



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

TEMA:

“EVALUACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO MUSHUK YUYAI LTDA. DE LA CIUDAD DEL PUYO EN EL
PERIODO 2012 PARA REDUCIR EL RIESGO FINANCIERO”

AUTOR

Diego Fernando Moyota

TUTOR

Msc. Otto Arellano Cepeda

AÑO

2015

CERTIFICACIÓN

Yo, Msc. Otto Arellano, en mi calidad de Tutor, del trabajo investigativo titulado: "EVALUACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUK YUYAI LTDA. DE LA CIUDAD DEL PUYO EN EL PERIODO 2012 PARA REDUCIR EL RIESGO FINANCIERO.", luego de haber revisado su desarrollo elaborado por el Sr. Diego Fernando Moyota, tengo a bien informar que el mencionado trabajo cumple con los requisitos y méritos suficientes para ser sometidos a la defensa pública y evaluación por parte del Jurado examinador designado.

Respecto de investigación previa a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría C.P.A. de la República del Ecuador, aprobado por el Tribunal en nombre de la Universidad Nacional de Chimborazo y ratificado con sus firma.

MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Riobamba, 2015

Msc. Alfredo Figueras
Presidente

Calificación

Firma

Atentamente

Msc. Otto Arellano Cepeda

TUTOR

Calificación

Firma

Msc. Otto Arellano

Miembro 2

Tutor

Calificación

Firma

NOTA FINAL:

HOJA DE CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS. CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

TÍTULO:

“EVALUACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUK YUYAI LTDA. DE LA CIUDAD DEL PUYO EN EL PERIODO 2012 PARA REDUCIR EL RIESGO FINANCIERO”

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría C.P.A. de la República del Ecuador, aprobado por el Tribunal en nombre de la Universidad Nacional de Chimborazo y ratificado con sus firmas.

MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Lic. Alfredo Figueroa

Presidente

9

Calificación



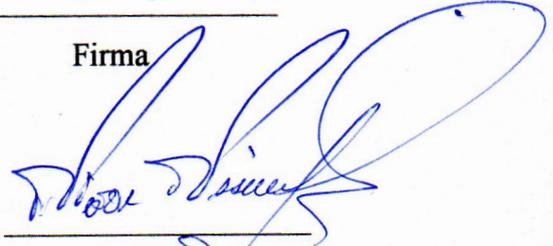
Firma

Ms. Víctor Vasconez

Miembro 1

8

Calificación



Firma

Ms. Otto Arellano

Miembro 2

Tutor

8

Calificación



Firma

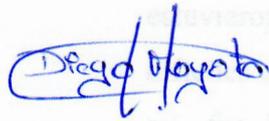
NOTA FINAL: _____

DEDICATORIA

DERECHOS DE AUTOR

A Dios por darme la sabiduría y fortaleza para culminar con éxito esta etapa más de mi vida.

Yo, Diego Fernando Moyota, soy responsable de las ideas, doctrinas, resultados y propuestas expuestas en el presente trabajo de investigación y los derechos de autoría pertenecen a la Universidad Nacional de Chimborazo.



060322174-8

Gracias por haber fomentado en mí el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida.

DEDICATORIA

A Dios por darme la sabiduría y fortaleza para culminar con éxito esta etapa más de mi vida.

A mis padres, porque creyeron en mí y me sacaron adelante, dándome ejemplos dignos de superación y entrega, ya que en gran parte gracias a ustedes, hoy puedo ver alcanzada mi meta, por cuanto siempre estuvieron impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera y por el orgullo que sienten por mí, fue lo que me hizo ir hasta el final. Va por ustedes, por lo que valen, porque admiro su fortaleza.

Gracias por haber fomentado en mí el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	i
CERTIFICACIÓN.....	ii
HOJA DE CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL	iii
DERECHOS DE AUTOR	iv
DEDICATORIA.....	v
ÍNDICE GENERAL.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	2
1. MARCO REFERENCIAL.....	2
1.1. Planteamiento del problema	2
1.2. Formulación del problema.....	3
1.3. Objetivos.....	3
1.3.2. Específicos.....	3
1.4. Justificación.....	4
CAPÍTULO II.....	5
2. MARCO TEÓRICO.....	5
2.1. Fundamentación teórica.....	5
UNIDAD I.....	5
2.1.1. Generalidades de la Cooperativa de Ahorro y Credito Mushuk Yuyai Ltda.....	5
2.1.1.1. Antecedentes.....	5
2.1.1.3 Estructura orgánica de la Cooperativa.....	6

2.1.14	Misión.....	8
2.1.1.5	Visión.....	8
2.1.1.6	Principios del Coperativismo.....	8
2.1.1.7	Servicios que oferta la Empresa	9
2.1.1.8	Políticas de Crédito.....	10
UNIDAD II.....		12
2.1.2.	CARTERA DE CRÉDITO	12
2.1.2.1.	Estructura de la cartera de crédito	12
2.1.2.2.	Sujeto de crédito	13
2.1.2.3.	Tipos de Crédito	14
2.1.2.4.	Requisitos de créditos.....	15
2.1.2.5.	Montos, plazos y encaje.....	15
2.1.2.6.	Procedimientos de trámite de operaciones de crédito	18
2.1.2.7.	Proceso para recuperación del crédito	19
2.1.2.8.	Morosidad y Sanción de Crédito	20
2.1.2.9.	Evaluación de la cartera de crédito.....	20
2.1.2.10.	Principios del control interno	24
2.1.2.11.	Clasificación del control interno según su uso y aplicación.....	25
2.1.2.12.	Componentes del control interno.....	26
2.1.2.13.	Actividades de control	28
2.1.3.14.	Tècnicas de evaluación del control interno	31
2.1.2.15.	Métodos de evaluación del control interno.....	35
2.1.2.16.	El control interno en las instituciones.....	36
UNIDAD III		37
2.1.3.	INDICADORES FINANCIEROS.....	37
2.1.3.1.	Análisis financiero.....	37
UNIDAD IV		42

