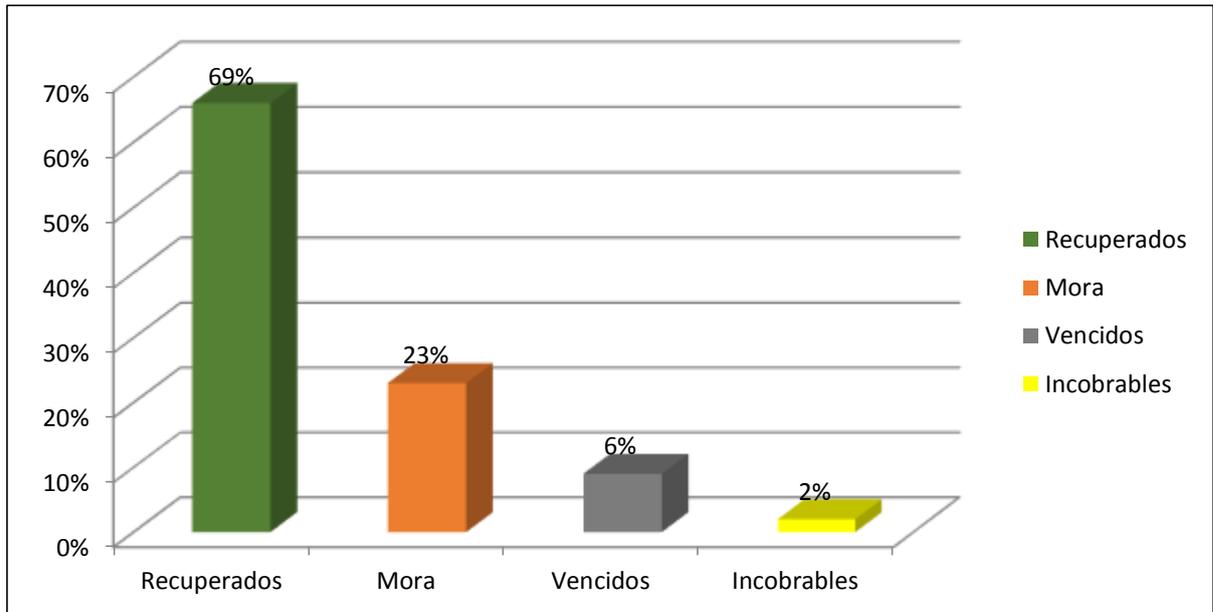
Si, ya que podríamos mejorar los procesos y así evitar índices elevados de morosidad y recuperar a cabalidad los créditos.

9.6.2.1. Interpretación de resultados de la aplicación de la entrevista al Asesor de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental Agencia La Maná

En la entrevista aplicada al Asesor de Créditos se analizó que en este departamento no se define un tipo de control específico, por lo que no se analiza seriamente los resultados de cada proceso y se maneja información individual; además no se hace el seguimiento adecuado a los clientes en sus pagos provocando que exista cartera vencida y se dificulte la recuperación del crédito, en este caso el funcionario manifestó que del total de préstamos otorgados existe un 69% recuperados, el 23% se encuentran en mora, el 6% están vencidos y el 2% están en cartera incobrable, por lo que existe la necesidad de mejorar las políticas de crédito

Para una mejor visualización se presenta un gráfico estadístico

Gráfico 1. Cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental Agencia La Maná



Fuente: COAC Occidental La Maná

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

9.7. Conclusiones teórico-metodológicas de la investigación

9.7.1. Conclusiones

- La cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental Agencia La Maná no dispone de un sistema de control interno adecuado y completo que proporcione seguridad razonable a los procesos en el área de crédito, ocasionando el desconocimiento de puntos vulnerables y la detección de errores.

- El área de crédito no cumple con el análisis en capacidad de pago de los socios ni con el seguimiento a los préstamos concedidos, solo el 66% de los préstamos concedidos son recuperados de manera exitosa, provocando que un 23% se encuentre en mora.
- Las medidas adoptadas sobre controles de los procesos no son adecuadas, por tanto, se identificó la necesidad de implementar un modelo de evaluación del control interno con la finalidad de evitar cualquier tipo de riesgo

9.8. Evaluación del sistema del control interno en base a la metodología del COSO I

9.8.1. Presentación

La presente es una propuesta desarrollada como instrumento de evaluación al Sistema de Control Interno en el departamento de crédito de la COAC Occidental Agencia La Maná, el objetivo fundamental es establecer el nivel de confianza que proporcionan los procesos y operaciones de control, así como determinar la efectividad del Sistema de Control Interno

utilizado por la Cooperativa dentro del departamento, además sirve de apoyo para garantizar en forma razonable el cumplimiento de sus objetivos estratégicos sobre la base de la efectividad y eficiencia de sus operaciones.

Esta una herramienta sencilla en su aplicación y de fácil interpretación. Consiste en utilizar la metodología del cuestionario, con la característica de que las respuestas que conlleven una afirmación positiva, impliquen una fortaleza de control interno y por el contrario una negativa, la ausencia o la debilidad de un control o el incumplimiento de una norma.

Permite poseer seguridad razonable sobre las operaciones efectuadas, además poder identificar las áreas críticas y adoptar acciones que conlleven la superación de las debilidades establecidas en la evaluación, logrando de esta forma alcanzar el cumplimiento de los objetivos institucionales. Para la elaboración de este cuestionario nos guiamos de la DGRV.

9.8.2. Guía

Las preguntas del cuestionario están organizadas de acuerdo a los componentes del control interno definidas por la Estructura Conceptual del Comité de Organizaciones Auspiciantes de la Comisión Treadway, mejor conocido como el enfoque COSO del Control Interno.

El cuestionario pretende conocer a lo largo de toda la evaluación, la forma en que el departamento de crédito de la COAC Occidental previene, detecta y corrige los errores e irregularidades en el área evaluada; y determinar si esos errores e irregularidades, inciden de manera importante en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Debido a que la valoración del riesgo en cada pregunta incidirá en la calificación integral del sistema, es muy importante realizar la evaluación con criterio objetivo, neutral, independiente y profesional para establecer una seguridad razonable de que se alcanzarán los objetivos en las siguientes categorías:

- **Efectividad y Eficiencia de las Operaciones:** en cuanto al cumplimiento de los objetivos estratégicos del departamento y salvaguarda o protección de sus recursos y los bienes de terceros que se encuentran en su poder;
- **Cumplimiento de las Regulaciones:** en general las disposiciones que afectan el desarrollo institucional, tales como las leyes, normas del gobierno, los estatutos, los reglamentos, las circulares o instrucciones internas.

La evaluación del SCI no se limita a las áreas de tráfico de efectivo y contabilidad únicamente, sino que integra todos los procesos de la cooperativa para identificar el grado de acercamiento a las tres categorías de objetivos, y la manera en que se cumplen en relación con los cinco componentes del Control Interno Efectivo:

1. Ambiente de control
2. Valoración de riesgos
3. Actividades de control
4. Información y comunicación
5. Monitoreo y control

9.8.3. Caracterización de la Entidad

9.8.3.1. Institución

Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental Agencia La Maná

9.8.3.2. Ubicación

La cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental Agencia La Maná”, se encuentra ubicada en la ciudad de La Maná Provincia Cotopaxi en la Calle San Pablo y 27 de noviembre esq., con su Matriz localizada en el cantón Pujili.

Ilustración 3. Localización de la Cooperativa



Fuente: GoogleMaps

9.8.3.3. Naturaleza de la Institución

Economía Popular y Solidaria.

9.8.3.4. Antecedentes

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental, fue creada por un grupo de jóvenes emprendedores y visionarios con la finalidad de incentivar y fomentar el Ahorro a fin de mejorar la Economía, y así la calidad de vida de las Familias en el Cantón Pujili con la prestación ágil y oportuna de créditos (Occidental, 2007)

9.8.3.5. Reseña histórica

Se inició como Corporación de Desarrollo Social y Financiero “Occidental” publicado en el Registro Oficial N°-175 del 21 de Septiembre de 2007 de manera legal por el Concejo de Desarrollo de Nacionalidades y Pueblos del Ecuador (CODENPE) con número de RUC 0591724444001 como tipo de contribuyente "SOCIEDADES" legalizando y registrando así la Personería Jurídica de los estatutos, directivas y concejos de gobierno de las nacionalidades y pueblos indígenas, aprobados según el derecho propio o consuetudinario, así como de sus

formas de organización que funcionan en el seno de la respectiva nacionalidad o pueblo. El 21 de octubre del 2013 con número de resolución SEPS-ROEPS-2013-002634 es registrada en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria como Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental. (Occidental, 2007)

Ilustración 4. Instalaciones Agencia La Maná



Fuente: COAC Occidental

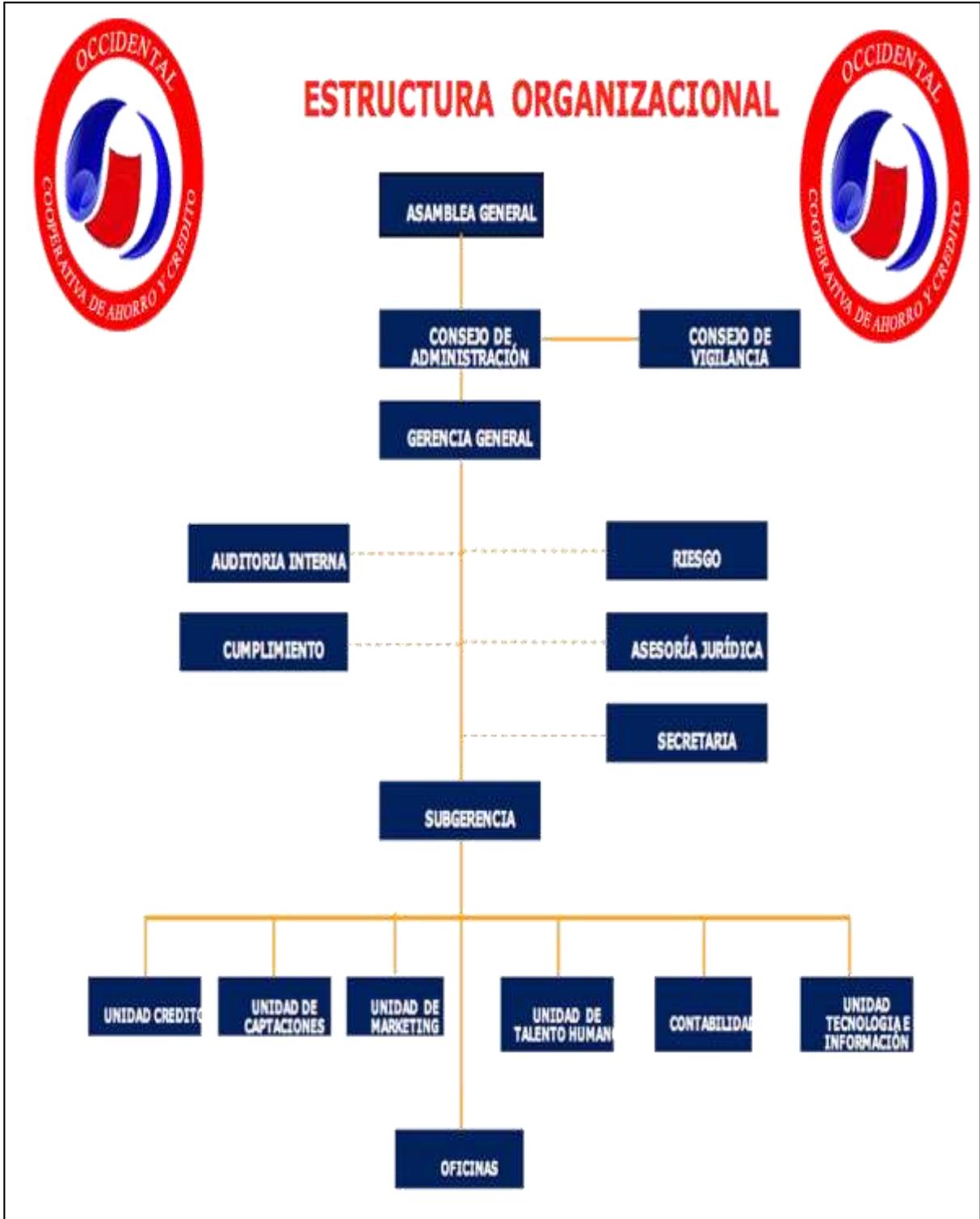
9.8.3.6. Base legal de la cooperativa

- La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
- Ley de Economía Popular y Solidaria
- Sector Financiero Popular y Solidario
- Reglamento Interno de la Cooperativa.
- Código de Trabajo.

9.8.3.7. Organigrama estructural

La Cooperativa de ahorro y crédito occidental cuenta con la siguiente estructura orgánica en general

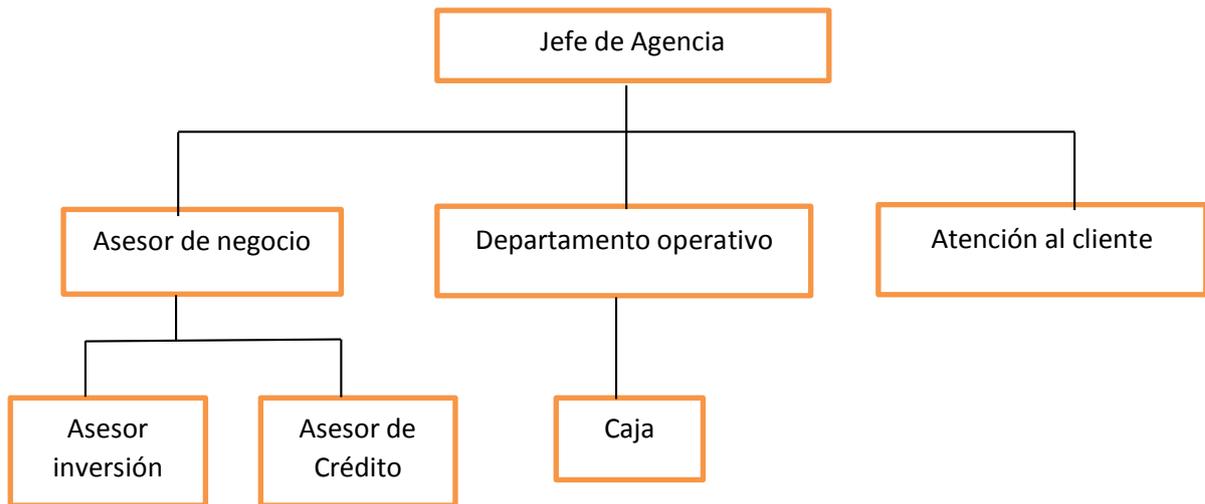
Ilustración 5. Organigrama estructural COAC Occidental



Fuente: COAC Occidental

La Cooperativa de ahorro y crédito occidental agencia La Maná cuenta con la siguiente estructura orgánica

Ilustración 6. Organigrama estructural COAC Occidental Agencia La Maná



Fuente: COAC Occidental

9.8.3.8. Direccionamiento estratégico

- **Misión**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental” posee la misión de Satisfacer las necesidades de nuestros socios y clientes con productos financieros y no financieros de calidad, cumpliendo los principios cooperativos y de responsabilidad social. (Occidental, 2007)

- **Visión**

La Visión de la entidad es Ser la Institución Financiera sólida, líder y competitiva, por su excelencia en el servicio y compromiso con sus socios. (Occidental, 2007)

- **Valores corporativos**

- ✓ Honestidad
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Compromiso
- ✓ Respeto
- ✓ Calidez
- ✓ Equidad
- ✓ Transparencia

- ✓ Trabajo en Equipo

- **Objetivo**

Desarrollar actividad financiera y social, mediante la prestación de servicios de ahorro, crédito, recreación y beneficios Sociales, contribuyendo al progreso de los Asociados, sus familias y la comunidad en general (Occidental, 2007)

- **Segmentación**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental se encuentra en el segmento 5 (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2017)

- **Servicios que ofrece**

- ✓ Ahorro a la Vista
- ✓ Ahorro Programado

Apertura: 25 dólares

Monto mínimo a mantener: 5 dólares.

Tasa de Interés: La definida por el Comité de Tasas Activas Pasivas y Costos

- ✓ **Inversiones a Plazo Fijo**

Monto: Mínimo USD100.

Plazo mínimo de inversión 30 días.

Tasa de Interés: Hasta el 12% anual.

- ✓ **Microcrédito**

Es todo crédito concedido a personas naturales no asalariadas, o a un grupo de prestatarios con garantía mancomunada o solidaria. Destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades y cuyo monto no excede los USD 20000 anuales con una garantía a nombre del prestamista.

Tasa de interés: 21.9%

✓ **Crédito de Consumo**

Se otorga a personas naturales, para el pago de bienes, servicios o gastos que no se relacionan con la actividad productiva, cuya fuente de pago es el ingreso proveniente del salario o sueldo percibido por una actividad de dependencia.

Tasa de interés: 16,5%

Requisitos: Solicitud de crédito, copia de cédula y papeleta de votación a color, buro de crédito mayor a 600pts, copia de RUC (en caso de tener negocio), certificado de trabajo o roles de pago, copia de la escritura y pago del impuesto predial o copia de matrícula del vehículo, planilla de servicios básicos, foto tamaño carnet, certificado de honorabilidad, pago de inspección, encaje, consulta de procesos de la Judicatura

- **Distribución de Agencias**
 - ✓ Oficina Operativa Matriz Pujilí
 - ✓ Oficina Operativa Sucursal La Maná
 - ✓ Oficina Operativa Sucursal Quito Centro
 - ✓ Oficina Operativa Sucursal Quito Valle de los Chillos
 - ✓ Oficina Operativa Sucursal Salcedo
- **Principales políticas**
 - ✓ El otorgamiento de créditos será en el menor tiempo posible a clientes y socios que no tengan deudas con la institución y con historial intachable.
 - ✓ Realizar gestiones de cobranzas por cartera vencida lo más constante que sea posibles.

- ✓ La atención que se le brindará a los clientes será con absoluto respeto, calidad, eficiencia y agilidad para logra satisfacer sus necesidades.
- ✓ El personal de la Cooperativa deberá ser calificado antes y después de pertenecer a la institución para observar sus habilidades, destrezas y desempeño.
- ✓ Consolidar la imagen de la cooperativa con los valores, principios aprobados por la máxima autoridad.
- ✓ Motivar a los trabajadores a que preparen día a día para tener una promoción.
- ✓ Actuar con eficiencia, racionalidad, para tomar decisiones que ayudan a la cooperativa en su desarrollo.
- ✓ Rendir cuentas al Organismo que lo regula, control, supervisa, como también sus aciertos, errores y logros institucionales.
- ✓ Dotar a la empresa de las herramientas tecnológicas planificadas para brindar seguridad en la prestación del servicio con su calidad correspondiente.
- ✓ Realizar capacitaciones de acuerdo al área de trabajo según los requieran.
- ✓ Dar a conocer las normas, sanciones que ayudarán a evitar los daños provocados en forma voluntaria o involuntaria a los bienes de la cooperativa buscando conductas preventivas, motivando a los trabajadores el buen mantenimiento de los bienes y servicios que se les confiere.

- **Funcionarios principales**

Tabla 5. Funcionarios principales

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO QUE DESEMPEÑA
Edison David Chasipanta Tigse	Representante Legal
Tullmo Tigasi Hugo Ramiro	Presidente Consejo De Administración
Ing. Jorge Rodolfo Oto Vega	Jefe de Agencia
Ing. José Agustín Soria Chiluiza	Departamento de Crédito
Ing. Ana María Arana Baltán	Departamento de Inversiones
Ing. Jessica Alexandra Mena Vargas	Departamento de Inversiones
Econ. Evelin Abigail Oto Calero	Atención al Cliente
Tnlgo. Dora Rocio Chasipanta Tigse	Departamento Operativo (caja)

Fuente: COAC Occidental La Maná

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

9.8.4. Cuestionario de Control Interno

9.8.4.1. Ambiente de control

Tabla 6. Ambiente de control

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL AGENCIA LA MANÁ						
CUES TIONARIO DE CONTROL INTERNO						
No.	PREGUNTA	SI	NO	NA	OBSERVACIONES	RIESGO
AMBIENTE DE CONTROL						
VALORES ÉTICOS Y DE CONDUCTA INTERNA						1,14
1	¿Se han definido los valores éticos y de conducta que deben observarse de manera obligatoria por parte de los integrantes del departamento de crédito en la cooperativa?	x				1,00
2	¿Son comunicados estos valores a través de un documento como: un manual, un instructivo o un memorando?	x				1,00
3	¿Se comunican dentro del departamento las acciones disciplinarias que se toman, de manera que los colaboradores entiendan que si son sorprendidos violando las normas de comportamiento sufrirán las consecuencias?	x				1,00
4	¿Directivos y ejecutivos predicán con el ejemplo, en relación al compromiso de actuar con ética e integridad?	x				1,00
5	¿El trato con empleados, clientes, proveedores, socios, acreedores, competidores o auditores es abierto y se realiza de forma honesta y equitativa?	x				1,00
6	¿Se abstienen los directivos de recomendar o presionar la contratación de servicios de familiares o personas vinculadas?	x				1,00
7	¿Se controla la existencia de privilegios, sea de: unos empleados frente a otros; empleados frente a los socios; directivos frente a los empleados; directivos frente a los demás socios u otras combinaciones?		x			2,00
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL						1,60
8	¿Se encuentra diseñado un organigrama del proceso de créditos?		x			4,00

9	¿Delega el jefe de agencia correctamente su autoridad?	x				1,00
10	¿Corresponden las tareas desempeñadas en el departamento de créditos a la naturaleza de los cargos?	x				1,00
11	¿Las tareas que no constan en el manual de funciones se disponen por escrito?	x				1,00
FILOSOFÍA Y ESTILO DE OPERACIÓN						1,00
12	¿La administración es extremadamente conservadora para la aceptación de convenios o negocios de alto riesgos?	x				1,00
13	¿La gerencia monitorea el cumplimiento de los objetivos estratégicos, así como de la normativa aplicable por parte del departamento de créditos?	x				1,00
14	¿La gerencia promueve el cumplimiento de las leyes y normativa aplicable en el departamento de créditos?	x				1,00
SELECCIÓN DE PERSONAL						1,33
15	¿La selección del personal en el departamento de créditos se realiza mediante procesos técnicos imparciales?	x				1,00
16	¿Se efectúan procesos de entrenamiento para los empleados nuevos?	x				2,00
17	¿Se encuentran adecuadamente formalizadas las relaciones laborales?	x				1,00
MOTIVACIÓN E INCENTIVOS						1,40
18	¿Se han definido por escrito políticas de incentivos y motivación?	x				1,00
19	¿Se cumplen las políticas de motivación en los plazos y condiciones establecidas?	x				1,00
20	¿Las remuneraciones se encuentran en un nivel competitivo en el sector?	x				1,00
21	¿Se controla la calidad de las operaciones que son motivo de incentivo?		x			3,00
22	¿Se bonifica la captación de recursos?	x				1,00

ADMINISTRACIÓN DE SANCIONES					1,00
23	¿Existen las prohibiciones en el Reglamento Interno de Trabajo?	x			1,00
24	¿Se sancionan las inobservancias de los valores éticos y de conducta?	x			1,00
25	¿Se encuentra definido en qué casos se puede levantar una sanción y quien está facultado para hacerlo?	x			1,00
26	¿Se comunican las sanciones a la autoridad de Trabajo?	x			1,00
HORARIO DE TRABAJO					1,60
27	¿Las tareas excepcionales, que no corresponden a la rutina de la función son solicitadas por escrito?		x		2,00
28	¿Se controla el trabajo realizado en horas adicionales a la jornada normal?	x			1,00
29	¿Se han definido procedimientos para autorizar y realizar tareas fuera del horario normal de trabajo?		x		2,00
30	¿Se pagan las horas extras de acuerdo con la Ley Laboral?		x		2,00
31	¿Se justifican razonablemente el trabajo en horas extras?	x			1,00
ADMINISTRACIÓN DE VACACIONES					1,00
32	¿El personal toma vacaciones 1 vez al año?	x			1,00
33	¿Se planifica el uso de las vacaciones anuales del personal?	x			1,00
34	¿Se tienen cubiertas en forma adecuada las suplencias en caso de ausencia temporal por vacaciones, enfermedad, maternidad o retiro de personal?	x			1,00
35	¿Los reemplazos se realizan con personas que desempeñan funciones compatibles con el cargo que asumen temporalmente?	x			1,00
CAPACITACIÓN					1,50

36	¿Se encuentra definida por escrito una política interna sobre capacitación?		x				3,00
37	¿Reciben capacitación los empleados del departamento de créditos de la coop?	x					1,00
38	¿Se realizan evaluaciones del desempeño del personal?	x					1,00
39	¿Se considera los resultados de la evaluación del desempeño en la planificación de la capacitación?	x					1,00
MANEJO DE CONFLICTOS DE INTERÉS							2,33
40	¿Se encuentra impedida la aprobación de créditos para sí mismos de los miembros de la Directiva, Comité de Crédito, Gerentes y Operadores de Crédito?		x				3,00
41	¿Es el Gerente la máxima autoridad para resolver los asuntos de carácter administrativo?	x					1,00
42	¿La Junta de Vigilancia o el Comité de Auditoría tienen la suficiente independencia frente a la administración?		x				3,00

Fuente: COAC Occidental La Maná

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

9.8.4.1.1. Determinación de los niveles de riesgo

Para la determinación del nivel de riesgo y el nivel de confianza en el componente ambiente de control se cuenta con el siguiente cuadro:

Tabla 7. Determinación de los niveles de riesgo Ambiente de Control

COOPERATIVA: COAC Occidental.La Maná		FECHA INICIO:			SEÑAL DE ALERTA	
EVALUA: Cevallos Mariana & Reyez Susana		FECHA FINAL:				
COMPONENTE		RIESGO	PROMEDIO	PONDERACIÓN	PUNTAJE	
Ambiente de control						
1	Valores éticos y de conducta interna	1,14				1
2	Estructura Organizacional	1,60				2
3	Filosofía y estilo de operación	1,00				3
4	Selección de personal	1,33				4
5	Motivación e incentivos	1,40				5
6	Administración de sanciones	1,00				6
7	Horario de trabajo	1,60				7
8	Administración de vacaciones	1,00				8
9	Capacitación	1,50				9
10	Manejo de conflictos de intereses	2,33				10
TOTAL PONDERACIÓN AMBIENTE DE CONTROL			1,39	25	34,77	
						SCI EFECTIVO



Fuente: COAC Occidental La Maná

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

De la evaluación realizada al componente ambiente de control mediante el cuestionario de control interno dio como resultado que el departamento se encuentra con un nivel de confianza alto y un nivel de riesgo bajo, por lo que cuenta con un SCI efectivo.

9.8.4.2. Evaluación del riesgo

Tabla 8. Evaluación del riesgo

No.	PREGUNTA	SI	NO	NA	OBSERVACIONES	RIESGO
EVALUACIÓN DEL RIESGO						
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS						2,60
43	¿Se ha elaborado un plan estratégico para el cumplimiento de objetivos institucionales en el departamento de crédito?		x			4,00
44	¿Se han definido los riesgos en función de los objetivos generales y estratégicos?		x			4,00
45	¿Se ha constituido un comité de evaluación de riesgos?		x			3,00
46	¿Se priorizan los riesgos en función de su relevancia, como consecuencia de una evaluación periódica de los riesgos?	x				1,00

47	¿Los planes son detallados en el departamento de créditos?	x				1,00
FACTORES EXTERNOS						1,71
48	¿Se conoce el nivel de desarrollo crediticio que existe en otras cooperativas de ahorro y crédito o entidades similares?	x				1,00
49	¿La Junta Directiva, incluye en el orden del día y tratamiento de las sesiones, un análisis periódico del entorno crediticio en el que se desenvuelve la cooperativa?	x				1,00
50	¿Se conocen las necesidades y expectativas que tienen los cooperativistas?		x			4,00
51	¿Se encuentra la cooperativa legalmente autorizada para operar con el público al amparo de las Leyes vigentes?	x				1,00
52	¿Se ha desarrollado un plan de contingencia en el caso de que la cooperativa se vea expuesta a un desastre natural?		x			3,00
53	¿La región donde opera la cooperativa tiene desarrollo económico estable y previsible?	x				1,00
54	En caso que la región donde opera la coop; y socios se encuentre en condiciones difíciles. ¿Se ha realizado un plan de contingencia?	x				1,00
FACTORES INTERNOS						1,00
55	¿La Junta de Vigilancia está integrada por personas cuya formación académica está relacionada con la actividades de control?	x				1,00
56	¿La información requerida por la Junta de Vigilancia es entregada con suficiencia?	x				1,00
57	¿La Junta de Vigilancia, recibe la información que requiere para permitir la verificación del cumplimiento de los objetivos y estrategias, la posición financiera y los resultados de operación de la entidad y los términos de los contratos y convenios importantes?	x				1,00
MANEJO DEL CAMBIO						1,20

58	¿Se dispone de una fuente de información oportuna sobre los cambios en la legislación aplicable al departamento?	x				1,00
59	¿La capacidad para reaccionar a los cambios es oportuna y positiva?	x				2,00
60	¿Se toma acciones para asegurar que el personal nuevo comprenda el manejo laboral y reaccione positivamente?	x				1,00
61	¿El personal nuevo es capacitado para mantener el ritmo crecimiento?	x				1,00
62	¿Se tiene acceso a información confiable sobre cambios en la tecnología que pudiera beneficiar al departamento?	x				1,00
RIESGO DE MERCADO						1,50
63	¿Se busca asesoramiento de personal especializado, en la etapa de formulación de planes y programas del departamento?		x			4,00
64	¿Se mantiene informado al jefe de agencia de problemas en el departamento?	x				1,00
65	¿Hay un programa para difusión de los productos y servicios de la cooperativa?	x				1,00
66	¿Se puede pronosticar, sobre bases firmes, el crecimiento de la cooperativa en los próximos tres años?	x				1,00
67	¿Evalúan los directivos la evolución crediticia, valorando la frecuencia de sus principales riesgos?	x				1,00
68	¿Se dispone de información adecuada de las tasas de interés y de los servicios que presta la competencia a fin de diseñar estrategias de mercadeo favorables?	x				1,00
69	¿Se dispone de la capacidad operativa (tecnológica y humana), para atender con eficacia a los usuarios actuales y potenciales de los servicios de la entidad?	x				2,00
70	¿Se resuelven eficientemente las inquietudes de los socios y clientes?	x				1,00
RIESGO CREDITICIO						1,59

71	¿Se ha designado un comité de crédito?	x				1,00
72	¿La entidad cuenta con un manual de crédito?		x		Existe un manual general	3,00
73	¿Se encuentra definido los límites de aprobación de créditos?	x				1,00
74	¿Están definidas claramente por escrito las funciones y responsabilidades del personal que labora en el área de créditos?	x				1,00
75	¿El libro de actas de créditos está debidamente autorizado?	x				1,00
76	¿Se ha revisado el comportamiento de crédito del cliente en la central de riesgo?	x				1,00
77	¿Se confirma la información proporcionada por el Cliente?	x				2,00
78	¿Se obtienen todos los dcts de los socios?	x				2,00
79	¿Las escrituras Hipotecarias y los pagarés se resguardan en un lugar seguro y con una apropiada custodia?		x			4,00
80	¿Se verifican las firmas de los clientes en todo documento referente al crédito?	x				2,00
81	¿Se cuenta con toda la documentación que certifique las garantías a ser entregadas?	x				2,00
82	¿El socio recibe explicaciones de las características de la operación?	x				1,00
83	¿Existen condiciones especiales para renovar una operación de crédito?	x				1,00
84	¿Se emiten reportes periódicos sobre la condición general de la cartera?	x				1,00
85	¿Existen procedimientos para comunicar al socio y al garante oportunamente sobre el vencimiento de las Cuotas?	x				2,00
86	¿Se han efectuado las provisiones de Cuentas para Dudosos Cobros, de acuerdo al estado de morosidad?	x				1,00
87	¿Se realiza el seguimiento de los créditos en demanda judicial, y control en registros?	x				1,00

RIESGO LEGAL Y OPERATIVO					1,25
88	¿Los formatos, contratos y pagarés han sido revisados por departamento o asesor legal?	x			1,00
89	¿Se han definido las firmas autorizadas para cada proceso?	x			1,00
90	¿El cálculo de los intereses se realiza en forma automática a través de herramientas tecnológicas?	x			1,00
91	¿Las operaciones se registran el día q se realizan?		x		2,00

Fuente: COAC Occidental La Maná

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

9.8.4.2.1. Determinación de los niveles de riesgo

Para la determinación del nivel de riesgo y el nivel de confianza en el componente evaluación del riesgo se cuenta con el siguiente cuadro:

Tabla 9. Determinación de los niveles de riesgo

COOPERATIVA: COAC Occidental.La Maná		FECHA INICIO:				SEÑAL DE ALERTA
EVALUA: Cevallos Mariana & Reyez Susana		FECHA FINAL:				
COMPONENTE	RIESGO	PROMEDIO	PONDERACION	PUNTAJE		
Evaluación del Riesgo						
1	Objetivos Estratégicos	2,60				1 En Riesgo
2	Factores externos	1,71				2 Riesgo Bajo
3	Factores Internos	1,00				3 Riesgo Bajo
4	Manejo del Cambio	1,20				4 Riesgo Bajo
5	Riesgo de Mercado	1,50				5 Riesgo Bajo
6	Riesgo Crediticio	1,59				6 Riesgo Bajo
7	Riesgo Legal y Operativo	1,25				8 Riesgo Bajo
TOTAL PONDERACIÓN EVALUACIÓN DEL RIESGO		1,55	20	31,00		SCI EFECTIVO

Fuente: COAC Occidental La Maná

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

De la evaluación realizada al componente Evaluación del Riesgo mediante el cuestionario de control interno dio como resultado que el departamento se encuentra con un nivel de confianza alto y un nivel de riesgo bajo, por lo que cuenta con un SCI efectivo.

9.8.4.3. Actividades de control

Tabla 10. Actividades de control

No.	PREGUNTA	SI	NO	NA	OBSERVACIONES	RIESGO
ACTIVIDADES DE CONTROL						
PROCESOS						2,80
92	¿Al otorgar un crédito, se registra la decisión en Acta firmada por el encargado?	x				1,00
93	¿Existe un estricto control sobre los créditos otorgados y su respectiva cobranza?		x			4,00
94	¿Se realizan constataciones in-situ para determinar la veracidad de la información presentada por el cliente?		x			4,00
95	¿Al validar la garantía real, se registra legalmente el bien a hipotecar o preñar para ser usado como garantía de respaldo del crédito solicitado?		x			4,00
96	¿Cuándo se aprueba un crédito existe una previa autorización para el desembolso del dinero en la cuenta del cliente?	x				1,00
RESPONSABILIDADES						2,80
97	¿Se realizan evaluaciones al departamento de crédito y cobranzas?	x				1,00
98	¿La provisión de cartera se realiza conforme a lo que establece la SEPS?	x				1,00
99	¿Existe una política tarifas de cobranzas que considere el número de días que se encuentra vencido el crédito?		x			4,00
100	¿Cuándo existen problemas en la identificación de docs para la solicitud de créditos resuelve de forma oportuna?		x			4,00
101	¿La cooperativa tiene asignado un responsable para resguardar los documentos del departamento de crédito y cobranza?		x			4,00
AGILIDAD						2,80

102	¿Los créditos son otorgados al tiempo establecido?	x				1,00
103	¿Se realiza de una manera eficiente la inspección de los clientes para el crédito solicitado?		X			4,00
104	¿La planificación del departamento de crédito y cobranza es comunicada oportunamente?		X			4,00
105	¿En el caso de que la mora sea mayor a 90 días y se haya comunicado al cliente de las medidas legales se procede con la Gestión de Cobranza Prejudicial?		x			4,00
106	¿El jefe de agencia revisa el reporte del informe in-situ de crédito en mora y realiza el respectivo informe para actualización de información del cliente en el sistema?	x				1,00
NOVACIONES						2,20
107	¿Existen políticas apropiadas para el refinanciamiento de los créditos?	x				1,00
108	¿Al renovar o reestructurar un crédito, se hace un análisis de perfil de endeudamiento, se da a conocer montos, cuotas, plazos y encaje y se analiza las garantías?	x				1,00
109	¿Cuándo existen dudas en el historial crediticio del cliente para la novación del crédito el jefe de agencia u oficial de créditos reporta al Consejo de Administración sobre esos inconvenientes?		x			4,00
110	¿Se realiza de una manera eficiente el acuerdo de pago para la solicitud de novación o reestructuración de crédito?		x			4,00
111	¿Se explica al cliente las condiciones para reestructuración o refinanciamiento de deuda y se analiza su viabilidad?	x				1,00

Fuente: COAC Occidental La Maná

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

9.8.4.3.1. Determinación de los niveles de riesgo

Para la determinación del nivel de riesgo y el nivel de confianza en el componente actividades de control se cuenta con el siguiente cuadro:

Tabla 11. Determinación de los niveles de riesgo Actividades de control

COOPERATIVA:		FECHA INICIO:			SEÑAL DE ALERTA		
EVALUADOR:		FECHA FINAL:					
COMPONENTE	RIESGO	PROMEDIO	PONDERACIÓN	PUNTAJE			
Actividades de Control							
1	Procesos				2,80	1	En Riesgo
2	Responsabilidades				2,80	2	En Riesgo
3	Agilidad				2,80	3	En Riesgo
4	Novaciones				2,20	4	Riesgo Moderado
TOTAL PONDERACIÓN ACTIVIDADES DE CONTROL		1,95	25	48,75	SCI NO CONFIABLE		

Fuente: COAC Occidental La Maná

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

De la evaluación realizada al componente Actividades de Control mediante el cuestionario de control interno dio como resultado que el departamento se encuentra con un nivel de confianza bajo y un nivel de riesgo alto, por lo que cuenta con un SCI no confiable; por lo tanto, surge de manera urgente aplicar un Manual de Control Interno para mejorar los procesos y fortalecer el control interno dentro del departamento de créditos.