2.1.4.	RIESGO FINANCIERO.....	42
2.1.4.1.	Medición de riesgo	42
2.1.4.3.	Tipos de Riesgo Financiero	42
2.1.4.4.	Riesgos de Cartera de Crédito	44
	UNIDAD V.....	44
2.1.5.	EVALUACIÓN	44
2.1.5.1.	Planificación	44
2.1.5.2.	Ejecución	46
2.1.5.3.	Comunicación de resultados	47
2.3.	Hipótesis	48
2.4.	Variables.....	49
2.4.1.	Variable independiente	49
2.4.2.	Variable dependiente	49
2.5.	Operacionalización de variables	50
	CAPÍTULO III	52
3.	MARCO METODOLÓGICO	52
3.1.	Métodos de investigación	52
3.2.	Tipos de la investigación	53
3.3.	Diseño de la investigación	53
3.4.	Población y muestra.....	53
3.4.1.	Población	53
3.4.2.	Muestra	54
3.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	54
3.6.	Técnicas de procedimientos para el análisis.....	55
3.7.1.	Evaluación de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyai Ltda., de la ciudad del Puyo en el período 2012.....	56
3.7.2.	Contrato de trabajo N° 001.....	57

3.7.3. Notificación inicio de examen.....	59
3.7.4. Memorando de planificación preliminar	60
3.7.5. Cédula narrativa de la visita previa	64
3.7.6. Evaluación de control interno.....	65
3.8. Comprobación de la hipótesis.....	79
CAPÍTULO IV	80
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	80
CAPÍTULO V	85
5. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE CRÉDITO	85
5.1. Introducción.....	85
5.2. Objetivos.....	85
5.3. Justificación.....	86
5.4. Aprobación, divulgación y actualización	86
5.5. Procesos del área de crédito.....	86
Bibliografía.....	112
Webgrafía	113
Anexos	114

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No.1.Monto máximo de créditos	16
Tabla N° 2 Monto máximo de micro-créditos	16
Tabla N° 3Monto máximo de créditos de consumo.....	17
Tabla N° 4 Población	54
Tabla N° 5 Matriz de Ponderación.....	65
Tabla N° 6 Matriz de Ponderación.....	66
Tabla N° 7 Matriz de Ponderación.....	67
Tabla N° 8 Reglamento de Créditos	68
Tabla N° 9 Créditos aprobados.....	69
Tabla N° 10 Calificación y análisis crediticio	70
Tabla N° 11 Programa de Capacitación	71
Tabla N° 12 Proceso de control	72
Tabla N° 13 Separación de Funciones.....	73
Tabla N° 14 Cumple con los requisitos para créditos	74
Tabla N° 15 Oficial de cumplimientos	75
Tabla N° 16 Sistema automático	76
Tabla N° 17 Manual de Créditos	77
Tabla N° 18 Cuestionario aplicado a al personal Financiero y Administrativos.....	78

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Estructura Orgánica.....	7
Gráfico N° 2 Estructura Orgánica COAC Mushuk Yuyai Ltda.	63
Gráfico N° 3 Reglamento de Créditos.....	68
Gráfico N° 4 Créditos Aprobados	69
Gráfico N° 5 Calificación y análisis crediticio.....	70
Gráfico N° 6 Programa de Capacitación	71
Gráfico N° 7 Proceso de Control.....	72
Gráfico N° 7 Separación de Funciones.....	73
Gráfico N° 8 Cumple con los requisitos para créditos	74
Gráfico N° 9 Oficial de cumplimientos.....	75
Gráfico N° 10 Sistema automático	76
Gráfico N° 11 Manual de Créditos	77
Gráfico N° 12 Resultado de la Evaluación.....	78

RESUMEN

La investigación sobre la evaluación a la cartera de crédito se llevó a cabo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyai Ltda., de la ciudad de Puyo con el objetivo de dar a conocer sobre la importancia de implementar un manual de procedimientos para el área de crédito buscando reducir el riesgo financiero.

La presente investigación se desarrolló en cinco capítulos, los mismos que constan de:

El Capítulo I, referente al Marco Referencial, en el que consta el planteamiento y formulación del problema, los objetivos generales, específicos y la justificación del por qué y para qué de la investigación.

El Capítulo II, detalla el Marco Teórico, es decir el contenido científico en el que se sustenta la investigación. En consideración, con toda la información recibida y recopilada se realizó un diagnóstico a la Institución, manejo de los créditos, así como en qué forma ha incidido en la recuperación de los créditos concedidos y su riesgo económico.

En el Capítulo III, se detallan los métodos que se utilizaron para la investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de información, el procesamiento de la información, el análisis e interpretación de resultados y la comprobación de la hipótesis.

En el Capítulo IV, se enuncian los hallazgos con los respectivos comentarios, conclusiones y recomendaciones y finalmente el análisis de los resultados, la problemática planteada al inicio de la investigación.

En el Capítulo V, se establece la propuesta alternativa para la solución al problema investigado.

Se adjunta también la bibliografía y los anexos de la investigación.



ABSTRACT

The Research about the evaluation of the credit portfolio was held in the Credit union Mushuk Yuyai Ltda., Puyo city in order to raise awareness about the importance of implementing a manual of procedures for the area credit seeking to reduce the financial risk.

This research has been developed in five chapters:

Chapter I, concerning to the referential framework, which includes the planning and formulation of the problem, general, specific objectives and justification refers to why and wherefore of the investigation.

Chapter II details the theoretical framework; it means the scientific content in which the research is based. In consideration, with all the received and collected information was realized a diagnosis of the institution, the management of credits, also how it has affected in the recovery of credits and its financial risk.

In Chapter III, are detailed the methods used for the research, population, samples, techniques, tools for data collection, information processing, analysis, interpretation of results and hypothesis testing.

In Chapter IV, are enunciated the findings with its respective comments, conclusions and recommendations. Finally the analysis of the results, and the problem are posed at the beginning of the investigation.

In Chapter V, the proposed alternative solution for the research problem is established.

The bibliography and the research are also attached.



Reviewed By: Geovanna Vallejo

INTRODUCCIÓN

Las cooperativas de ahorro y crédito por su tipo de actividad y responsabilidad económica ante los socios necesitan resguardar los recursos, por lo que se requiere establecer medidas de control interno efectivos, ya que se podrá medir la eficiencia, eficacia y productividad del área de crédito; es necesario que existan estos controles ya que ayudara a la institución alcanzar los objetivos y metas planteadas.

La aplicación del Control Interno contribuye a la seguridad del sistema contable y financiero que se utiliza, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a desarrollar su objeto que es el detectar las irregularidades y establecer soluciones.

Al aplicar los correctos procedimientos para el control y uso de los créditos, los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyai Ltda., permitirá la toma decisiones, a conocer realmente el estado de la cartera de crédito, control y manejo de los mismos, buscando que los recursos no corran el riesgo de contar con una alta tasa de morosidad, lo que conlleva a que contraiga problemas financieros.

CAPÍTULO I

1. MARCO REFERENCIAL

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyai Ltda., se encuentra ubicada en la provincia de Pastaza cantón Pastaza, en las calles 9 de Octubre; intersección: Av. Atahualpa, esquina; edificio Granja S/N, mantiene dos agencias ubicadas en Quito y Latacunga, respectivamente.

El principal servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyai Ltda., es ofrecer créditos, microcréditos, ahorros e inversiones, cuya finalidad es dar soluciones y satisfacer necesidades a los socios; los mismos que son un factor fundamental para generar el desarrollo económico, productivo, sus clientes internos y el entorno social.

Al no contar con un Sistema de Control Interno en el área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyai Ltda., ha ocasionado que mantenga un nivel de morosidad alto; sin embargo, en relación a la cartera otorgada, los valores son representativos. Los créditos a lo largo del plazo se vuelven incobrables y consideramos que una de las causas es que no se ha realizado una buena evaluación al sujeto de crédito y aunque existen procedimientos muy adecuados establecidos en el reglamento de crédito, es notorio que éstos no están poniendo en práctica y que no existe un adecuado control y seguimiento por parte del responsable del área de cobranzas.

Por esta razón se considera importante evaluar la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuk Yuyai” Ltda., con la finalidad de que se cumplan las normas legales establecidas por la Ley de Cooperativas y para proteger en forma oportuna el problema de la cartera vencida. Para lo cual requiere integrar y dimensionar todo el giro financiero de la Institución, considerando desde el proceso de captación de recursos financieros, desempeño del recurso humano y alianzas estratégicas.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo incide la evaluación de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyai Ltda., de la ciudad del Puyo en el período 2012, para reducir el riesgo financiero?

1.3. OBJETIVOS

Determinar cómo la Evaluación a la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyai Ltda., de la ciudad del Puyo en el período 2012, incidirá para reducir el riesgo financiero.

1.3.2. ESPECÍFICOS

- Verificar el cumplimiento de las Normas de Control Interno para asegurar la fiabilidad de los procesos aplicados en el área de créditos.
- Realizar la evaluación de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyai Ltda. de la ciudad del Puyo en el período 2012.
- Emitir un informe que proporcione los resultados obtenidos, del área evaluada con sus respectivos comentarios, conclusiones y recomendaciones, que permita la correcta toma de decisiones.

1.4. JUSTIFICACIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyai Ltda., es creada en el año 2006 bajo Acuerdo Ministerial No. 00045 con fecha 25 de junio de 2006, inscrita con el Registro General de Cooperativas No.7296 de 2 de Abril del 2006, según la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sistema Financiero Popular y Solidario mediante la Sección 1 de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Artículo 81, indica lo siguiente: “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 y previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley”. Mediante el conocimiento cercano de la empresa procura evaluar la cartera de crédito e introducir cambios en la forma de colocación y recuperación de la cartera, lo que hace necesario aplicar nuevas políticas crediticias, para establecer modelos generales que orienten el accionar de la Cooperativa.

La evaluación de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyai Ltda., de la ciudad del Puyo en el período 2012, adquiere relevancia, por cuanto permitirá realizar de manera eficiente la ejecución de sus procesos; determinar el cumplimiento por parte de las responsables de dicho departamento de las disposiciones legales, reglamentarias, programas y demás normas aplicables, dicha normativa regulará el funcionamiento de este sistema financiero, el mismo que estará orientado a la identificación y previsión de riesgo, con el objeto de evitar una crisis cooperativista.

Estos antecedentes justificaron plenamente su ejecución que beneficiará a la empresa y a todos quienes tengan acceso a este documento.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

La investigación se desarrolló en base a la siguiente conceptualización: “La evaluación permanente de la cartera de créditos permite conocer el valor y la naturaleza de los diferentes riesgos que pueden afectar a este activo y por tanto ocasionar pérdidas al patrimonio, las que deben ser oportunamente identificadas para la constitución de provisiones, para lo cual es fundamental el desarrollo eficiente de una evaluación a la cartera de crédito en el tiempo y espacio adecuado para obtener resultados favorables para la organización que permitan el desarrollo institucional”. (GOMEZ, 2011, Pág. 48).

UNIDAD I

2.1.1. GENERALIDADES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUK YUYAI LTDA

2.1.1.1. ANTECEDENTES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyai LTDA, creada en el año 2006 bajo Acuerdo Ministerial No. 00045 de 25 de junio de 2006, ubicada en la provincia de Pastaza cantón Pastaza, en las calles 9 de Octubre; intersección: Av. Atahualpa, esquina; edificio Granja S/N.

Es el sueño hecho realidad de un grupo de emprendedores con el afán de cubrir las necesidades y demandas de créditos que la sociedad necesita y trabajar en mejora de su bienestar económico. El nombre de la Cooperativa Mushuk Yuyai, significa “Nuevo Pensamiento”, “con una forma diferente de hacer cooperativismo”.

Esta Institución financiera nace con 12 socios fundadores, con un aporte de capital de 1000 dólares de norteamérica, los mismos que son depositados en certificados de aportación; la directiva conformada por: sr. Paulino Ziza Presidente, el sr. Amable Maliza como

Presidente del Consejo de Vigilancia y el sr. Ángel Mangousin como Gerente. Cada una de estas personas reconocidas por el Ministerio de Bienestar Social.