9.8.4.4. Información y comunicación

Tabla 12. Información y comunicación

No.	PREGUNTA	SI	NO	NA	OBSERVACIONES	RIESGO
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
NORMATIVIDAD INTERNA						2,75
112	¿Se dispone de un reglamento de préstamos a directivos y empleados actualizado?		x			4,00
113	¿Se dispone de un reglamento para recibir bienes en dación en pago?		x			4,00
114	¿Se tiene mecanismos para conocer oportunamente las regulaciones emitidas por el órgano de control?	x				1,00
115	¿Se sanciona los incumplimientos de la normativa interna y externa?	x				2,00
ARQUITECTURA DE HARDWARE Y SOFTWARE						3,25

116	¿La entidad dispone de planes de desarrollo de sistemas, cambio en hardware y software para el siguiente año?		x			4,00
117	¿La entidad dispone de Políticas escritas sobre el licenciamiento de software?		x			4,00
118	¿Se han establecido restricciones para la utilización de programas no autorizados por el departamento?		x			4,00
119	¿Existen acuerdos con los proveedores de equipos para el reemplazo inmediato de componentes en caso de fallas?	x				1,00
RESPALDO DE LA INFORMACIÓN						2,20
120	¿Se han definido procedimientos de recuperación de respaldos?	x				1,00
121	¿Existe un plan de recuperación en caso de desastres?	x				1,00
122	¿Existen procedimientos de mantenimiento de UPS, prueba y activación?		x			4,00
123	¿Se han definido estrategias para la protección de los respaldos?	x				1,00
124	¿Se guarda periódicamente un respaldo de información y programas fuera de la coop?		x			4,00
SEGURIDAD FÍSICA DE LA INFORMACIÓN						1,86
125	¿Se restringe el acceso a las instalaciones de la Cooperativa?	x				1,00
126	¿Se restringe y controla el acceso a la sala del servidor principal?	x				1,00
127	¿Se impide y controla el acceso a las computadoras?	x				1,00
128	¿Se ha elaborado y actualizado una lista de personal autorizado y con accesos a la sala de máquinas?	x				1,00
129	¿Existen detectores de humo, fuego y equipo de seguridad, se prueban periódica?		x			4,00

130	¿El ambiente de trabajo está protegido de la humedad y el polvo?	x				1,00
131	¿Se restringe el acceso a Internet?		x			4,00
SEGURIDAD LÓGICA DE LA INFORMACIÓN						2,64
132	¿Se han establecido políticas generales de seguridad y políticas de seguridad de los datos y la información?	x				1,00
133	¿Existen estándares de seguridad en el procesamiento de datos?	x				1,00
134	¿Se deja evidencia o registro de accesos indebidos?		X			4,00
135	¿Se actualizan los accesos a los sistemas de información en caso de retiro empleados?		X			4,00
136	¿Se usan claves e identificadores personales para restringir el acceso a los programas?	x				1,00
137	¿Se cambian las claves periódicamente?		X			4,00
138	¿Existe confidencialidad de las claves de acceso?	x				1,00
139	¿Hay restricciones para evitar la copia de programas?	x				1,00
140	¿Son las modificaciones a los programas realizados por las personas calificadas?		X			4,00
141	¿Se han definido estándares para el uso de software antivirus en computadores personales y servidores?		X			4,00
142	¿Existen, procedimientos a seguir en caso de aparición de virus en los computadores personales?		X			4,00

Fuente: COAC Occidental La Maná

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

9.8.4.4.1. Determinación de los niveles de riesgo

Para la determinación del nivel de riesgo y el nivel de confianza en el componente información y comunicación se cuenta con el siguiente cuadro:

Tabla 13. Determinación de los niveles de riesgo

COOPERATIVA:			FECHA INICIO:			SEÑAL DE ALERTA		
EVALUADOR:			FECHA FINAL:					
COMPONENTE	RIESGO	PROMEDIO	PONDERACIÓN	PUNTAJE				
Información y Comunicación								
1	Normatividad Interna	2,75				1	En Riesgo	
2	Arquitectura de hardware y software	3,25				2	En Riesgo	
3	Respaldo de la información	2,20				3	Riesgo Moderado	
4	Seguridad física de la información	1,86				4	Riesgo Moderado	
5	Seguridad lógica de la información	2,64				5	En Riesgo	
TOTAL PONDERACIÓN INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		2,54	15	38,08	SCI NO CONFIABLE			

Fuente: COAC Occidental La Maná

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

De la evaluación realizada al componente Información y Comunicación mediante el cuestionario de control interno dio como resultado que el departamento se encuentra con un nivel de confianza bajo y un nivel de riesgo alto, por lo que cuenta con un SCI no confiable; por lo tanto, surge de manera urgente aplicar un Manual de Control Interno para mejorar los procesos y fortalecer el control interno dentro del departamento de créditos.

9.8.4.5. Monitoreo y control

Tabla 14. Monitoreo y control

No.	PREGUNTA	SI	NO	NA	OBSERVACIONES	RIESGO
MONITOREO Y CONTROL						
ACTIVIDADES DE MONITOREO OPERACIONAL						2,00
143	¿Se efectúa un seguimiento de los reclamos de los socios y de las soluciones realizadas, a fin de superar debilidades sistémicas en forma definitiva?		X			4,00
144	¿Las operaciones de rutina, incluyen actividades de supervisión y se deja evidencia de la misma, en la documentación que respalda el proceso?	X				1,00

145	¿Se exige la utilización de los espacios destinados a las firmas de responsabilidad en los documentos internos?	X				1,00
AUDITORIA INTERNA						1,25
146	¿El plan anual de Auditoría Interna incluye todas las áreas y operaciones importantes de la entidad?	X				1,00
147	¿Recibe la Gerencia una copia de todos los informes de Auditoría Interna?	X				1,00
148	¿Los informes de auditoría son objetivos y se refieren a asuntos de importancia?	X				1,00
149	¿Se acatan las recomendaciones de auditoría interna?	X				2,00
AUDITORIA EXTERNA						1,75
150	¿El auditor externo se encuentra calificado por el organismo de control pertinente?	X				1,00
151	¿Los informes del auditor externo son conocidos por los Juntas Directiva y Junta de Vigilancia, en forma simultánea al conocimiento de la Gerencia?	X				1,00
152	¿La Junta de Vigilancia realiza el seguimiento de las observaciones y recomendaciones presentadas por el auditor externo?	X				1,00
153	¿El último ejercicio auditado por un auditor externo obtuvo un informe calificado (Limpio, razonable, sin salvedades)?		X			4,00
JEFE DE AGENCIA						1,60
154	¿El jefe de Agencia tiene conocimientos y/o experiencia en administración?	X				1,00
155	¿Se fija el monto de protección que debe adquirir la cooperativa ante sus riesgos?	X				1,00
156	¿Se supervisa con criterio comercial, competencia y tiempo suficiente para informarse acerca de los aspectos relacionados con la institución?	X				1,00

157	¿Se ha definido procedimiento que eviten prácticas que favorezcan a sus miembros, especialmente en los relacionado a tasas de interés preferencial, concesión de operaciones activas sin garantías suficientes o que presenten características diferentes al resto de socios?		X			4,00
158	¿Se analiza mensualmente la cartera de créditos y se resuelve las variaciones?	X				1,00
SUPERVISIONES						2,67
159	¿Se efectúan comparaciones de créditos solicitados por mes con créditos aprobados mensualmente?	X				1,00
160	¿La cooperativa realiza supervisiones rutinarias para identificar deficiencias en el proceso de crédito y cobranzas?	X				2,00
161	¿La información de crédito y cobranzas sirve como herramienta de supervisión para verificar si los objetivos se han cumplido?		X			4,00
162	¿Se supervisa rutinariamente el soporte y mantenimiento del sistema informático que brindan agentes externos?		X			4,00
163	¿El consejo de administración realiza supervisiones en el departamento de crédito y cobranzas y proporciona recomendaciones sobre riesgos latentes?		x			4,00
164	¿Existe una persona que supervise que se cumpla el proceso de crédito y cobranzas?	X				1,00

Fuente: COAC Occidental La Maná

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

9.8.4.5.1. Determinación de los niveles de riesgo

Para la determinación del nivel de riesgo y el nivel de confianza en el componente monitoreo y control se cuenta con el siguiente cuadro:

Tabla 15. Determinación de los niveles de riesgo monitoreo y control

COOPERATIVA:		FECHA INICIO:			SEÑAL DE ALERTA		
EVALUADOR:		FECHA FINAL:					
COMPONENTE	RIESGO	PROMEDIO	PONDERACIÓN	PUNTAJE			
Monitoreo y Control							
1	Actividades de monitoreo operacional				2,00	1	Riesgo Moderado
2	Auditoría interna				1,25	2	Riesgo Bajo
3	Auditoría externa				1,75	3	Riesgo Bajo
4	Jefe de Agencia				1,60	4	Riesgo Bajo
5	Supervisiones				2,67	5	En Riesgo
TOTAL PONDERACIÓN MONITOREO Y CONTROL		1,85	15	27,8	SCI CONFIABLE		

Fuente: COAC Occidental La Maná

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

De la evaluación realizada al componente Información y Comunicación dio como resultado que el departamento se encuentra con un nivel de confianza moderado y un nivel de riesgo medio, con un SCI confiable; por lo tanto, al aplicar el Manual de Control Interno se podrá mejorar los procesos y fortalecer el control interno dentro del departamento de créditos.

9.8.5. Determinación de los niveles de riesgo de la evaluación al control interno

Para la determinación del nivel de riesgo y el nivel de confianza de la evaluación al control interno se cuenta con el siguiente cuadro:

Tabla 16. Determinación de los niveles de riesgo de la evaluación al control interno

CALIFICACIÓN TOTAL DE LA EVALUACIÓN		198,29	SCI CONFIABLE
INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS			
CALIFICACIÓN DEL RIESGO	PUNTOS	INTERPRETACIÓN	<u>PORTADA</u>
Riesgo Alto	251-300	SCI no confiable	
Moderado	176-250	SCI confiable	
Bajo	100-175	SCI efectivo	

Fuente: COAC Occidental La Maná

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

De la evaluación realizada al control interno mediante el cuestionario de control basado en el COSO I dio como resultado que el departamento de créditos con 198,29 puntos se encuentra con un nivel de confianza moderado y un nivel de riesgo medio, por lo que cuenta con un SCI confiable; por lo tanto, al aplicar el Manual de Control Interno se podrá mejorar los procesos y fortalecer el control interno dentro del departamento de créditos.

9.8.6. Gráfica resumen de la evaluación al control interno

Tabla 17. Grafica resumen de la evaluación al control interno

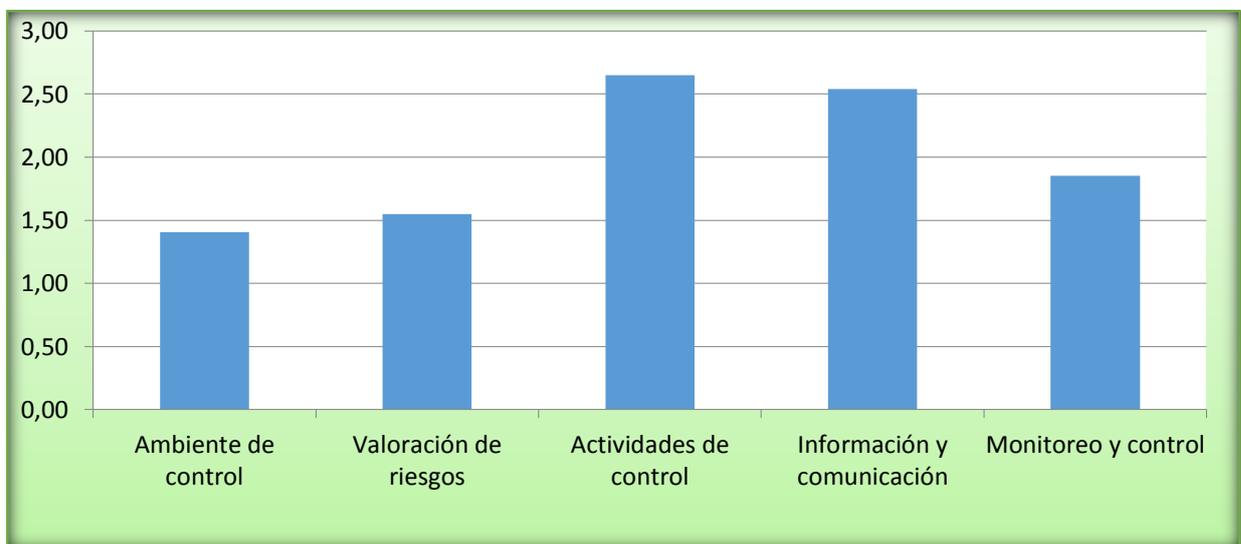
COOPERATIVA:		CALIFICACIÓN DEL RIESGO:	SCI CONFIABLE
FECHA INICIO:		PUNTOS ALCANZADOS:	198,29
FECHA FINAL:			
RESUMEN DE CONTROL INTERNO		RIESGO	NIVEL DE RIESGO
Ambiente de control	1,41	SIN RIESGO	NORMAL
Valoración de riesgos	1,55	SIN RIESGO	NORMAL
Actividades de control	2,65	EN RIESGO	MEJORAR INMEDIATAMENTE
Información y comunicación	2,54	EN RIESGO	MEJORAR INMEDIATAMENTE
Monitoreo y control	1,85	SIN RIESGO	NORMAL