En la actualidad sus instalaciones están ubicadas en la provincia de Pastaza cantón Pastaza en las calles 9 de Octubre y Atahualpa edificio Granja; mantiene dos agencias ubicadas en Quito y Latacunga, respectivamente, además cuenta con aproximadamente 7.500 socios activos; con un activo que supera el 1.8 millones de dólares. La Cooperativa está controlada y regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, que trabaja en forma mancomunada con el apoyo de instituciones como: Finanzas Populares, Banca Migrante, Fedecoop, Eclope.

Base Legal

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyai LTDA, creada en el año 2006 bajo acuerdo ministerial No. 00045 de fecha 25 de junio de 2006, ratificada por la SEPS el 5 de junio de 2013 bajo Resolución No. SEPS-2013-0002031. (Estatutos de la COAC Mushuk Yuyai Ltda., Art. 2, 2013)

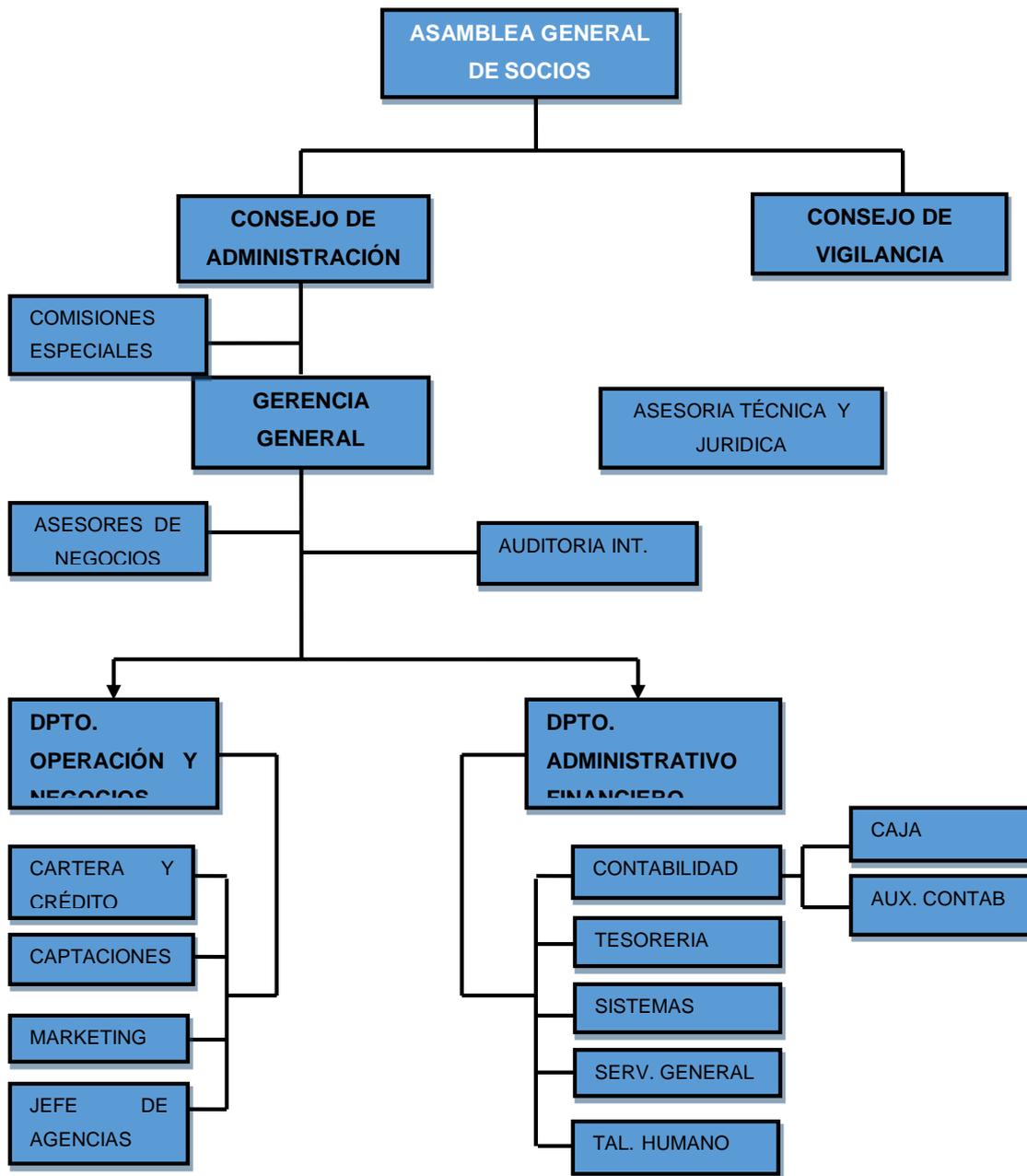
La Institución está regida por las siguientes leyes:

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria LOEPS y su Reglamento, publicada en el Registro Oficial No 444 de 10-mayo-2011.
- Ley Orgánica de Régimen Tributario y su Reglamento.
- Código de Trabajo.

2.1.1.3 Estructura Orgánica de la Cooperativa

El organigrama estructural representa la estructura administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuk Yuyai” Ltda.

Gráfico N° 1.- Estructura Orgánica



Fuente: Documentos COCREAD “Mushuk Yuyai Ltda.”

Elaborado Por: Área administrativa

2.1.14 Misión

“Ser una institución sólida, líder y competitiva, ofreciendo productos y servicios financieros de calidad, que satisfagan las expectativas del mercado en forma ágil y oportuna, en beneficio de nuestros socios.” (Estatutos de la COAC Mushuk Yuyai Ltda., Art. 2, 2013)

2.1.1.5 Visión

“Contribuir al mejoramiento económico de nuestros socios, a través de nuestro amplio portafolio financieros y un compromiso social permanente que persigue el crecimiento de la comunidad” (Estatutos de la COAC Mushuk Yuyai Ltda., Art. 2, 2013)

2.1.1.6 Principios del Cooperativismo

Según el Artículo 4., de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, establece: Las personas y organizaciones amparadas por esta ley, en el ejercicio de sus actividades, se guiarán por los siguientes Principios, según corresponda:

- La búsqueda del buen vivir y del bien común;
- La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales;
- El comercio justo y consumo ético y responsable;
- La equidad de género;
- El respeto a la identidad cultural;
- La autogestión;
- La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas; y,
- La distribución equitativa y solidaria de excedentes.

2.1.1.7 Servicios que oferta la Entidad

Las cooperativas de ahorro y crédito, previa autorización de la Superintendencia, podrán realizar las siguientes actividades: (Estatutos de la COAC Mushuk Yuyai Ltda., Art. 4, 2013)

a) Ahorros

- Ahorros a la vista.
- Certificados de aportación.

b) Créditos

- Micro crédito.
- Créditos de consumo.
- Crédito comercial.
- Créditos vivienda.

c) Invertir preferentemente en este orden en el sector financiero popular y solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional;

- Inversiones a plazo fijo.
 - 90 días, al 6% interés.
 - 180 días al 8% interés.
 - 360 días al 10% interés.
 - Más de 360 días 10.50% interés.

d) Servicios

- Bono de desarrollo humano.
- Servipagos.

Cualquier otra actividad financiera autorizada expresamente por la Superintendencia. Las cooperativas de ahorro y crédito podrán realizar las operaciones detalladas en este artículo, de acuerdo al segmento al que pertenezcan, de conformidad a lo que establezca el Reglamento de esta Ley. (LOEPS, 2012)

2.1.1.8 Políticas de crédito

De acuerdo al Artículo 78, de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, para efectos de la presente Ley, integran el sector financiero popular y solidario las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas implantarán para la recuperación de los créditos.

1. Perspectiva.- Crédito

- Se otorgará el crédito inmediato a socios con buen historial crediticio, es decir, sin registros de morosidad y con crédito activo por lo menos hace un año.
- Todo crédito demanda puntualidad en sus pagos.
- Los montos de créditos están en función de su capacidad de pago. Se otorgarán créditos al cinco por uno para el primer crédito (bajo una base). Y, a partir del segundo crédito al diez por uno; habrá casos especiales que se otorgarán los créditos sin base en un monto no mayor a mil dólares americanos.
- El crédito se entrega mediante depósito en la libreta de ahorros. Todo socio debe tener una cuenta de ahorro activa y en movimiento. Todo socio debe ser debidamente informado de las políticas de la Cooperativa.
- Previo, a la asignación del crédito, se visitará a los socios en su domicilio con el fin de realizar una inspección que compruebe su capacidad de pago. (Reglamento de crédito, 2013)

2. Perspectiva.- Cobranza

- Para los créditos otorgados en pagos diarios una persona encargada de cobranza plenamente identificado, con el logo de la Cooperativa lo visitará en su domicilio o negocio.

- Todo pago realizado en el domicilio o negocio del socio, se entregará el respectivo comprobante de pago, mismo que se considera como único documento para cualquier reclamo.
- En caso de mora, el cliente debe acercarse a la Cooperativa y exponer su atraso al pago(s), además se le hará seguimiento cercano hasta que cumpla con sus obligaciones adquiridas (pague).
- En caso de mora se le notificará por escrito, detallando el monto y los días que está atrasado su pago, con la finalidad de dar cumplimiento inmediato a lo expuesto en el documento. (Reglamento de crédito, 2013)

3. Perspectiva.- Cliente-Socio

- El servicio se dará con absoluta calidad, agilidad, eficiencia y eficacia.
- Fomentar el apoyo al desarrollo humano y social de la comunidad en la que se asiente la Cooperativa o alguna de sus agencias y sucursales en el país.
- Realizar de forma periódica encuestas a los clientes sobre los servicios y la atención prestada.
- Se darán a conocer todos los productos – servicios con sus respectivos costos y beneficios. (Reglamento de crédito, 2013)

4. Perspectiva.- Cliente Interno

- El horario de trabajo en la Cooperativa será de lunes a viernes de ocho de la mañana a seis de la tarde con una hora de almuerzo y los días sábados y domingos de ocho y treinta a las trece horas.
- El personal deberá laborar portando el uniforme correspondiente en perfectas condiciones.

- La Cooperativa buscará el desarrollo de sus clientes internos con procesos de capacitación integral.
- El personal gozará de todos los beneficios que la ley determine.
- Cuidar la imagen institucional e impulsar su crecimiento.
- Guardar el respeto e integración entre todos los Miembros de la Cooperativa, evitando funcionar por intereses individuales o de grupo, ni la injerencia política. (Reglamento de crédito, 2013)

UNIDAD II

2.1.2. CARTERA DE CRÉDITO

La cartera de crédito comprende los saldos de capital de las operaciones de créditos otorgados por la Entidad, bajo las distintas modalidades autorizadas y en función del giro especializado que corresponde a cada una de ellas. Se incluye también los montos provisionados para cubrir créditos de dudosa recuperación de acuerdo a disposiciones de la Superintendencia de Bancos (<http://deconceptos.com/ciencias-juridicas/credito-bancario>)

2.1.2.1. Estructura de la cartera de crédito

El Banco Central del Ecuador establece la siguiente estructura de la cartera de crédito:

2.1.2.1.1. Cartera de crédito o cartera por vencer

Es aquella cuyo plazo no ha vencido y aquella vencida hasta el número de días posteriores a la fecha de vencimiento de la operación que señale la Superintendencia de Bancos, de acuerdo al tipo de crédito o de acuerdo a lo establecido en el contrato respectivo.

2.1.2.1.2. Cartera de crédito reestructurado por vencer

Registra las operaciones que han sido sujetas al proceso de reestructuración por:

- Aplicación de las normas del programa de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.
- Por acuerdo de ampliación de plazo entre las partes.

2.1.2.1.3. Cartera que no devenga intereses

Registra el valor de toda clase de créditos que por mantener valores, cuotas o dividendos vencidos por más del plazo determinado en la normativa legal, dejan de devengar intereses e ingresos.