Fuente: COAC Occidental La Maná

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

9.8.7. Gráfica resumen de la evaluación al control interno

Gráfico 2. Gráfica resumen de la evaluación al control interno

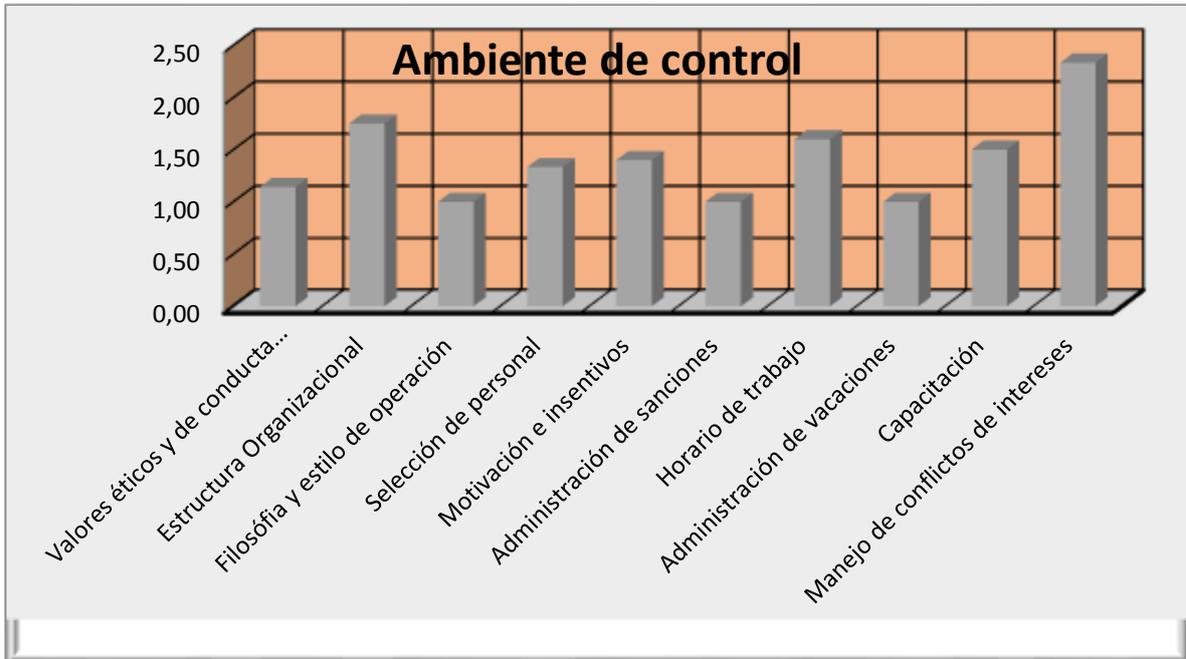


Fuente: COAC Occidental La Maná

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

9.8.8. Gráficos por componentes

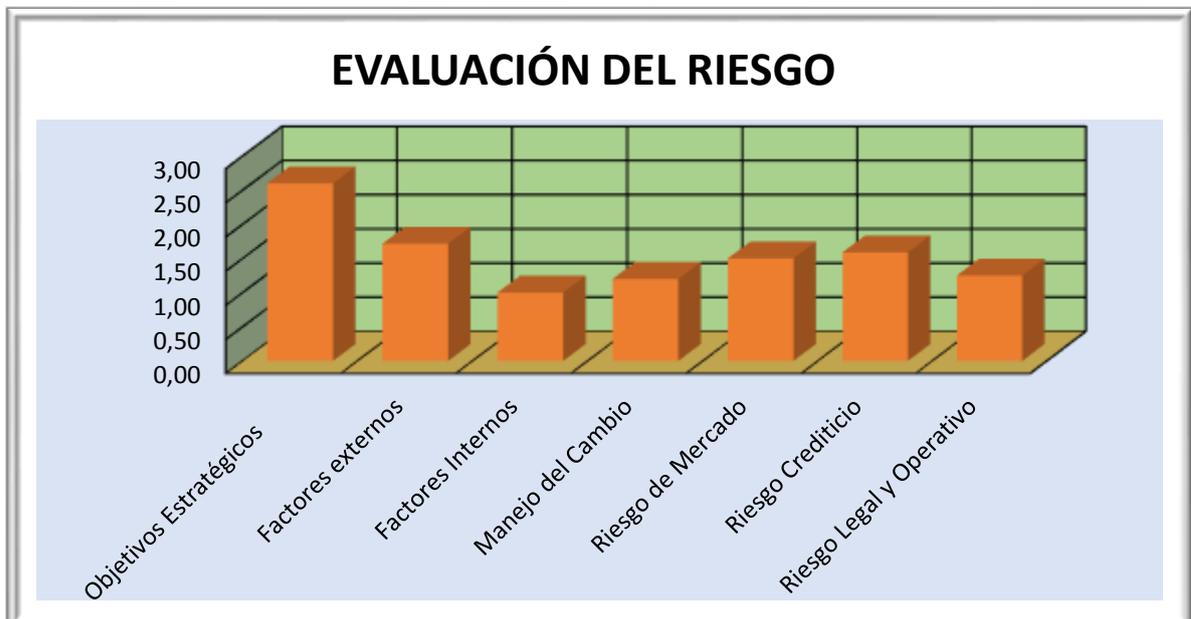
Gráfico 3. Gráfico Ambiente de control



Fuente: COAC Occidental La Maná

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

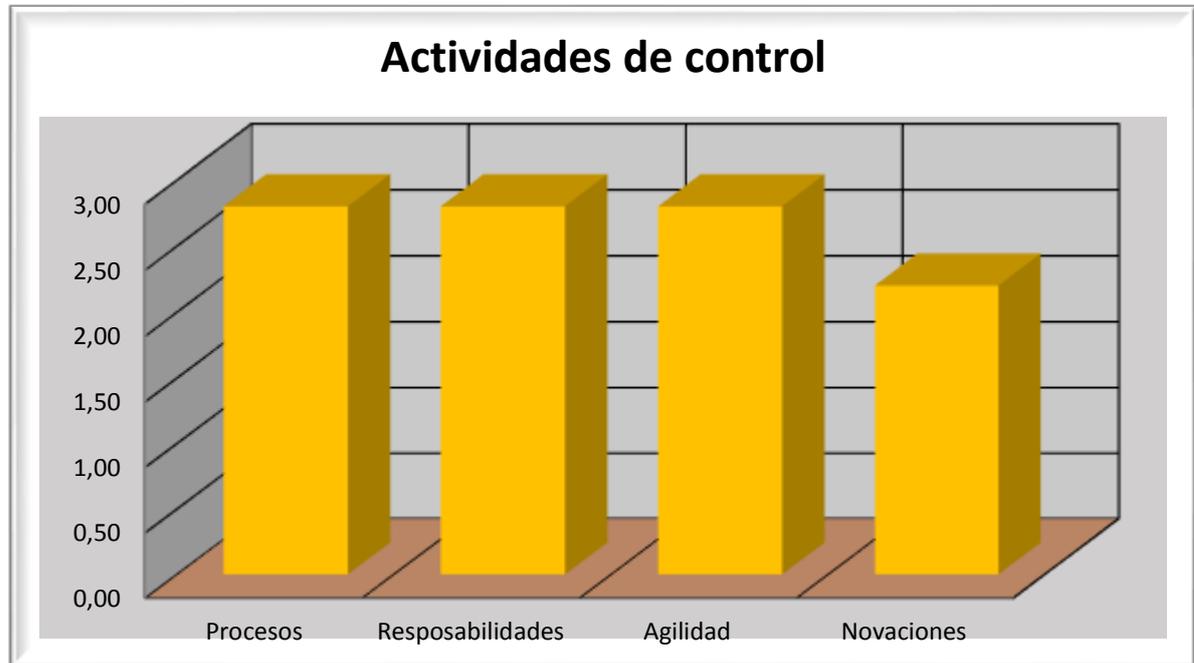
Gráfico 4. Gráfico evaluación del riesgo



Fuente: COAC Occidental La Maná

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

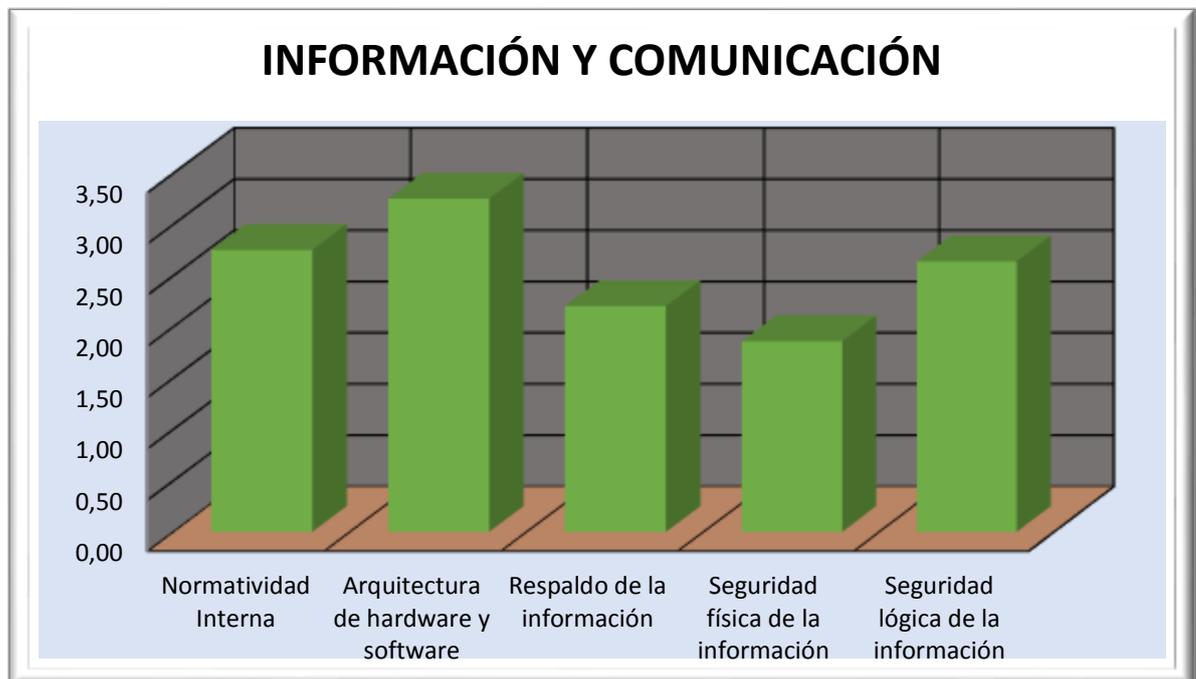
Gráfico 5. Gráfico actividades de control



Fuente: COAC Occidental La Maná

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

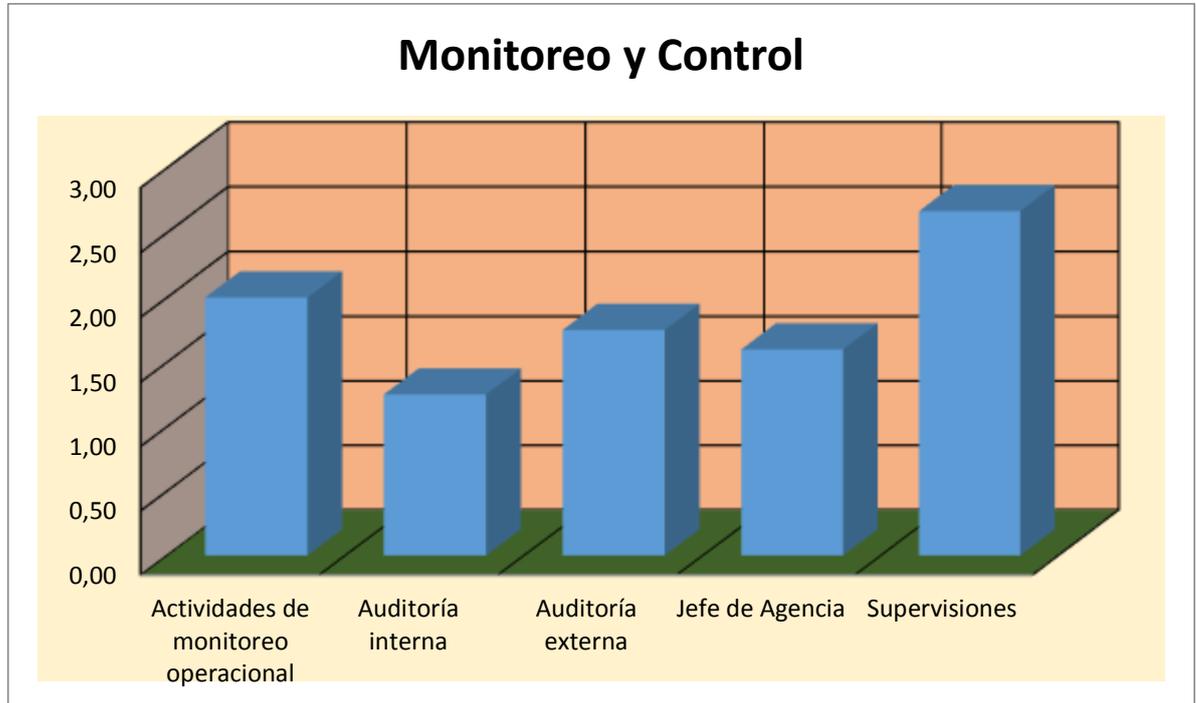
Gráfico 6. Gráfico información y comunicación



Fuente: COAC Occidental La Maná

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Gráfico 7. Gráfico Monitoreo y control



Fuente: COAC Occidental La Maná

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

9.8.9. Hoja de trabajo

Tabla 18. Hoja de Trabajo

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL AGENCIA LA MANÁ 					
Evaluación al sistema de Control Interno para el Departamento de Crédito					
Componentes	Riesgo		Fundamento	Controles Claves	Pruebas de cumplimiento
	Inherente	Control			
Pre calificación	Alto	Alto	Inherente: Requisitos que se solicitan para acceder a un crédito carezcan de veracidad.	Documentación del solicitante.	Verificar que la documentación emitida por el solicitante esté de acuerdo a los requisitos establecidos por la cooperativa
			Control: Determinar la capacidad de pago para aprobar los créditos.	Calificación crediticia del solicitante	Verificar con el número de cédula del solicitante la calificación en el buró de créditos.
Aprobación	Alto	Alto	Inherente: Aprobación de créditos sin analizar la solicitud del socio.	Informe del proceso de precalificación	Analizar si los procesos de control efectuados cumplen con los requisitos del control interno.
			Control: Créditos solicitados sean aprobados con baja calificación crediticia.	Aprobación de solicitudes de créditos	
Desembolso	Mediano	Mediano	Inherente: Variación en los montos aprobados por el Asesor de Crédito	Asignación de créditos de acuerdo a la capacidad crediticia	Comprobar la veracidad de las transferencias realizadas a las cuentas de los socios de acuerdo a los montos solicitados.
			Control: Transferencia de montos a la cuenta de los socios no calificados.	Informe de los créditos transferidos.	

Fuente: COAC Occidental La Maná

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

9.8.10. Hoja de hallazgos

Tabla 19. Hoja de hallazgos

HOJA DE HALLAZGOS					
REF.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
1	Requisitos obligatorios para solicitar un crédito no son cumplidos.	Código Orgánico Monetario y Financiero. Art. 214. Garantías de operaciones de crédito. - Todas las operaciones de crédito deberán estar garantizadas. En forma motivada se establecerá los casos en los cuales las operaciones de crédito deban contar con garantía mínima, en cuanto a su calidad y mínima cobertura.	Falta de aplicación de las políticas crediticias por aumentar la cartera de créditos otorgados	Elevado porcentaje de los créditos en mora	Establecer los requisitos necesarios para otorgar los créditos y cumplirlos de manera verás
2	La calificación que poseen los socios en el buró de créditos es deficiente en muchos de los casos	Norma para la gestión del riesgo de crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Cap. 4 De la calificación cartera de crédito y contingentes .- No procederá con aquellas cuya categoría de riesgo de sea inferior a B2 (600 pts)	Aprobación de los créditos sin el puntaje mínimo requerido	Aprobación de créditos inseguros en cuanto a su recuperación	Aprobar los créditos respetando la calificación en el buró de crédito
3	Incumplimiento de los procesos pertinentes para la otorgación de créditos	Norma para la gestión del riesgo de crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Cap.3 Sec. I Garantías Las entidades deben definir en sus políticas y manuales los criterios para: exigencia, aceptación, constitución y avalúo de garantías, porcentaje de créditos con garantía y cobertura mínima.	Falta de aplicación de los controles internos para la aprobación de créditos.	Elevado porcentaje de los créditos en mora	Cumplir eficientemente con los debidos procesos para la otorgación de créditos.

4	Montos aprobados diferentes a los solicitados	Ley orgánica para la regulación de créditos. Sección III Artículo 7.- Del proceso de otorgamiento del crédito.- Para el otorgamiento del crédito, las entidades financieras deberán evaluar y verificar la capacidad de pago del deudor y la estabilidad de la fuente de sus recursos, provenientes de sueldos, salarios, honorarios, remesas, rentas promedios u otras fuentes de ingresos reutilizables, a través de documentos que los respalden, los cuales deberán formar parte integrante de los expedientes respectivos.	Diferencia entre los montos aprobados y los solicitados	Aprobación de créditos inseguros en cuanto a su recuperación	Verificar y aprobar créditos de acuerdo a la capacidad de pago y calificación en el buró crediticio
5	Información poca respalda	ISO 27001 Sistemas de Gestión la Seguridad de la Información. - aseguramiento, la confidencialidad e integridad de los datos y de la información, así como de los sistemas que la procesan.	No se guarda periódicamente un respaldo de la información y los programas fuera de la entidad.	Poseer limitaciones y restricciones en el resguardo de la información	Elegir mediante la ayuda de expertos la mejor opción para contribuir a la dependencia del sistema informático, el cual debe ser confiable, encontrarse en un lugar seguro y que su forma de recuperación sea rápida y eficiente

Fuente: COAC Occidental La Maná

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

9.8.11. Informe de evaluación del control interno



INFORME DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO



La Maná, 06 de enero del 2020

Ing. Jorge Oto Vega

JEFE DE AGENCIA DE LA COAC OCCIDENTAL LA MANÁ.

1. Introducción.

La evaluación realizada al departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental Agencia La Maná, durante el período octubre 2019 – febrero 2020, se realizó con el propósito de determinar las falencias que se presentan en el Sistema de Control Interno del área de crédito, mediante los resultados obtenidos proponer recomendaciones que ayuden a mejorar el sistema actual. El siguiente detalle contiene las situaciones que se han detectado con su respectiva recomendación para minimizar y de ser posible eliminar dichas falencias.

2. Alcance.

El área evaluada de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental Agencia La Maná, mediante el Sistema de Control Interno es:

- Departamento de Crédito

3. Análisis de Resultados.

a) Evaluación del Sistema de Control Interno al área de Crédito.

El estudio y la evaluación realizada a esta área ha permitido determinar que no existen políticas claramente establecidas y hay un desconocimiento del manual de funciones y procedimiento en área, esto representa un riesgo de auditoría alto que puede afectar negativamente al cumplimiento de los objetivos.

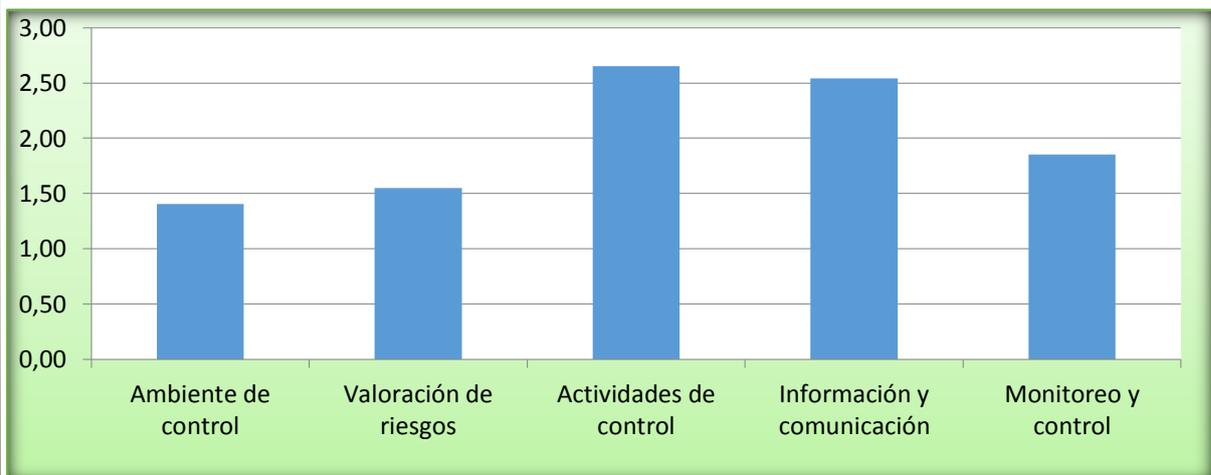
A continuación se visualiza el resultado obtenido:

CALIFICACIÓN TOTAL DE LA EVALUACIÓN		198,29	SCI CONFIABLE
INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS			
CALIFICACIÓN DEL RIESGO	PUNTOS	INTERPRETACIÓN	<u>PORTADA</u>
Riesgo Alto	251-300	SCI no confiable	
Moderado	176-250	SCI confiable	
Bajo	100-175	SCI efectivo	

Gráfica resumen de la evaluación al control interno

COOPERATIVA: COAC Occidental. La Maná		CALIFICACIÓN DEL RIESGO:	SCI CONFIABLE
FECHA INICIO:		PUNTOS ALCANZADOS:	198,29
FECHA FINAL:			
RESUMEN DE CONTROL INTERNO		RIESGO	NIVEL DE RIESGO
Ambiente de control	1,41	SIN RIESGO	NORMAL
Valoración de riesgos	1,55	SIN RIESGO	NORMAL
Actividades de control	2,65	EN RIESGO	MEJORAR INMEDIATAMENTE
Información y comunicación	2,54	EN RIESGO	MEJORAR INMEDIATAMENTE
Monitoreo y control	1,85	SIN RIESGO	NORMAL

Gráfica resumen de la evaluación al control interno



De la evaluación realizada al control interno mediante el cuestionario de control basado en el COSO I dio como resultado que el departamento de créditos con 198,29 puntos se encuentra con un nivel de confianza moderado y un nivel de riesgo medio, por lo que cuenta con un SCI confiable; por lo tanto al aplicar el Manual de Control Interno se podrá mejorar los procesos y fortalecer el control interno dentro del departamento de créditos.