Adicionalmente registrará la porción del capital de los créditos directos, cuotas o dividendos de préstamos por vencer, que por efecto de encontrarse calificados de dudoso recaudo o pérdida dejan de devengar intereses e ingresos.

Las porciones de capital que no devengan intereses, deben ser clasificadas a cartera vencida cuando no han sido recaudadas dentro del plazo determinado en la normativa vigente. <http://biblioteca.bce.ec>

2.1.2.1.4. Cartera vencida

Es el monto total de créditos otorgados y que se convierte en un activo de riesgo al tener los créditos en mora. Es decir son los que están registrados todos los créditos, en todas sus modalidades que no hubieran sido cancelados dentro de los plazos establecidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria o registra también las operaciones contingentes pagadas por la institución por cuenta de los clientes. <http://biblioteca.bce.ec>.

2.1.2.2. Sujeto de crédito

Es la persona natural o jurídica que reúne los requisitos para ser evaluado y posteriormente ser favorecido con el otorgamiento de un crédito, en efectivo o venta de un artículo con facilidades de pago. Estos requisitos están comprendidos en la política de créditos de la empresa que otorga dicho crédito. (BELLIDO Sánchez, 1989,)

2.1.2.3. Tipos de crédito

2.1.2.3.1. Micro crédito

Es todo crédito concedido a un socio/a, sea persona natural o jurídica o a un grupo de socios/as con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización, servicios y emprendedores, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la institución.

2.1.2.3.2. Créditos de consumo

Se entiende por créditos de consumo a los otorgados a personas naturales, que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pagos de servicios, el fuente de repago proviene de la estabilidad salarial del deudor/a, adecuadamente verificada por la Cooperativa.

2.1.2.3.3. Crédito comercial

Son los créditos otorgados a clientes, cuyo financiamiento está dirigido a las diversas actividades productivas. Para efectos de la calificación de riesgos se considera un procedimiento específico para operaciones de hasta \$20.000,00.

2.1.2.3.4. Créditos vivienda

Otorgados a un prestatario sea persona natural o jurídica a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero prestamista. (CRÉDITOS EN ECUADOR , 2012)

2.1.2.4. Requisitos de créditos

El respectivo Reglamento evidencia que los requisitos son:

- Ser socio o socia de la Cooperativa con membrecía mínima de 15 días, a excepción de créditos emergentes hasta 500,00 dólares en 48 horas.
- Ser ecuatoriano/a o extranjero/a residente en el país, con domicilio establecidas en el área de operación de la Cooperativa o ejercer sus actividades empresariales en un lugar fijo.
- Acreditar capacidad de endeudamiento y pago y/o viabilidad del proyecto o negocio.
- Contar con una experiencia de mínimo seis meses continuos en la actividad económica respectiva.
- No ser garante o deudor/a solidario de un socio o socia prestatario/a que se encuentre en mora.
- Sujetarse a las garantías establecidas por la Cooperativa.
- Contar con el encaje exigido por la Cooperativa del monto a solicitar.
- Haber realizado el movimiento en los ahorros antes de obtener préstamo, un promedio de 25% mínimo sobre el monto solicitado.
- A las personas solicitantes del crédito que colaboren en las instituciones públicas se exigirá que acrediten los sueldos por medio de los servicios de pagos interbancarias del Banco Central del Ecuador que mantiene la Cooperativa Mushuk Yuyai Ltda. (Reglamento de Crédito, 2013).

2.1.2.5. Montos, plazos y encaje

1. Montos

Montos de los préstamos tendrán una relación directa con la capacidad de pago y capacidad de endeudamiento del solicitante; así como los riesgos que el prestatario/a se pueda enfrentar en el transcurso de sus actividades empresariales o generadoras de

ingresos. En función de la liquidez se atenderán en prioridad las solicitudes en orden de presentación, de menor a mayor monto y según la modalidad del crédito: consumo, productivo y comercio, vivienda y micro crédito, en todo caso el crédito escalonado.

Además de las restricciones legales y normativas vigentes, la Cooperativa podrá otorgar, para cada tipo de crédito; los montos y plazos máximos permitidos para cada tipo de crédito, que a continuación se detalla:

Tabla No.1.
Monto máximo de créditos

PERIODO DE CRÉDITO	MONTO MÁXIMO	PLAZO
PRIMER CRÉDITO	200,00	4 MESES
	300,00	6 MESES
	500,00	8 MESES
	800,00	12 MESES
	1000,00	14 MESES
	1500,00	18 MESES

Fuente: Documentos COCREAD “Mushuk Yuyai”

Autor: Fernando Moyota

Tabla No.2
Monto máximo de micro-créditos

MICRO CRÉDITOS		
PERÍODO DE	MONTO MÁXIMO	PLAZO
PRIMER	2000,00	20 MESES
SEGUNDO	4000,00	24 MESES
TERCERO	5000,00	30 MESES
CUARTO	6000,00	36 MESES
QUINTO EN	10000,00	36 MESES

Fuente: Documentos COCREAD “Mushuk Yuyai”

Autor: Fernando Moyota

Tabla No.3
Monto máximo de créditos de consumo

CONSUMO		
PERÍODO DE CRÉDITO	MONTO	PLAZO
PRIMER	2000,00	15 MESES
SEGUNDO	4000,00	18 MESES
TERCERO	5000,00	24 MESES
CUARTO	6000,00	30 MESES
QUINTO EN ADELANTE	10000,00	36 MESES

Fuente: Documentos COCREAD “Mushuk Yuyai”

Autor: Fernando Moyota

1. Del plazo

Los plazos de los créditos se determinaron de acuerdo a la capacidad del pago del deudor y al riesgo de liquidez de la Cooperativa, necesidades del mercado; así como al plazo promedio ponderado de las captaciones; los créditos promovidos por líneas de financiamiento de instituciones nacionales y/o extranjeras se sujetarán a las condiciones que contemplen los convenios específicos.