4. Conclusiones

- Falta de cumplimiento de las políticas para solicitar un crédito por lo cual existe inconsistencias en las actividades realizadas por el personal según los requerimientos de la Cooperativa.
- No existe un estricto control sobre la calificación que poseen los socios en el buró de créditos, lo cual dificulta su respectiva cobranza, ocasionando que la recuperación de cartera se la ejecute de manera eficiente.
- Incumplimiento de los procesos pertinentes para la otorgación de créditos.
- Diferencia entre los montos solicitados y los aprobados, ocasionando inseguridad en cuanto a su recuperación
- No se guarda periódicamente un respaldo de la información y los programas fuera de la entidad.

5. Recomendaciones

- Establecer los requisitos necesarios para otorgar los créditos y cumplirlos de manera verás
- Aprobar los créditos respetando la calificación en el buró de crédito
- Revisar toda la documentación del trámite de la solicitud, tener mayor control en el proceso de cobranza y encaminar un eficiente seguimiento sobre los reclamos de los socios para verificar el fiel cumplimiento de la recuperación del crédito.
- Verificar y aprobar créditos de acuerdo a la capacidad de pago y calificación en el buró crediticio
- El Jefe de Agencia deberá elegir mediante la ayuda de expertos la mejor opción para contribuir a la dependencia del sistema informático, que si bien es cierto la cooperativa resguarda la información pero esta posee limitaciones y restricciones, efectuar un sistema para respaldar la información el cual debe ser confiable, encontrarse en un lugar seguro y que su forma de recuperación sea rápida y eficiente.

Atentamente,

Cevallos Mariana & Reyez Susana

9.8.12. Propuesta del Manual de Control Interno para el proceso de Créditos

9.8.12.1. Portada

Ilustración 7. Portada



Elaborado por: Estudiantes investigadoras

9.8.12.2. Introducción

El manual de control interno es una herramienta que reúne políticas, procedimientos y técnicas para erradicar riesgos en las operaciones, permitiendo direccionar a las organizaciones para alcanzar el cumplimiento de los objetivos propuestos. Fomenta la aplicación del control sobre los procesos de las operaciones que realiza, permitiendo tener una seguridad y eficiencia para la perfección de la entidad a través del establecimiento adecuado y oportuno del sistema de control interno.

Se realizó la evaluación de control interno utilizando el método Coso I, con el objeto de verificar las falencias en el área de crédito en la cooperativa de ahorro y crédito Occidental Agencia La Maná y en base a ello desarrollar un modelo con normativas y procedimientos que permitirán corregir los problemas encontrados y mejorar de manera eficiente, obteniendo eficiencia y efectividad de las gestiones operativas y financieras. Además, dicha aplicación favorecerá a la Cooperativa marchar en perfección en todos los aspectos que considere necesario.

9.8.12.3. Justificación

Código Orgánico Monetario y Financiero Art. 227.-Sistemas de control interno. Todas las entidades del sistema financiero nacional deberán contar con sistemas de control interno para asegurar la efectividad y eficiencia de sus actividades, la confiabilidad de la información y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Se justifica la aplicación de un Manual de Control Interno para el área de crédito de la Cooperativa Ahorro y Crédito Occidental Agencia La Maná para lograr mayor eficiencia y efectividad de las gestiones operativas y financieras mediante la toma efectiva de decisiones que conlleven al logro de los objetivos y metas institucionales.

El presente Manual es una herramienta metodológica sencilla, básica, práctica y útil para el desarrollo de las actividades crediticias. Es fundamental que exista compromiso y voluntad administrativa con el fin de que alcanzar compromiso con el control en su interior, teniendo en cuenta que el control interno se debe concebir de forma que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones.

9.8.12.4. Objetivo General

Proponer procedimientos y normas de Control Interno para el área de crédito que permitan mitigar los riesgos, obtener eficiencia y efectividad en el alcance de los objetivos y metas en la entidad.

9.8.12.5. Objetivos específicos

- Establecer funciones específicas a los empleados vinculados al área de créditos.
- Promover el análisis y control de los procesos en cuanto a créditos.
- Realizar los procedimientos y normas de Control Interno en el área de crédito de la COAC.

9.8.12.6. Ámbito de aplicación

Las disposiciones del presente Manual de Control Interno, son aplicables al personal del área de Créditos de la COAC Occidental Agencia La Maná y a quienes estén relacionados a actividades de este departamento para su uso y puntual beneficio y posterior evaluación de los directivos.

9.8.12.7. Caracterización de la Entidad

- **Institución**

Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental Agencia La Maná

- **Ubicación**

La cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental Agencia La Maná”, se encuentra ubicada en la ciudad de La Maná Provincia Cotopaxi en la Calle San Pablo y 27 de Noviembre esq.

- **Naturaleza de la Institución**

Economía Popular y Solidaria.

- **Base legal de la cooperativa**

- ✓ La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
- ✓ Ley de Economía Popular y Solidaria
- ✓ Sector Financiero Popular y Solidario
- ✓ Reglamento Interno de la Cooperativa.
- ✓ Código de Trabajo.

- **Direccionamiento estratégico**

- ✓ **Misión**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental” posee la misión de Satisfacer las necesidades de nuestros socios y clientes con productos financieros y no financieros de calidad, cumpliendo los principios cooperativos y de responsabilidad social. (Occidental, 2007)

- ✓ **Visión**

La Visión de la entidad es Ser la Institución Financiera sólida, líder y competitiva, por su excelencia en el servicio y compromiso con sus socios. (Occidental, 2007)

- ✓ **Valores corporativos**

- Honestidad
- Responsabilidad
- Compromiso
- Respeto
- Calidez
- Equidad
- Transparencia
- Trabajo en Equipo

✓ **Objetivo**

Desarrollar actividad financiera y social, mediante la prestación de servicios de ahorro, crédito, recreación y beneficios Sociales, contribuyendo al progreso de los Asociados, sus familias y la comunidad en general (Occidental, 2007)

• **Distribución de Agencias**

- ✓ Oficina Operativa Matriz Pujilí
- ✓ Oficina Operativa Sucursal La Maná
- ✓ Oficina Operativa Sucursal Quito Centro
- ✓ Oficina Operativa Sucursal Quito Valle de los Chillos
- ✓ Oficina Operativa Sucursal Salcedo

• **Servicios que ofrece**

- ✓ Ahorro a la Vista
- ✓ Ahorro Programado

Apertura: 25 dólares

Monto mínimo a mantener: 5 dólares.

Tasa de Interés: La definida por el Comité de Tasas Activas Pasivas y Costos

✓ **Inversiones a Plazo Fijo**

Monto: Mínimo USD100.

Plazo mínimo de inversión 30 días.

Tasa de Interés: Hasta el 12% anual.

✓ **Microcrédito**

Es todo crédito concedido a personas naturales no asalariadas, o a un grupo de prestatarios con garantía mancomunada o solidaria. Destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago constituye el producto

de las ventas o ingresos generados por dichas actividades y cuyo monto no excede los USD 20000 anuales con una garantía a nombre del prestamista.

Tasa de interés: 21.9%

✓ **Crédito de Consumo**

Se otorga a personas naturales, para el pago de bienes, servicios o gastos que no se relacionan con la actividad productiva, cuya fuente de pago es el ingreso proveniente del salario o sueldo percibido por una actividad de dependencia.

Tasa de interés: 16,5%

Requisitos: Solicitud de crédito, copia de cédula y papeleta de votación a color, buro de crédito mayor a 600pts, copia de RUC (en caso de tener negocio), certificado de trabajo o roles de pago, copia de la escritura y pago del impuesto predial o copia de matrícula del vehículo, planilla de servicios básicos, foto tamaño carnet, certificado de honorabilidad, pago de inspección, encaje, consulta de procesos de la Judicatura

• **Principales políticas**

- ✓ El otorgamiento de créditos será en el menor tiempo posible a clientes y socios que no tengan deudas con la institución y con historial intachable.
- ✓ Realizar gestiones de cobranzas por cartera vencida lo más constante que sea posibles.
- ✓ La atención que se le brindará a los clientes será con absoluto respeto, calidad, eficiencia y agilidad para logra satisfacer sus necesidades.
- ✓ El personal de la Cooperativa deberá ser calificado antes y después de pertenecer a la institución para observar sus habilidades, destrezas y desempeño.
- ✓ Consolidar la imagen de la cooperativa con los valores, principios aprobados por la máxima autoridad.
- ✓ Promover actividades creativas para que el ambiente de trabajo sea adecuado
- ✓ Motivar a los trabajadores a que preparen día a día para tener una promoción.
- ✓ Actuar con eficiencia, racionalidad, para tomar decisiones que ayudan a la cooperativa en su desarrollo.

- ✓ Rendir cuentas al Organismo que lo regula, control, supervisa, como también sus aciertos, errores y logros institucionales.
- ✓ Dotar a la empresa de las herramientas tecnológicas planificadas para brindar seguridad en la prestación del servicio con su calidad correspondiente.
- ✓ Realizar capacitaciones de acuerdo al área de trabajo según los requieran.
- ✓ Dar a conocer las normas, sanciones que ayudarán a evitar los daños provocados en forma voluntaria o involuntaria a los bienes de la cooperativa buscando conductas preventivas, motivando a los trabajadores el buen mantenimiento de los bienes y servicios que se les confiere.

- **Funcionarios principales**

Tabla 20. Funcionarios principales

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO QUE DESEMPEÑA
Edison David Chasipanta Tigse	Representante Legal
Tullmo Tigasi Hugo Ramiro	Presidente Consejo De Administración
Ing. Jorge Rodolfo Oto Vega	Jefe de Agencia
Ing. José Agustín Soria Chiluiza	Departamento de Crédito
Ing. Ana María Arana Baltán	Departamento de Inversiones
Ing. Jessica Alexandra Mena Vargas	Departamento de Inversiones
Econ. Evelin Abigail Oto Calero	Atención al Cliente
Tnlgo. Dora Rocio Chasipanta Tigse	Departamento Operativo (caja)

Fuente: COAC Occidental

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

9.8.12.8. Código de Ética

Ilustración 8. Código de ética



Elaborado por: Estudiantes investigadoras

El código de ética lo componen los principios, valores y normas asumidos por quienes constituyen la cooperativa, los cuales son pautas necesarias para el buen rumbo de la misma.

- **Ética:** Establece la dirección, acción y honestidad dentro y fuera de la cooperativa, deben asumirlas todos miembros sin excluir situación económica o cargo que ejerza.
- **Moral única o colectiva:** Imagen que expresa la Cooperativa como muestra del comportamiento de las personas que la componen, la cual precisa su identidad.
- **Desempeño:** Comportamiento, forma ejecutar y como llevan a cabo las funciones los empleados en el cargo que le corresponde.
- **Transparencia:** Actuación y decisiones tomadas en las operaciones de la COAC
- **Conflicto de intereses:** Acción individual para sacar provecho personal o beneficiar a otros,
- **Valores morales:** Particularidades que permiten tener seguridad en el trabajo individual.
- **Acción deshonesto o ilícita:** Acciones no permitidas por la ley que refutan el ejercicio honesto, los cuales violentan rutinas determinadas y lesionan la Cooperativa.

9.8.12.8.1. Valores éticos en LA COAC

- **Ámbito de aplicación**

- ✓ **Para la Cooperativa**

Efectuar actos de honestidad en la entidad y obviar corrupciones, privilegios o cualquier otro acto ilícito en directivos o empleados.

- ✓ **Para los Directivos**

Todo aquel que desempeñe una función de dirección, administración, debe cumplir con los valores éticos para evitar violentar las leyes y normas internas, evitar cometer actos de corrupción con los bienes de la Cooperativa y evitar interpretar las leyes y normas a su libre albedrío.

✓ **Para los Empleados**

Evitar cometer o propiciar actos deshonestos en forma personal, con terceros o inducir a directivos para sacar provecho alguno; para evitar afectar a los socios aprovechando su ingenuidad o desconocimiento de las operaciones de la Cooperativa.

- **Violación a los principios y valores éticos en la cooperativa**

Violaciones a las leyes y normas internas:

- 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.
- Cuando se otorgan préstamos o se concesionan tasas, plazos y otras condiciones que privilegian al directivo o empleados.
- Cuando la actuación del directivo o empleado está sobre lo que establecen las normas internas.
- Cuando hay ventajas comparativas mayores al resto de los socios, directivos o empleados.
- 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 conducta personal

- Efectuar actos inmorales en estado de ebriedad o bajo efecto de drogas al trabajo, a reuniones, en público y en actos de representación de la Cooperativa.
- Emitir expresiones ofensivas que dañen la imagen de las personas o instituciones.
- Cometer actos penados por las leyes en forma personal o en asociación con otras personas.
- Mentir o falsear declaraciones en documentos públicos o privados
- Realizar acciones para crear conflictos entre miembros que favorezcan cualquier asunto de interés personal.
- 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.

- h) Cometer acoso sexual o sostener relaciones amorosas entre directivos y empleados o entre un jefe y un subalterno.
- i) Crear un clima de incertidumbre o conflicto de relaciones dentro de la cooperativa utilizando el chisme o la especulación.
- j) Deslealtad al dar a conocer informaciones internas que se consideran confidenciales
- k) Sacar información o documentos de uso interno para afectar a otro miembro o la imagen de la cooperativa

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

9.8.12.9. Manual de Funciones

Ilustración 9. Manual de Funciones



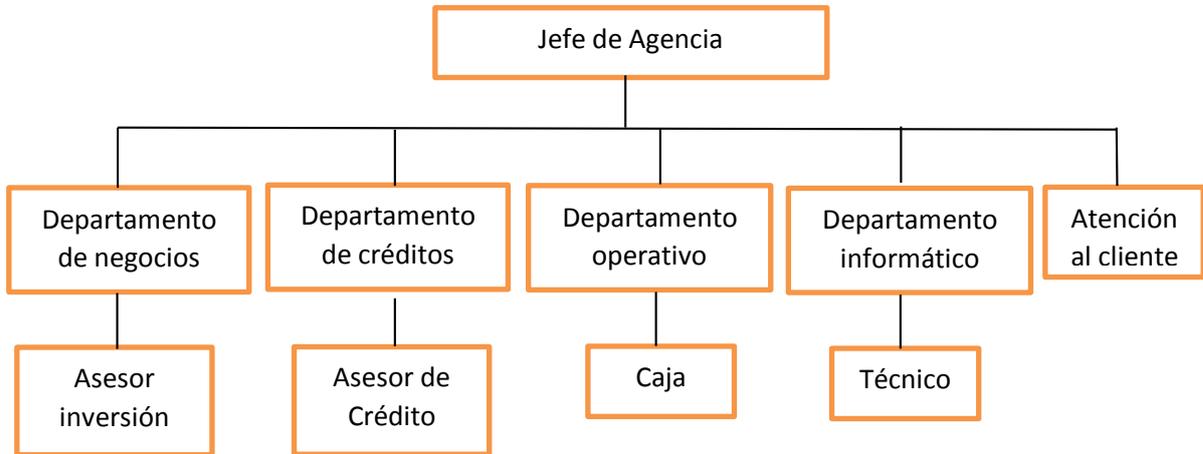
MANUAL DE FUNCIONES



Elaborado por: Estudiantes investigadoras

9.8.12.9.1. Organigrama funcional propuesto

Ilustración 10. Organigrama funcional propuesto



Fuente:

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Se propone este nuevo organigrama en la COAC Occidental Agencia La Maná, debido a que el anterior no posee una estructura adecuada ocasionando la acumulación de responsabilidades y la demora de los procesos, el nuevo organigrama permitirá el correcto y ágil funcionamiento mediante la correcta asignación de las actividades.

9.8.12.9.2. Funciones del Departamento de créditos

Objetivo del puesto

Planificar, dirigir, coordinar y controlar las actividades del área de crédito de la Cooperativa, gestionando las recuperaciones de los créditos colocados, utilizando criterios definidos en las políticas y reglamentos. Controlar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de los créditos dentro de los dispositivos legales que norman la intermediación financiera del país.

Funciones específicas

- a) Revisaren el sistema si el socio está en capacidad de solicitar crédito.
- b) Revisar los documentos requeridos para crédito.
- c) Procesar esta información para inspección y verificación.
- d) Entregar a la Comisión de Ahorro y Crédito las carpetas que están listas para su aprobación, para que se aprueben en el sistema.

- e) Elaborar el pagaré y liquidación, la acreditación de los valores a la cuenta del socio; realiza las transferencias de encajes, notas de débitos por gasto de inspección y transferencia a la cuenta de certificados de aportación, en un promedio de 5 a 6 créditos diarios.
- f) Es custodio de pagarés
- g) Presentar informes diarios de notificaciones entregadas
- h) Revisar solicitudes de crédito y morosidad.
- i) Trabaja con atención a los socios en información de créditos.
- j) Orienta al socio para solicitar crédito.
- k) Negocia el crédito con el socio.
- l) Elabora notificaciones pre –judiciales.
- m) Notifica a socios morosos con menos de 90 días de vencimiento.
- n) Lleva y hace la entrega al abogado de documentos legales para proceso judicial de socios morosos.
- o) Realiza los trámites en el juzgado.
- p) Da contestación a los oficios enviados por la fiscalía pidiendo información de cuentas de ahorros de los socios que tienen denuncias por algún motivo, realiza certificaciones bancarias y de honorabilidad.
- q) Cualquier otra que señale el Consejo de Administración o la Asamblea.

9.8.12.9.3. Jefe de Agencia

Ejecutivo, representante de la COAC Occidental Agencia La Maná	
Relación jerárquica	
Reporta directamente a	Ejerce coordinación Interna
Representante legal, Asamblea General de Socios, Consejo de: Administración y de Vigilancia, Organismos de control	Con todas las unidades de la Agencia

Misión del puesto

Representar a la Agencia, vigilar el adecuado cumplimiento de políticas y objetivos en el campo administrativo, financiero y de control, así como también de leyes externas.

Descripción de funciones

- Administrar la Agencia, están a su cargo los recursos humanos, logísticos y monetarios.
- Aplicar las políticas aprobadas por el Consejo de Administración, en el marco legal y normativo interno.
- Planificar, dirigir y supervisar las actividades de servicios y administrativas de la Agencia
- Informar al Consejo de Administración, sobre el comportamiento económico-financiero de la Agencia, de los servicios y proponer decisiones.
- Evaluar constantemente el comportamiento de la cartera y disponer las acciones correspondientes para su adecuada administración y productividad.
- Suministrar todos los datos que le soliciten los organismos de la Cooperativa
- Cumplir y hacer cumplir a los socios las disposiciones emanadas de la Asamblea General y de los Consejos
- Participar en las sesiones del Consejo de Administración y en las Asambleas de socios con voz;
- Presentar informe sobre su gestión a la Asamblea General

Competencias

Profesional

- Capacidad de construir espacios emocionales expansivos, que permiten desarrollar el crecimiento y las posibilidades que la gente percibe.

Personal

- Tener una alta capacidad de escucha, que le permite identificar muchas cosas que no siempre están expresadas en lo que la gente dice. Así, puede descubrir y entender las inquietudes, las aspiraciones insatisfechas y los obstáculos que tienen las personas.

Requisitos mínimos

- Título profesional en ingeniería comercial, economista o afines.
- Experiencia de por lo menos dos años en actividades ejecutivas o directivas en el Sistema Cooperativo o financiero.
- Conocimiento de la SEPS y sus reglamentos.
- Conocimiento de Leyes Tributarias, laborales.
- Conocimiento de Leyes del Sistema Financiero.
- Manejo de paquetes informáticos.

9.8.12.9.4. Asesor de crédito

Ejecutivo de la COAC Occidental Agencia La Maná.	
Relación jerárquica	
Reporta directamente a	Ejerce coordinación Interna
Jefe de Agencia	Con el comité de créditos y las demás personas que laboran en la Agencia.

Misión del puesto

Dirigir y supervisar las actividades del área de crédito además realizar todo tramite encaminado a conceder, recaudar y recuperar permanentemente la cartera de crédito de la Cooperativa.

Descripción de funciones

- Elaborar y legalizar las solicitudes de crédito, inspecciones e informes, mantener control que permita la generación de información confiable y oportuna de cartera.
- Coordinar, revisar, validar y consolidar con toda la información contable, la presentación de la información en forma razonable y presentarlas mensualmente al jefe de Agencia, con sus respectivos anexos y otros que se soliciten.
- Mantener una supervisión continua de las operaciones crediticias de la Cooperativa, vigilar que los saldos del sistema informativos sean igual a los del registro contable. de encontrar debilidades, tomar medidas correctivas inmediatas.
- Organizar, supervisar y controlar la planificación anual y mensual de actividades.

- Brindar toda la información solicitada por los socios en lo que respecta a los trámites de créditos, renegociaciones, ampliaciones y encajes correspondientes.
- Informar y acordar con caja para los debidos desembolsos de créditos, una vez que se haya cumplido todo el procedimiento establecido en los reglamentos.
- Las demás actividades ordenadas por sus superiores

Competencias

Profesional

- Liderazgo.
- Orientación al logro.
- Juicio y toma de decisiones.
- Asertividad y firmeza
- Planificación y organización
- Pensamiento analítico.

Personal

- Alto grado de honestidad
- Paciente, respetuoso y amable
- Cordial

Requisitos mínimos

- Instrucción superior en Economía, administración o carreras afines
- Experiencia de por lo menos dos años en Instituciones que forman parte del Sistema Financiero en labores relacionadas con cartera de crédito y recuperación de estas.
- Conocimiento sobre Ley Tributaria, Ley del Sistema Financiero y Ley de la SEPS.
- Cursos de cobranzas y atención al cliente.
- Manejo de paquetes informáticos

9.8.12.10. Manual de Procedimientos y políticas

Ilustración 11. Manual de Procedimientos y políticas



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS



Elaborado por: Estudiantes investigadoras

9.8.12.10.1. Aprobación de Crédito.

Objetivo: Otorgar créditos a los socios de manera confiable con la seguridad de recuperar la inversión en el tiempo estimado.

Alcance: Inicio: Entrega de información de tipo de créditos y requisitos a los socios.

Fin: Registro de los créditos aprobados

Tabla 21. Procesos de Aprobación de Crédito.

PROCESOS	
RESPONSABLES	ACTIVIDADES
Socio	1. Solicitar información de los tipos de créditos y requisitos
Asesor de crédito	2. Brindar información de cada uno de los requisitos para solicitar un crédito
Socio	3. Solicitar formulario de solicitud de crédito
Asesor de crédito	4. Entregar formulario de solicitud de crédito
Socio	5. Llenar la solicitud del titular y del garante de ser necesario y entregar conjuntamente con la documentación requerida
Asesor de crédito	6. Recibir la documentación y verificar que se encuentre en orden y completa la documentación.
	7. Realizar un análisis para determinar si el cliente y el garante cumplen con los requisitos solicitados por la cooperativa para acceder a un crédito
	8. Aceptar en caso de cumplir con los requisitos
	9. Entregar los documentos para la firma principal del supervisor de crédito y cobranzas.
Asesor de crédito	10. Enviar los documentos al comité de crédito
Comité de crédito	12. Analizar la solicitud de crédito y aprobar de ser el caso
Asesor de crédito	13. Recibir los documentos del crédito aprobado.
	14. Preparar el pagaré para las firmas respectivas.

Fuente: COAC Occidental

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

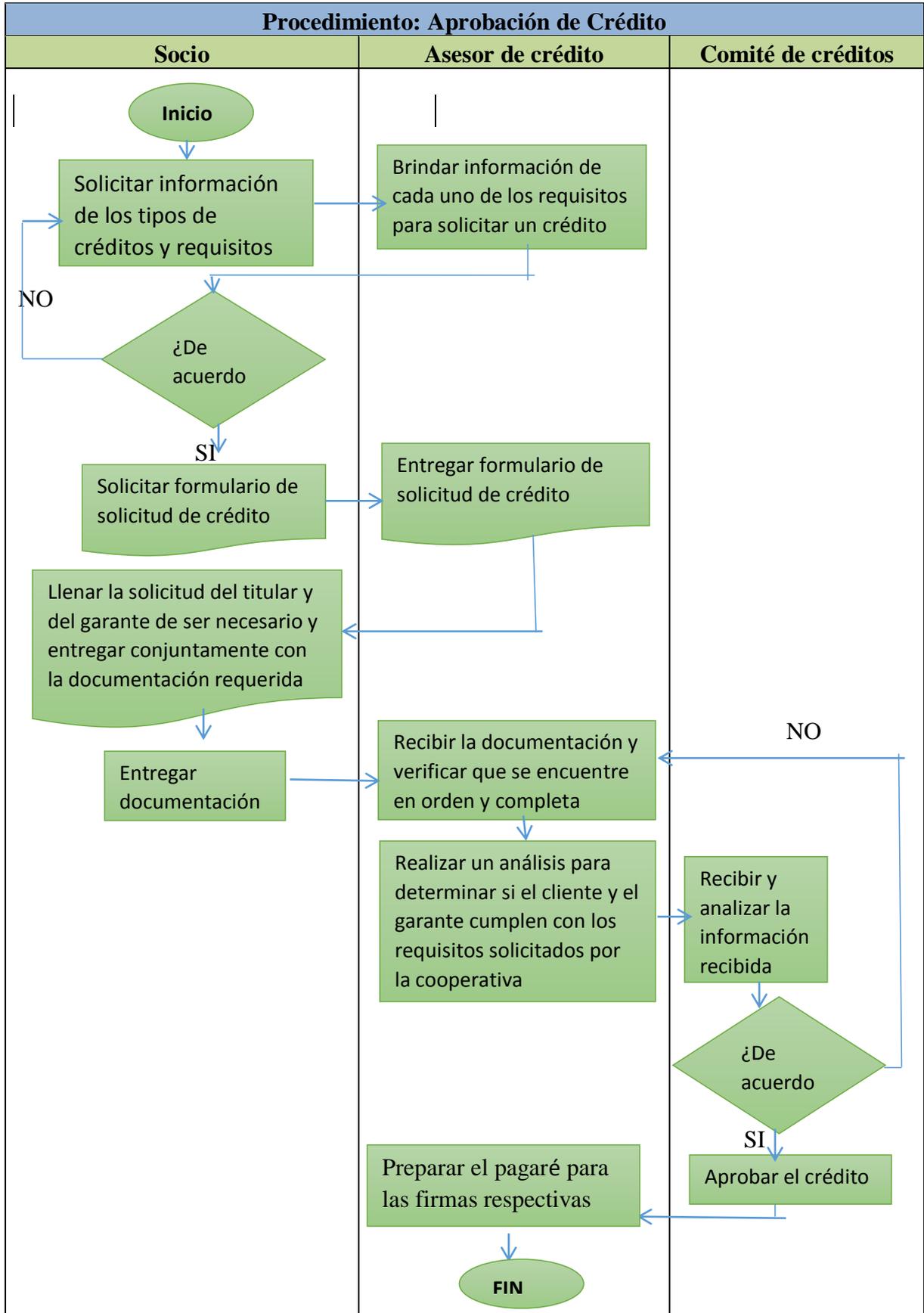
Tabla 22. Políticas de Aprobación de Crédito

POLÍTICAS	
1	Entregar información completa a los socios de los servicios y créditos a los que pueden acceder
2	Entregar solicitudes y demás documentación a los socios que deseen adquirir créditos.
3	Otorgar los créditos a solicitantes que posean una calificación mayor a 600 pts. en el buró de crédito
4	Analizar los montos a los que pueden acceder dependiendo de sus ingresos y gastos
5	Informar al socio la tasa de interés con la que deberá cumplir y ser responsable al acceder al crédito.
6	Realizar un análisis minucioso de la documentación entregada por el socio.
7	Analizar la capacidad de pago dependiendo los ingresos que perciben y los gastos en que incurren mensualmente.
8	Realizar visitas personales al lugar de trabajo o domicilio para confirmar declaraciones antes de otorgar los créditos

Fuente: COAC Occidental

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Flujograma 1. Aprobación de Crédito



9.8.12.10.2. Desembolso del crédito

Objetivo: Establecer procesos necesarios y confiables para ejecutar el desembolso de los créditos aprobados.

Alcance: Inicio: Ingreso de la aprobación de desembolso de crédito.

Fin: Entrega del monto del crédito aprobado al socio.

Tabla 23. Procesos para desembolso del crédito

PROCESOS	
RESPONSABLES	ACTIVIDADES
Asesor de crédito	1. Emitir la orden del desembolso
Comité de crédito	2. Recibir la orden, estudiar el documento y hacer entrega aprobada
Asesor de crédito	3. Contactarse con el socio telefónicamente informando la fecha y hora del desembolso.
	4. Realizar una nota de crédito
Comité de crédito	5. Revisar que la nota de crédito se encuentre correcta elaborada
	6. Enviar la nota de crédito al departamento operativo caja
Departamento caja	7. Imprime el pagaré y la tabla de amortización
	8. Realiza el desembolso del préstamo
	9. Archivar los comprobantes

Fuente: COAC Occidental

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

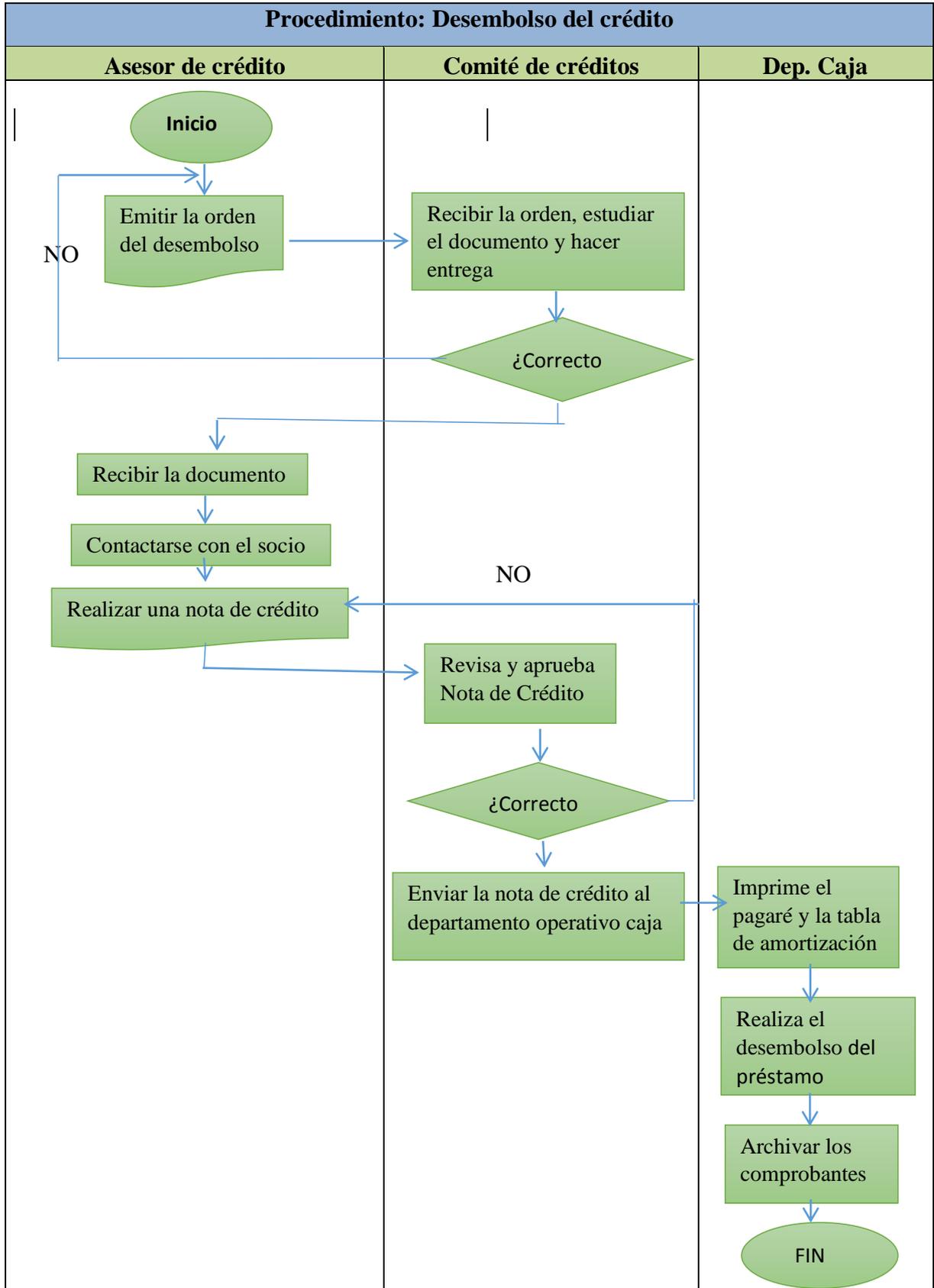
Tabla 24. Políticas de desembolso del crédito

POLÍTICAS	
1	Supervisar que la orden de desembolso se encuentre firmada y con los sellos.
2	Verificar que los créditos a entregar se encuentren registrados en el sistema
3	Realizar el desembolso del dinero solo al socio titular de la cuenta.
4	Entregar el crédito solo con la documentación especificada.
5	Realizar los cobros de las cuotas vencidas más los intereses en su totalidad.
6	Realizar una comparación física de los montos aprobados con lo transferido.
7	Archivar los documentos debidamente firmados tanto por el socio y por los representantes de la Cooperativa.

Fuente: COAC Occidental

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Flujograma 2. Desembolso del crédito



9.8.12.10.3. Control de crédito

Objetivo: Establecer procesos necesarios y confiables para recuperar los créditos aprobados.

Alcance: Inicio: Entrega del monto del crédito aprobado al socio.

Fin: Recuperación total del crédito otorgado.

Tabla 25. Procesos de Control de crédito

PROCESOS	
RESPONSABLES	ACTIVIDADES
Asesor de crédito	1. Realiza el seguimiento del préstamo.
	2. Verifica los pagos
	3. 5 días antes del vencimiento se realiza una llamada telefónica al socio recordándole su obligación
	4. Realiza visitas aleatorias
	5. Visita al socio cuando vence su obligación.
	6. Entrega el informe de créditos al jefe de Agencia para su evaluación

Fuente: Estudiantes Investigadoras

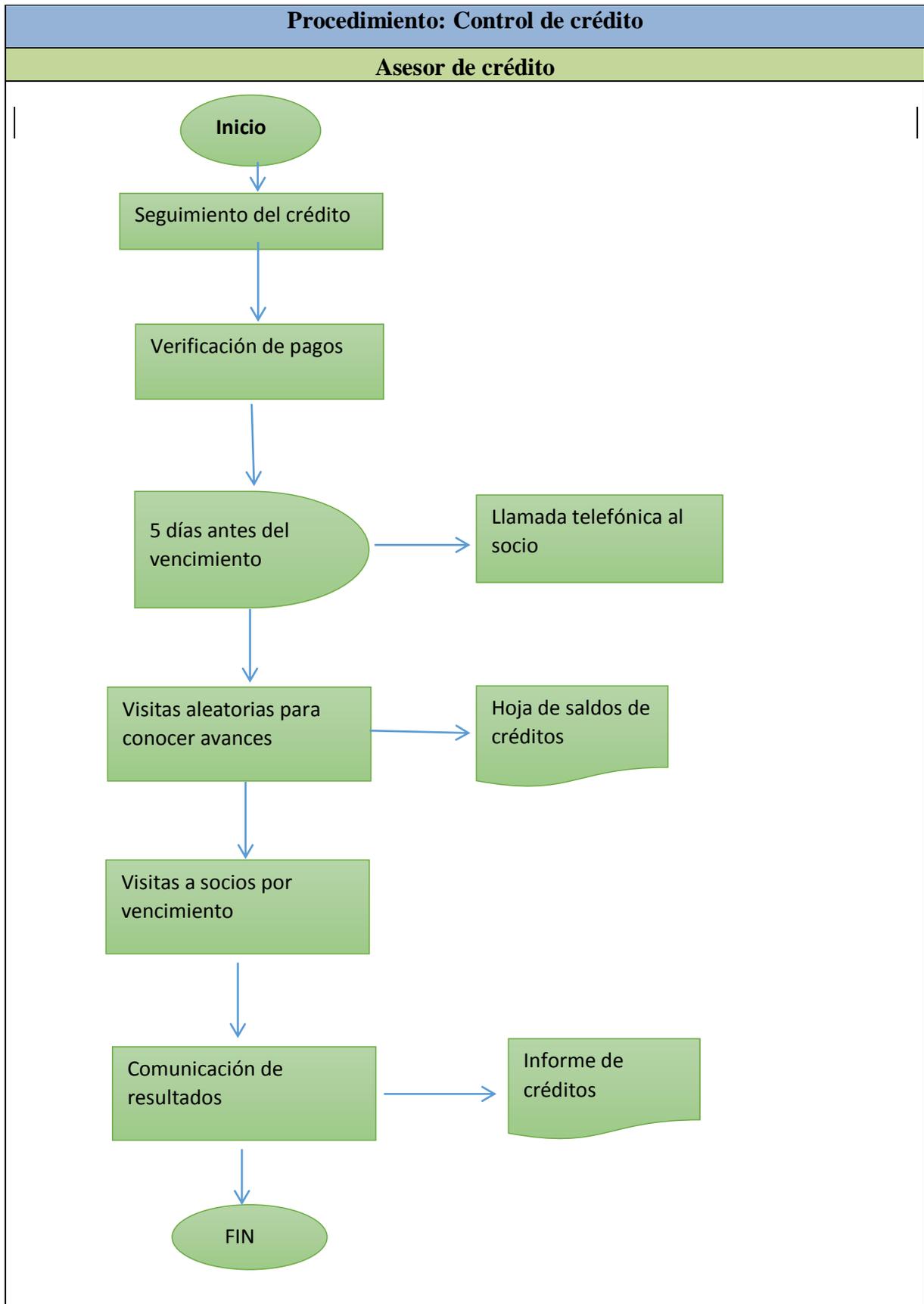
Tabla 26. Políticas de Control de crédito

POLÍTICAS	
1	Realizar el seguimiento de los préstamo
2	Verificar los pagos
3	Realizar el desembolso del dinero solo al socio titular de la cuenta.
4	Realizar visitas aleatorias
5	Entregar el informe de créditos al jefe de Agencia para su evaluación
6	La gestión de cobro se inicia a partir de la fecha en que se produce el incumplimiento en el pago.
7	En caso de no ubicarlos en los teléfonos y direcciones suministradas, recurrir a los teléfonos de las referencias y otros incluidos en la solicitud, con el objetivo de ubicarlos y efectuar la gestión de cobro directamente

Fuente: COAC Occidental

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Flujograma 3. Control de crédito



9.8.12.10.4. Cartera Vencida

Objetivo: Establecer los procesos necesarios para la administración y recuperación de la cartera vencida.