Los plazos pueden ser revisados permanentemente por el Consejo de Administración, en funciones de las propuestas del Comité de Crédito.

El Oficial de Crédito deberá tener el criterio apropiado y lo suficientemente fundamentado para proponer el plazo adecuado (lo más bajo posible) para el socio o socia; el cual se definirá en función de la capacidad de pago del deudor/a, la rotación del capital de trabajo y el monto del crédito propuesto. (COCREAD “Mushuk Yuyai”, 2012)

2. El encaje

El encaje constituye un depósito compensatorio que mantiene el sujeto del crédito durante la vigencia de su operación de préstamo. Está conformado por los depósitos en ahorros y certificados de aportación que mantiene el socio o socia, constituyéndose en un

apalancamiento para la obtención del crédito, por lo que deberá cubrir la relación porcentual de dicho crédito.

La relación encaje-préstamo podrá variar de acuerdo a las políticas establecidas por el Consejo de Administración, las condiciones financieras de la Cooperativa y las características del préstamo a conceder, pudiendo ser revisado periódicamente por el Consejo de Administración, previa recomendación técnica de la Gerencia.

Para el primer crédito la relación encaje-préstamo es del 8x1 en ahorros, para todo tipo de crédito, sin tomar en cuenta los certificados de aportaciones. El segundo crédito será de 8x1 sobre el pagaré firmado, tomando en cuenta los certificados de aportaciones, tanto en la matriz y como en las agencias. (COCREAD “Mushuk Yuyai”, 2012).

2.1.2.6. Procedimientos de trámite de operaciones de crédito

Todo trámite de una operación de crédito se inicia con la presentación de la solicitud de préstamo por parte de un socio, para lo cual se utilizará el formato establecido por la Cooperativa (El/a solicitante deberá presentar la siguiente documentación).

- Cédula de identidad del socio/a- cónyuge (copias a color).
- Papeleta de votación- cónyuge (copias a color).
- Foto tamaño carnet a color.
- Cédula de identidad del garante/s-cónyuges (copia a color).
- Certificación de los ingresos (rol de pagos, certificación de ingresos de la empresa o institución, declaración de impuesto a la renta o declaración notariada de ingresos).
- Impuesto predial del domicilio o terrenos, certificado de gravamen o factura de pago de teléfono, agua o luz, o contrato de arrendamiento.
- Documentos que avalicen la propiedad de los bienes ofrecidos en garantía (certificados de registros de la propiedad, títulos de propiedad o declaraciones de impuesto predial).
- Estado de cuenta de los últimos seis meses.

- La solicitud de préstamo debe contener la información emitida por el Oficial de Crédito ya determinado. (COCREAD “Mushuk Yuyai”, 2012)

2.1.2.7. Proceso para recuperación del crédito

Para el proceso de recuperación de crédito se utiliza los siguientes procedimientos como son:

2.1.2.7.1. Refinanciamientos

- Cualquier refinanciamiento puede otorgarse únicamente a solicitud del socio o socia siempre que exista una causa justificada y comprobada habiendo agotado cualquier otra alternativa, para lo cual deberá presentar un nuevo garante, el refinanciamiento se constituirá en la reprogramación del plan de pagos original de un préstamo y podrá contemplar la totalidad del saldo de capital.
- El Comité de Crédito atenderá casos debidamente comprobados y de necesidad del socio o socia con la aplicación del monto el refinanciamiento de sus deudas de su aplicación de plazo. (COCREAD MUSHUK YUYAI, 2012)

2.1.2.7.2. Ampliaciones

Un socio o socia calificado/a como “A” (sin historial de morosidad) podrá solicitar una ampliación de monto, en cualquier momento de la vigencia del crédito, siempre y cuando se encuentre al día en sus pagos, de acuerdo a la tabla de amortización del préstamo. (COCREAD MUSHUK YUYAI, 2012)

2.1.2.7.3. Sustituciones de obligaciones.

- En este caso, la obligación sustituye la deuda anterior con un nuevo crédito (tasa de interés, plazo, etc.). Este procedimiento en ningún caso significará o permitirá la omisión de políticas, normas o lineamientos establecidos para un crédito nuevo o normal.

- La aprobación de una sustitución de obligaciones será responsabilidad del nivel de aprobación superior a aquel que otorgó el crédito, con la participación sin voto del Oficial de Crédito. (COCREAD MUSUK YUYAI , 2012)2.1.2.8. Morosidad y sanción de crédito
- Los créditos aprobados serán emitidos en el sistema con acreditación a la cuenta de ahorros del socio previa la firma de los pagarés y las garantías; de la misma manera se entrega una tabla de amortización para su cumplimiento en las cuotas.
- Todo socio o socia que obtenga un crédito de la Cooperativa, está obligado (a) a cumplir estrictamente con las condiciones del préstamo previamente convenidas.
- En la eventual mora que incurriese el socio o socia prestatario/a deberá comunicar a Cooperativa anticipadamente a fin de evaluar su situación particular comprobada y si el caso amerita, reprogramar sus amortizaciones dentro del plazo inicialmente convenido
- Un socio o socia en mora de no plantear voluntariamente su situación para su consideración será requerido el pago, de no obtenerse resultados favorables en el lapso de 90 días de atraso se declarará el préstamo de término vencido liquidando los depósitos que tuviere e iniciar el trámite judicial correspondiente, hasta recuperar totalmente el crédito con sus respectivos intereses y gastos.
- Cuando un socio o socia presentarse retrasos injustificados y acumulados durante el período de vigencia de un crédito, se le impondrá una reducción del monto del crédito aprobado en la siguiente operación de acuerdo a la siguiente tabla para los siguientes créditos: período acumulado de retraso porcentaje de recorte en el monto de crédito aprobado en la siguiente operación de acuerdo a la siguiente operación.
- Será de responsabilidad y cubrirán con sus propios recursos, los funcionarios oficiales de crédito que colocan créditos sin la aprobación por el Comité de Crédito sobre el monto autorizado con la multa de veinte dólares por cada crédito.