Alcance: Inicio: Generación de reportes diarios de créditos vencidos y por vencer.
Fin: Recuperación de la cartera vencida.

Tabla 27. Procesos de Cartera Vencida

PROCESOS	
RESPONSABLES	ACTIVIDADES
Asesor de crédito	1. Generar reportes diarios de los créditos a vencer en los próximos 6 días, y los vencidos desde el primer día, enviar al jefe de Agencia.
Jefe de Agencia	2. Recibe y analiza el reporte para conocer su variación y el grado de afectación para la cooperativa.
	3. Establece el nivel de morosidad
Asesor de crédito	4. Envía el reporte al asesor de créditos para q inicie con las respectiva comunicaciones con los socios.
	5. Realiza sus gestiones a fin de recuperar la cartera vencida.
	6. 15 días del vencimiento se notifica al socio por escrito
Departamento legal	7. 30 días del vencimiento notifica al socio por escrito
	8. 45 días del vencimiento se notifica extrajudicialmente
Socio	9. 60 días se procede con una demanda.
Departamento caja	10. Realiza el pago.
	11. Si el pago es efectivo, y se cumple en su totalidad se comprueba el pago en el sistema de la cooperativa
Jefe de Agencia	12. Elabora un informe de recuperación del crédito.
Jefe de Agencia	13. Recibe y analiza el reporte entregado por el Asesor de Crédito

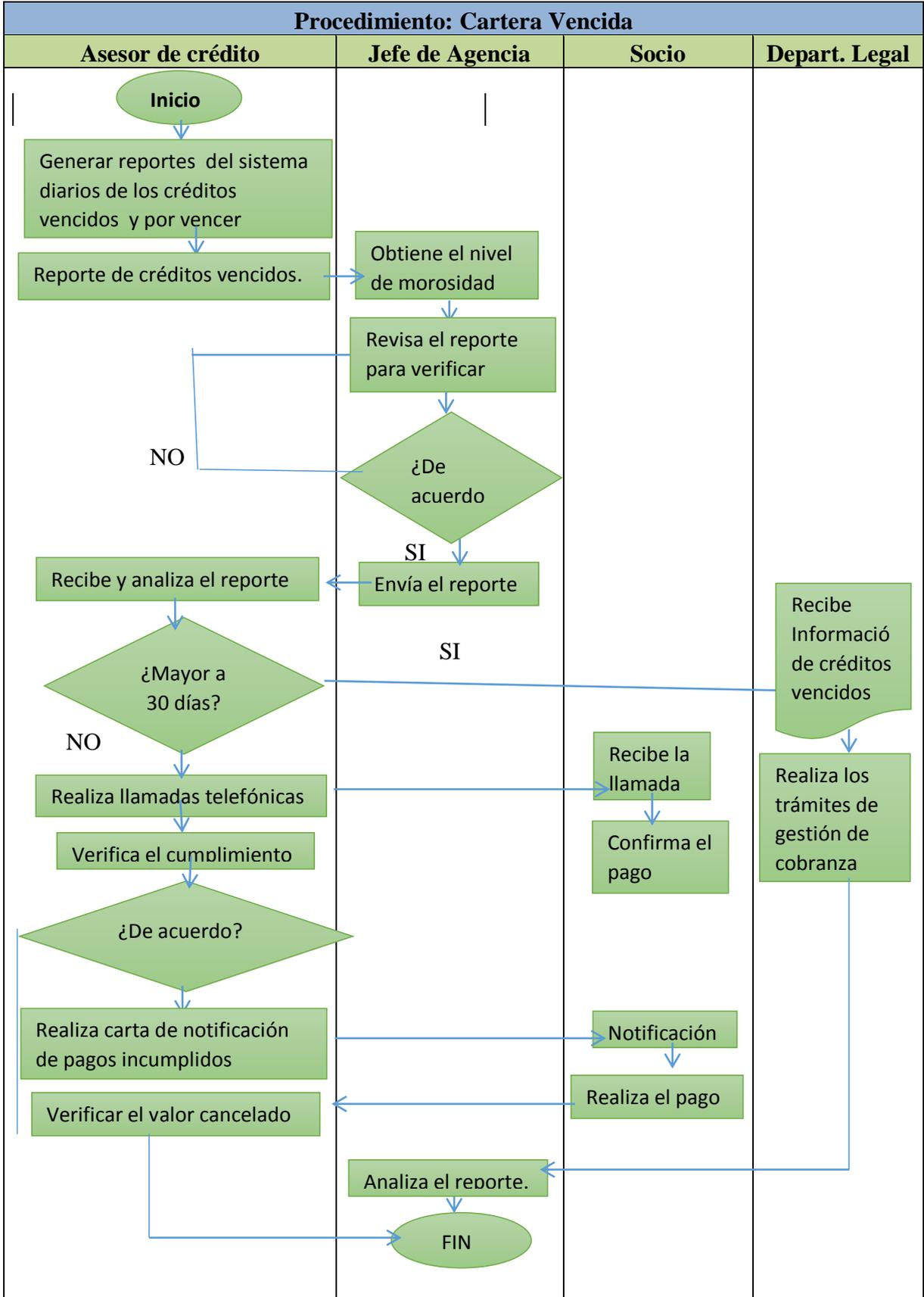
Fuente: COAC Occidental

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Tabla 28. Políticas de Cartera Vencida

POLÍTICAS	
1	Supervisar constantemente el cumplimiento de los pagos de acuerdo a los plazos y cláusulas de los contratos.
2	Gestionar de forma inmediata créditos que presentan morosidad
3	Reimprimir y numerar las papeletas de ingresos para que exista orden en el archivo
4	Registrar en el sistema el cobro realizado de la cuota vencida
5	Realizar los cobros de las cuotas vencidas más los intereses en su totalidad.
6	Depositar los pagos de los clientes en su totalidad como máximo dentro de las 24 horas siguientes de realizado el cobro.
7	Archivar los documentos debidamente firmados tanto por el socio y por los representantes de la Cooperativa.

Flujograma 4. Cartera Vencida



10. ANALISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS:

Al realizar la evaluación del sistema de control interno en el departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental Agencia La Maná, mediante el Marco Integrado COSO I en un periodo comprendido entre Abril 2019 – Febrero 2020, se pudo obtener los siguientes resultados: el departamento de créditos con 198,29 puntos se encuentra con un nivel de confianza moderado y un nivel de riesgo medio, debido a falencias en los procesos de los componentes Actividades de control e Información y comunicación. Pero que debidamente corregidos mediante la aplicación correcta del manual de control interno ayudará mitigarán el riesgo latente.

Entre las falencias más avizoradas se encuentra que la COAC no cuenta con un manual de control interno para el departamento de créditos por lo cual existen inconsistencias en las actividades realizadas por el personal. Que no existe un estricto control sobre los créditos otorgados, su respectiva cobranza y sobre los reclamos de los socios, ocasionando que estos procesos se los ejecuten de manera eficiente. Y que no se guarda periódicamente un respaldo de la información y los programas fuera de la entidad.

Para la recolección de información, se evaluó los diferentes procesos que se realizan para llevar a cabo el proceso crediticio en la cooperativa, además se realizaron entrevistas estructuradas al personal de la institución involucrados a esta área; es decir al jefe de agencia y asesor de créditos, además se realizaron visitas in situ para verificar directamente la veracidad de la información recolectada y de los procesos efectuados, esto esta evaluación permitió diagnosticar la situación actual, para posteriormente presentar al jefe de agencia el informe de control interno con la respectiva propuesta de mejora.

Se propuso la implementación de un manual de control interno en el área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental Agencia La Maná previo a un análisis de los riesgos que tiene la COAC en los procesos efectuados. Para realizar la propuesta de investigación se siguieron los siguientes pasos: se elaboraron las preguntas de la entrevista, se aplicaron los instrumentos y analizó e interpretó los resultados. El presente proyecto de investigación obtuvo las deficiencias y los riesgos que se presentan en el departamento y elaboró un manual de control interno que fortalecerá el área de crédito de esta institución con el seguimiento de los pasos en los establecidos para la evaluación, otorgación y recuperación de los créditos.

11. IMPACTOS (TÉCNICOS, SOCIALES, AMBIENTALES O ECONÓMICOS):

11.1. Impacto económico

Mediante la aplicación de la propuesta se podrá dirigir a la cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental Agencia La Maná a la correcta aplicación de los procesos de aprobación, desembolso y control de los créditos, además ayudará a recuperar la cartera vencida, por tanto se ha considerado mejorar los controles en la otorgación de créditos obteniendo las garantías necesarias y planteadas, lo que aumentará el porcentaje de recuperación de los mismos y disminuirá el porcentaje de mora y créditos incobrables, ayudando a mejorar el nivel de liquidez y confianza de la institución. Se ha determinado un aumento del 5% de recuperación considerando que el porcentaje debe aumentarse de manera paulatina; puesto que se pretende implantar una cultura crediticia razonable que ayude a mejorar los procesos.

11.2. Impacto Social

La implementación adecuada del sistema de control interno en el departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental Agencia La Maná constituirá una herramienta importante que ayudará a satisfacer las necesidades crediticias de las comunidades, debido a que acrecienta la confiabilidad de los miembros de estos sectores hacia la cooperativa, lo cual contribuirá a la generación de fomentos productivos que en su mayoría son agrícolas; por lo tanto la cooperativa contribuye a fomentar el ahorro y mejorará el nivel económico de las comunidades.

11.3. Impacto Técnico

La implantación de un Manual de Control Interno en el departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental Agencia La Maná permitirá mejorar su estructura organizacional, permitiendo al talento humano conocer sus funciones, responsabilidades, actividades y optimizará sus recursos. Al mejorar el control interno mediante la implementación de esta herramienta se generará un mejor trabajo en equipo, fomentará la correcta actuación del personal en el desarrollo de sus actividades, disminuirá la posibilidad de errores involuntarios o malos manejos que perjudique a la institución, ayudando a dirigir y corregir las políticas y procesos para alcanzar los objetivos y metas institucionales.

12. PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO

Tabla 29. Presupuesto para la elaboración del proyecto

FUENTES DE FINANCIAMIENTO				
Componentes / Rubros	Internas			Total
	Autogestión	UTC	Comunidad	
Componente 1:				
Diagnosticar la situación en que se encuentra el sistema de control interno en el departamento de crédito de la COAC Occidental Agencia La Maná, para la elaboración de un plan de trabajo que asegure la eficacia de su funcionamiento.				\$160,00
Actividades:				
Actividad 1: Caracterizar la organización	\$40,00			
Actividad 2: Analizar el entorno laboral	\$40,00			
Actividad 3: Determinar el estado actual del departamento de créditos	\$40,00			
Actividad 4: Identificar el comportamiento del sistema de control interno en el departamento de créditos.	\$40,00			
Componentes 2:				
Identificar las áreas críticas mediante el modelo COSO I para mejorar la gestión al departamento de crédito de la COAC Occidental Agencia La Maná.				\$220,00
Actividades:				
Actividad 1: Planificar el proceso del SCI.	\$40,00			
Actividad 2: Procesar y analizar la información y documentación obtenida.	\$60,00			
Actividad 3: Examinar los puntos críticos	\$40,00			
Actividad 4: Elaborar un Informe de diagnóstico de CI	\$80,00			
Componente 3				
Elaborar un manual de control interno en el departamento de créditos para mejorar el cumplimiento de los procesos.				\$130,00
Actividades:				
Actividad 1: Elaborar el manual de control interno.	\$130,00			
Total				\$510,00

Fuente: Estudiantes investigadoras

13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

13.1. CONCLUSIONES

- Está determinado que el departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental Agencia La Maná realiza sus actividades que corresponden a un ente financiero, pero no mantiene un estricto control interno imposibilitando la verificación del cumplimiento de las obligaciones, normas y políticas establecidas, lo cual ha generado obtener un índice de morosidad elevado.
- La evaluación al sistema de control interno del departamento de Crédito mediante la metodología COSO I permitió identificar y analizar cuáles son los riesgos que afectan a esta área, determinó 198,29 puntos traducándose un nivel de confianza moderado y un nivel de riesgo medio, a consecuencia de una deficientemente práctica de las normas y políticas establecidas.
- Mediante el diseño de un Manual de Control Interno para el área de Crédito de la COAC Occidental Agencia La Maná se contribuye a mejorar el aspecto crediticio, estableciendo normas de control para que los procesos se realicen de manera eficaz y eficiente lo que permitirá alcanzar metas y objetivos institucionales.

13.2. RECOMENDACIONES

- Se recomienda al departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental Agencia La Maná velar por el buen funcionamiento del sistema de control interno del área, mediante evaluaciones que permitan identificar los riesgos y evitar índices de morosidad elevados.
- Supervisar y examinar adecuada y permanentemente la efectividad de los procesos en cuanto al manejo de los recursos para que el personal evite cometer errores o fluctuaciones que afecten el desenvolvimiento normal de las actividades de la institución.
- Se implemente la propuesta del manual de control interno y asegurar el correcto funcionamiento de los controles para un adecuado desenvolvimiento de los procesos y sea un referente de eficacia, eficiencia y calidad institucional

15. BIBLIOGRAFÍA

Acuerdo No. 039-Cg N

Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y Personas Jurídicas de Derecho Privado que dispongan de Recursos Públicos. (R.O. 78, 1-Xii-2009). 100 Normas Generales.(s.f.).

Acuerdo No. 039-Cg Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y Personas Jurídicas de Derecho Privado que dispongan de Recursos Públicos. (R.O. 78, 1-Xii-2009). 100 Normas Generales.

Aldáz, I. (Julio de 2015). PROPUESTA DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO EN EL ÀREA DE CRÉDITO DE LA COAC “EDUCADORES 25 DE ABRIL. Babahoyo, Los Rios, Ecuador: Universidad Autónoma de Los Andes.

Armas, T. (Octubre de 2015). Propuesta de mejoramiento de un sistema de control interno para el departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito textil 14 de marzo de la ciudad de Sangolquí. Quito, Pichincha, Ecuador: Universidad Central.

BALDERAS, J. (2017). Tipos de Investigación. Recuperado el 20 de 01 de 2019, de <https://jose-mario-balderas-reyes-unadm.blogspot.com/2017/08/tipos-de-investigacion.html>

BANECUADOR B. P. (2016). El Sistema Financiero Nacional y el rol de la Superintendencia de Bancos. Quito.

Cepeda, G. (2015). Auditoria un enfoque integral. España.

Chiavenato, I. (2011). DMINISTRACIÓN DE RECUSOS HUMANOS. Sao Paulo.

Committee of Sponsoring Organizations (COSO). (2009). COSO. EEUU.

Confederacion Alemana de Cooperativas. (2016). MANUAL DE CONTROL INTERNOPARA COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO POPULAR. Quito: Capacitación America Latina y el Caribe.

Consejo de Auditoría Interna General. (2013). Síntesis de la Actualización del Marco Integrado de Control Interno -COSO I,. Chile.

Constitución política de la República del Ecuador. (2008). Quito.

Contraloría General del Estado. (2018). Normas Técnicas de Control Interno. Quito.

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Occidental” . (2018). Estatuto del Reglamento Interno. Pujili.

Dudovskiy, J. (2017). Research Methodology. EEUU.

- Estupiñan, R. (2016). Control interno y fraudes, con base en los ciclos transaccionales. Bogota: Ecoe Ediciones.
- FANDOM. (16 de 02 de 2018). El internet como herramienta de investigación. Obtenido de https://powersquad.fandom.com/es/wiki/El_Internet_Como_Herramienta_De_Investigacion
- Fowler, N. (2009). Diccionario de Contabilidad y Auditoria. Buenos Aires.
- Franklin, E. (2013). AUDITORIA ADMINISTRATIVA EVALUACION Y DIAGNOSTICO. México: PEARSON EDUCACION DE MEXICO DE C.V.
- García, A. (18 de Diciembre de 2015). El control público de las Cooperativas de Ahorro y Crédito. Venezuela: Universidad de los Andes.
- Garcia, F. (2014). Problemas de la investigación empírica en sociología. Madrid.
- Gustavo, C. (2017). Auditoría y control interno . Mexico.
- INEC . (2010).
- International Federation of Accountants. (2009). Annual Report. EEUU.
- Ley de cooperativas. (2011). Ley no. 2001 -52. r.o. 400. Quito.
- Ley General de Instituciones Financieras. (2018). Titulo VII de los activos y de los límites de crédito . Quito.
- Maldonado, M. (2009). Auditoría de Gestión. Obtenido de Producciones Digitales Abya Yala.
- Mantilla, S. (2009). Auditoria Financiera de PYMES. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Mesén, V. (2014). El Riesgo de Auditoria y sus efectos sobre el trabajo del Auditor. Costa Rica.
- Moral, C. (2015). El sistema financiero: mercados, instituciones e instrumentos. Madrid: Internacional Technical & Financial Institute.
- Muñoz, C. (2015). Como elaborar y asesorar una investigación. Mexico.
- Normas APA Copyright . (16 de 02 de 2019). Fórmula para calcular la muestra de una población. Obtenido de <http://normasapa.net/formula-muestra-poblacion/>
- Normas de auditoría generalmente aceptadas. (2011). normas relativas a la ejecución del trabajo, estudio y evaluación del control interno.
- Occidental, C. (2007).
- Pares, A. (2016). Análisis Financiero de Rentabilidad. España.
- Ray, W. (2013). Auditoria un enfoque integral. Colombia: Mc Graw Hill.

- Rodríguez, L. (2016). ESQUEMA DE CLASES, MATERIALES DE ESTUDIO, METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN . Quito.
- Sanz, R. (2017). Enfoque y características de la investigación. Madrid.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria . (2017). Título I De su Constitución, Capital, Finalidades y Medios . Quito.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2017). MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LAS ASOCIACIONES Y COOPERATIVAS NO FINANCIERAS DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA. Quito: SEPS.
- Tamayo, M. (2014). El proceso de la investigación científica. Mexico: Limusa.
- Universidad de Castilla- La Mancha. (2018). Citas y referencias . Madrid.
- UTC. (2019).
- Villacis, J. (2014). Guía Práctica de administración y control. Quito.
- Villaseñor, E. (2015). Elementos de administración de crédito y cobranza. Mexico.
- Viñansaca, D. (Julio de 2017). Evaluación del sistema de control interno a los departamentos. Cuenca, Azogues, Ecuador: Universidad de Cuenca.
- Yres, D., & Gread, R. (2013). Manual de Control de gestión. Madrid.

16. ANEXOS

Anexo 1. Hoja de vida de los investigadores – Tutor

CURRICULUM VITAE



CÉDULA	APELLIDOS	NOMBRES	SEXO
120428631-2	Ponce Álava	Verónica Alexandra	Femenino
FECHA DE NACIMIENTO	NACIONALIDAD	ESTADO CIVIL	TIPO DE SANGRE
29/09/1980	Ecuatoriana	Unión libre	O+
CONTACTO	TELÉFONO CONVECIÓNAL	TELÉFONO CELULAR	
	052785365	0991407676	
EMAIL		veronica.ponce@utc.edu.ec	

INSTRUCCIÓN FORMAL

NIVEL	REGISTRO SENESCYT	INSTITUCIÓN EDUCATIVA	TÍTULO OBTENIDO	PAÍS
Primer		Escuela Delia Ibarra de Velasco		Ecuador
Segundo		Colegio Técnico Superior Juan Montalvo	Bachiller en Comercio y Contabilidad	Ecuador
Tercer	1014-12-750807	Universidad técnica estatal de Quevedo	Ingeniería en Contabilidad y Auditoría	Ecuador

Cuarto	1014-10 1012010	Universidad técnica estatal de Quevedo	Magister en Contabilidad y Auditoria	Ecuador
---------------	--------------------	---	--	---------

Anexo 2. Hoja de vida de los investigadores – Estudiante 1

CURRICULUM VITAE



CÉDULA	APELLIDOS	NOMBRES	SEXO
050346767-2	Reyez Zambrano	Susana Jessenia	Femenino
FECHA DE NACIMIENTO	NACIONALIDAD	ESTADO CIVIL	TIPO DE SANGRE
14/07/1992	Ecuatoriana	Soltero	O+
CONTACTO	TELÉFONO CONVECIONAL	TELÉFONO CELULAR	
	032689316	0998792504	
EMAIL		susana.reyez7672@utc.edu.ec	

INSTRUCCIÓN FORMAL

NIVEL	N° DE REGISTRO	INSTITUCIÓN EDUCATIVA	TÍTULO OBTENIDO	PAÍS
Primer		Escuela Luis Andino Gallegos		Ecuador
Segundo	ME-REF-20352	Colegio Técnico Rafael Vásconez Gómez	Técnico en comercio y administración	Ecuador
Tercer		Universidad Técnica de Cotopaxi Ext. La Maná	10mo Ciclo Ing. Contabilidad y Auditoría	Ecuador

Anexo 3. Hoja de vida de los investigadores – Estudiante 2**CURRICULUM****VITAE**

CÉDULA	APELLIDOS	NOMBRES	SEXO
050360426-6	Cevallos Granja	Mariana Estefania	Femenino
FECHA DE NACIMIENTO	NACIONALIDAD	ESTADO CIVIL	TIPO DE SANGRE
30/11/1992	Ecuatoriana	Casado	O+
CONTACTO	TELÉFONO CONVECIONAL	TELÉFONO CELULAR	
	032288110	0986158834	
EMAIL		mariana.cevallos4266@utc.edu.ec	

INSTRUCCIÓN FORMAL

NIVEL	N° DE REGISTRO	INSTITUCIÓN EDUCATIVA	TÍTULO OBTENIDO	PAÍS
		Escuela Luis Andino Gallegos		Ecuador
	ME-REF-65731	Colegio Técnico Rafael Vásquez Gómez	Técnico en comercio y administración	Ecuador
		Universidad Técnica de Cotopaxi Ext. La Maná	9no Ciclo Ing. Contabilidad y Auditoría	Ecuador

Anexo 4. Entrevista dirigida al jefe de agencia y asesor de créditos de la COAC Occidental - La Maná



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
EXTENSIÓN “LA MANÁ”
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



Objetivo: Determinar la situación actual del sistema de control del departamento de créditos de la COAC Occidental

Nombre:.....

Hora: **Fecha:**

1. ¿Conoce usted si la cooperativa posee políticas de Control interno para el área de créditos y si estos son aplicables?
.....

2. ¿Existen procesos de evaluación al desempeño en el departamento de créditos periódicamente?
.....

3. ¿Se corrige oportunamente las deficiencias que se puedan identificar en el control interno?
.....

4. ¿El comité de créditos analiza la recepción de solicitud y documentación para la otorgación de créditos?
.....

5. ¿La documentación que exige la cooperativa es apropiada para respaldar el cobro de créditos a los socios?
.....

6. ¿Los administrativos de la institución ponen a disposición información oportuna y eficaz para la obtención de créditos?
.....

7. ¿Según la colocación de créditos realizada, en qué porcentaje se encuentra la morosidad?
.....

8. ¿El seguimiento y control de los créditos otorgados es adecuado?
.....

9. ¿Se realizan reuniones periódicas para analizar la recuperación de cartera vencida?
.....

10. ¿Qué inconvenientes ha encontrado usted, debido a la no aplicación de evaluación de control interno para los procesos de crédito?
.....

11. ¿Considera usted que es de suma importancia implementar un Manual de Control Interno para el departamento de créditos de la cooperativa?

Anexo 5. Presentación de la propuesta.

La Maná, 09 de Abril del 2019

Ing. Jorge Oto Vega

JEFE DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL - LA MANÁ

Presente:

Nosotras, Cevallos Granja Mariana Estefania con C.I. 0503604266 y Reytez Zambrano Susana Jessenia, con C.I. 0503467672, le solicitamos nos brinde la apertura para realizar el trabajo de investigación titulado “SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO DE LA COAC OCCIDENTAL AGENCIA LA MANÁ”, previo a la obtención del Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría.

La opinión se basará en los exámenes que se realizará en el área expuesta a estudio, para lo cual es indispensable la colaboración de los ejecutivos que son responsables de la gestión del área sujeta a evaluación.

Una vez finalizada la Evaluación del Sistema de Control Interno se emitirá un informe en el cual se detallará los hallazgos más relevantes, a través del cual se logrará identificar los controles que deben ser mejorados, así como los que sean necesarios implementar, con la finalidad de fortalecer el Sistema de Control Interno, lo expuesto anteriormente estará recogido en la Propuesta de Mejoramiento mediante la asignación de tareas y actividades específicas a realizar por los responsables en el área.

Atentamente,


 Cevallos Granja Mariana Estefania
 C.I. 050360426-6


 Reytez Zambrano Susana Jessenia
 C.I. 050346767-2

Anexo 6. Carta de Aceptación



Srtas:

Cevallos Mariana & Reyez Susana

Presente.-

De mi consideración.-

Reciban un cordial saludo deseándoles éxitos en sus carreras, de quienes conformamos la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental Agencia La Maná, comprometidos siempre en un apoyo constante con el sector educativo y con su desarrollo profesional.

La presente tienen por objeto comunicarle la aprobación del oficio de fecha 9 de abril del 2019, por el cual se autoriza a Cevallos Mariana y Reyez Susana a realizar el proyecto de titulación la cual se enfoca en una propuesta de evaluación y mejoramiento al sistema de control interno en el departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental Agencia La Maná.

Por la atención que se sirva dar a la presente

Atentamente:


 Ing. Jorge Quiroga
 Jefe de Agencia



Anexo 7. Notificación de Inicio y Orden de trabajo

	<p>NOTIFICACIÓN DE INICIO DE EVALUACIÓN Y PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p>	
<p>Fecha de emisión: 07-10-2019</p>		<p>Fecha Inicio de Evaluación: 10-10-2019</p>
<p>Entidad a Evaluar: "Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental Agencia La Maná"</p>		
<p>Dirigido: Jefe de Agencia</p>		
<p>Requerimientos: Acceder a la información que sea necesaria para la evaluación del control interno en el departamento de crédito.</p>		
<p>Objetivo: Evaluar el Sistema Control Interno Área de Crédito.</p>		

Anexo 8. Orden de Trabajo

	<p>ORDEN DE TRABAJO PARA LA EVALUACIÓN Y PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p>	
<p>Fecha de emisión: 10-10-2019</p>		
<p>Entidad a Evaluar: "Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental Agencia La Maná"</p>		
<p>Dirigido: Jefe de Agencia</p>		
<p>Equipo de Trabajo: Cevallos Mariana & Reyez Susana</p>		
<p>Objetivos: Evaluar el Sistema Control Interno Área de Crédito.</p>		

Papeles de Trabajo 1. Aprobación de Crédito

Verificar que la documentación recibida por los solicitantes se encuentre completa de acuerdo a los requerimientos establecidos por la cooperativa

Prueba de Cumplimiento N.1 1/1			
Objetivo: Verificar el cumplimiento de los requisitos emitidos por los socios para acceder a un crédito			
Requisitos	SI	NO	Observación
Créditos de Consumo			
Solicitud de crédito	✓		
Copias de ciudadanía y papeleta de votación actualizada a color		X	B/N
buro de crédito mayor a 600pts		X	
copia de RUC (en caso de tener negocio)	✓		
Carta de algún servicio básico (agua, luz o teléfono)		X	meses atrás
Rol de pagos o certificado de ingresos original máximo 2 meses atrás		X	
copia de la escritura y pago del impuesto predial o copia de matrícula del vehículo		X	
certificado de honorabilidad	✓		
pago de inspección	✓		
consulta de procesos de la Judicatura	✓		
1 foto tamaño carnet		X	
Microcrédito			
Solicitud de crédito	✓		
Copias de ciudadanía y papeleta de votación actualizada a color		X	B/N
buro de crédito mayor a 600pts		X	
copia de RUC (en caso de tener negocio)	✓		
Carta de algún servicio básico (agua, luz o teléfono)		X	meses atrás
Rol de pagos o certificado de ingresos original máximo 2 meses atrás		X	
copia de la escritura y pago del impuesto predial o copia de matrícula del vehículo		X	
certificado de honorabilidad	✓		
pago de inspección	✓		
consulta de procesos de la Judicatura	✓		
1 foto tamaño carnet		X	

✓	Documento físico verificado
X	Documento físico no verificado

Las carpetas verificadas indican que la falta de requisitos no es un impedimento para que los socios accedan al crédito solicitado a la cooperativa.

Papeles de Trabajo 2. Buro de crédito

Verificar con el número de cedula de ciudadanía de los solicitantes su respectiva calificación en la central de riesgos

Prueba de Cumplimiento N.2 1/1			
Objetivo: Verificar con el número de cédula del solicitante su respectiva calificación crediticia			
Socios	CI	Calificación buro de crédito	Verificación
Moran Vera Arturo Alexis	050367668-6	853	✓
Guano Iza Danny Andres	050336375-6	868	✓
Rivadeneira Rosairo Lidia Mariana	170718624-1	767	✓
Corrales Guamangate Wilson Ramiro	050383128-1	863	✓
Sailema Pincha Ana Gabriela	050363432-7	201	✓
Dominguez Bone Marco Rufino	120423522-8	734	✓
Coro Pilatasig Luis Patricio	050313373-8	421	✓
Baltazaca Tulpa María Lourdes	050370511-3	806	✓
Chaluiza Lasinquiza María Zoila	050090919-7	773	✓
Guaranda Ushco María Victoria	050168393-2	907	✓
Velez Basurto Mariuxi Elizabeth	120578177-4	465	✓
Trujillo Ruiz Jose Luis	050269475-5	817	✓
Contreras Cela Luis Alberto	050360682-4	812	✓
Bravo Chavez Jefferson Navid	050405709-2	903	✓
Mendez Aguirre Livinton Juan	120302353-4	831	✓
Mora Vaque Isidro	130680398-0	473	✓
Lidioma Yupangui Jeniffer Carolina	120753698-6		X
Quimis Guano Wiliam Xavier	120544076-4	898	✓
Garcia Lozano Aladino Nathanael	050388980-0	821	✓
Aguilar Mera Cesar Vicente	180158836-7	809	✓

✓	Calificación verificada
X	Calificación no verificada

La verificación del tipo de calificación que poseen los socios con el solicitado como política por la cooperativa para acceder a un crédito es diferente.

Papeles de Trabajo 3. Procesos crediticios

Analizar si los procesos de control realizados cumplen con los requisitos del control interno

Prueba de Cumplimiento N.3 1/1			
Objetivo: Verificar los procesos que se llevaron a cabo para la aprobación de los créditos			
Procesos	SI	NO	Observación
Brindar información de los tipos de créditos a los solicitantes	✓		
Entrega de formularios a los solicitantes	✓		
Recepción de documentación y formularios	✓		
Primera evaluación de los documentos receptados	✓		
Envío de documentos para una segunda evaluación a su superior		X	
Confirmación de la veracidad de los documentos		X	
Análisis de la capacidad de pago de los solicitantes del crédito	✓		

✓	Cumple con el proceso
X	No cumple con el proceso

Falta de interés por parte de los directivos para cumplir con los procesos pertinentes para la otorgación de créditos, por lo que se genera un proceso indebido en dichas acreditaciones.

Papeles de Trabajo 4. Montos de desembolso

Comprobar que los desembolsos se realicen a la cuenta de los Socios por los montos solicitados

Prueba de Cumplimiento N.4 1/1							
Objetivo: Comprobar que los desembolsos se realicen a la cuenta de los socios de acuerdo a los montos solicitados							
Socios	CI	N° de cuenta	Monto solicitado	Monto aprobado	Desembols o	Verificaci ón	Observación
Moran Vera Arturo Alexis	050367668-6	201000472	\$450,00	\$500,00	\$500,00	✓	
Guano Iza Danny Andres	050336375-6	201000785	\$1.500,00	\$1.600,00	\$1.600,00	✓	
Rivadeneira Rosairo Lidia Mariana	170718624-1	201001345	\$1.000,00	\$1.100,00	\$1.100,00	✓	
Corrales Guamangate Wilson Ramiro	050383128-1	201001340	\$4.500,00	\$3.200,00	\$3.200,00	✓	
Sailema Pincha Ana Gabriela	050363432-7	201000858	\$1.500,00	\$1.100,00	\$1.100,00	✓	
Dominguez Bone Marco Rufino	120423522-8	201001341	\$5.000,00	\$4.200,00	\$4.200,00	✓	
Coro Pilatasig Luis Patricio	050313373-8	201001339	\$1.500,00	\$900,00	\$900,00	✓	
Baltazaca Tulpa María Lourdes	050370511-3	201001083	\$2.000,00	\$2.100,00	\$2.100,00	✓	
Chaluiza Lasinquiza María Zoila	050090919-7	201000586	\$2.000,00	\$2.100,00	\$2.100,00	✓	
Guaranda Ushco María Victoria	050168393-2	201001273	\$2.000,00	\$1.600,00	\$1.600,00	✓	
Velez Basurto Mariuxi Elizabeth	120578177-4	201000927	\$3.000,00	\$3.200,00	\$3.200,00	✓	
Trujillo Ruiz Jose Luis	050269475-5	201000982	\$5.000,00	\$5.300,00	\$5.300,00	✓	
Contreras Cela Luis Alberto	050360682-4	201001008	\$2.000,00	\$2.200,00	\$2.200,00	✓	
Bravo Chavez Jefferson Navid	050405709-2	201000415	\$6.000,00	\$5.300,00	\$5.300,00	✓	
Mendez Aguirre Livinton Juan	120302353-4	201000976	\$600,00	\$700,00	\$700,00	✓	
Mora Vaque Isidro	130680398-0	201001346	\$1.000,00	\$1.100,00	\$1.100,00	✓	
Lidioma Yupangui Jeniffer Carolina	120753698-6	201001350	\$4.000,00	\$3.200,00	\$3.200,00	✓	
Quimis Guano Wiliam Xavier	120544076-4	201001349	\$2.000,00	\$2.100,00	\$2.100,00	✓	
Garcia Lozano Aladino Nathanael	050388980-0	201001343	\$2.000,00	\$2.100,00	\$2.100,00	✓	
Aguilar Mera Cesar Vicente	180158836-7	201001089	\$3.000,00	\$3.200,00	\$3.200,00	✓	

✓	Desembolso verificado
X	Desembolso no verificado

Los montos transferidos no corresponden a los montos solicitados, existe una variación de aumento debido a la capacidad de pago y disminución por el mismo motivo o por la calificación en el buró de crédito.

Anexo 9. Culminación del proceso de evaluación

	CULMINACIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN	
La Maná, 06 de enero del 2020		
<p>Ing. Jorge Oto Vega</p> <p>JEFE DE AGENCIA DE LA COAC OCCIDENTAL LA MANÁ.</p> <p>Por medio de la presente ponemos a su consideración el aviso de la culminación del proceso de evaluación del sistema de control interno del departamento de Crédito y Cobranzas de la cooperativa Occidental Agencia La Maná, poniendo a disposición la propuesta de mejoramiento.</p> <p>Además, en la presente consta el informe sobre los resultados de la evaluación aplicados al área de crédito, para determinar el nivel de confianza que posee actualmente su sistema de control interno. También, se anexa la propuesta para el mejoramiento del sistema de control interno, desarrollada de acuerdo a las necesidades que requiere el departamento, propuesta plasmada en manuales de ética, funciones, procedimientos y políticas, lo que permitirá que se puedan corregir y mejorar. Esperando que los resultados de la evaluación confirmen y reafirmen su sistema de control interno actual, mediante la aplicación de la propuesta planteada misma que contribuyan a mejorar la eficiencia y eficacia, principalmente el nivel de morosidad disminuya de la cooperativa que tan acertadamente usted dirige.</p> <p>Atentamente,</p>		
 Cevallos Granja Mariana Estefania C.I. 050360426-6	 Reyez Zambrano Susana Jessenia C.I. 050346767-2	

Anexo 10. Entrevista al Asesor de Créditos



Anexo 11. Verificación de los procesos crediticios



Anexo 12. Aplicación del cuestionario bajo la metodología del COSO I