2.1.2.9. Evaluación de la cartera de crédito

El control interno en el área de crédito permite elaborar adecuadamente un análisis de créditos para reducir fraudes y costos para aumentar seguridades y beneficios económicos de la Cooperativa Acción y Desarrollo.

Esta función no es sencilla, porque exige mucha habilidad y conocimientos técnicos del Oficial de Crédito y de la Gerencia, para minimizar el riesgo en la toma de decisión en el momento de la aprobación de un crédito.

2.1.2.9.1. Control interno

Se define como un proceso realizado por el consejo de directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficacia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.

Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicadas.

El control interno es un proceso. Constituye un medio para un fin, no un fin en sí mismo.

El control interno es ejecutado por personas. No son solamente manuales de políticas y formas, si no personas en cada nivel de una organización.

Del control interno puede esperarse que proporcione solamente seguridad razonable, no seguridad absoluta, a la administración y al consejo de una entidad.

El control interno está engranado para la consecución de objetivos en una o más categorías separadas pero interrelacionadas. (Mantilla, segunda edición 2000)

2.1.2.9.2. Elementos del control interno

Organización.- Establecimiento de relaciones de conducta entre trabajo, funciones, niveles y actividades de empleados de una empresa para lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos establecidos.

Catálogo de cuentas.- Relación del rubro de las cuentas de activo, pasivo, capital, costos, resultados y de orden, agrupadas de conformidad con un esquema de clasificación

estructuralmente adaptado a las necesidades de una empresa determinada, para el registro de sus operaciones.

Sistema de Contabilidad.- Conjunto de principios y mecanismos técnicos aplicables para registrar clasificar, resumir y presentar sistemática y estructuralmente, información cuantitativa expresada en unidades monetarias, de las operaciones que realiza una entidad económica.

Estados financieros.- Por medio de estados financieros puede entenderse aquellos documentos que muestran la situación económica de la empresa, la capacidad de pago, a una fecha determinada, pasada o futura; o bien el resultado de operaciones obtenidas en un periodo o ejercicio pasado o futuro, en situaciones normales o especiales.

Presupuesto y pronóstico.- Conjunto de estimaciones programadas de las condiciones de operación y resultado que prevalecerán en el futuro dentro de un organismo social público, privado o mixto.

Entrenamiento, eficiencia y moralidad del personal, tiene por objeto que todos los empleados lleguen a poseer preparación, conocimiento y experiencia para alcanzar las metas y objetivos de la empresa pública privada o mixta.

Supervisión.- Tiene como función vigilar, inspeccionar, evaluar y conducir el trabajo de un equipo, así como promover que éste opere conforme a los criterios de economía, eficiencia, eficacia, efectividad, imparcialidad y honestidad. (PERDOMO, 2000)

2.1.2.9.3. Objetivos del control interno

- Fomentar y asegurar el pleno respeto, apego, observancia y adhesión a las políticas establecidas por la administración de la entidad. La razón es obvia: contar con sólidas y bien estructuradas políticas respetables y respetadas, permite una administración y operaciones, ordenadas y sanas y con guías que normaran, orientaran y regularan la actuación.

- Promover eficiencia operativa. Las políticas y disposiciones implantadas por la administración deben ser la base, soporte y punto de partida para operar. Dichas políticas deben identificar metas estándares de operación básicos para medir el desempeño y calificar la eficiencia y economía, elementos indispensables para lograr la óptima sinergia operativa integral.
- Asegurar razonabilidad, confiabilidad, oportunidad e integridad de información financiera y la complementaria administrativa y operacional que se genera en la entidad. La información es básica e indispensable para conocer la gestión y el desempeño de la entidad, como se encuentra está en la actualidad y una base fundamental para la toma de decisiones que garantice su bienestar futuro. La información dirá cuán buenas y acertadas han sido las políticas establecidas y cuál ha sido el nivel de eficiencia de la operación.
- Protección de los activos de la entidad. Este cuarto objetivo se concreta, de hecho, con la observancia de los tres objetivos anteriores. Es indiscutible que debe haber políticas claras, específicas y respetadas que involucren el buen cuidado y esmerada protección y administración de los activos, por ejemplo en los flujos de fondos, las cuentas y documentos por cobrar, los inventarios, los inmuebles, maquinarias y equipos. Las políticas deben tender hacia una óptima eficiencia operativa de los activos. Además, obviamente, éstos deben estar registrados en la contabilidad y se debe saber se está haciendo con ellos, pues activos no registrados son activos sin control. (POCH, Ramón, 2000)

2.1.2.9.4. Fines del control interno

Las definiciones sobre el control interno indican que este es mucho más que una herramienta dedicada a la prevención de fraudes o al descubrimiento de errores en el proceso contable; o descubrir deficiencias en cualquier sistema operativo; contribuye una ayuda indispensable para una eficaz y eficiente administración.

Un sistema de control interno consiste en aplicar todas las medidas utilizadas por una organización con las siguientes finalidades:

1. Proteger sus recursos contra pérdidas, fraude o ineficiencia.

2. Promover la exactitud y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
3. Apoyar y medir el cumplimiento de la organización.
4. Juzgar la eficiencia de operaciones en todas las áreas funcionales de la organización.
5. Cerciorarse si ha habido adhesión a las políticas generales de la organización.

El control interno, sin embargo, no termina con la prueba de conformidad respecto de las políticas y normas de operación, sino que se extiende a las operaciones prácticas que tiene que ver con las decisiones y acciones de un individuo o que de manera intencional, caen dentro de la capacidad discrecional de este y no se rige por reglas o convenciones; por ejemplo, una determinación basada en el criterio individual de negar o conceder un crédito a un cliente. (RODRÍGUEZ Valencia, 2009)

2.1.2.10. Principios del control interno

El control interno es un medio no un fin en sí mismo, es un proceso desarrollado por el personal de la organización y no puede ser considerado infalible, ofreciendo solamente una seguridad razonable. Por lo tanto, no es posible establecer una receta universal de control interno que sea aplicable a todas las organizaciones existentes. Determina quince reglas que se determinan Principios de Control Interno para la aplicación en todo tipo de organización, las mismas que se detallan a continuación:

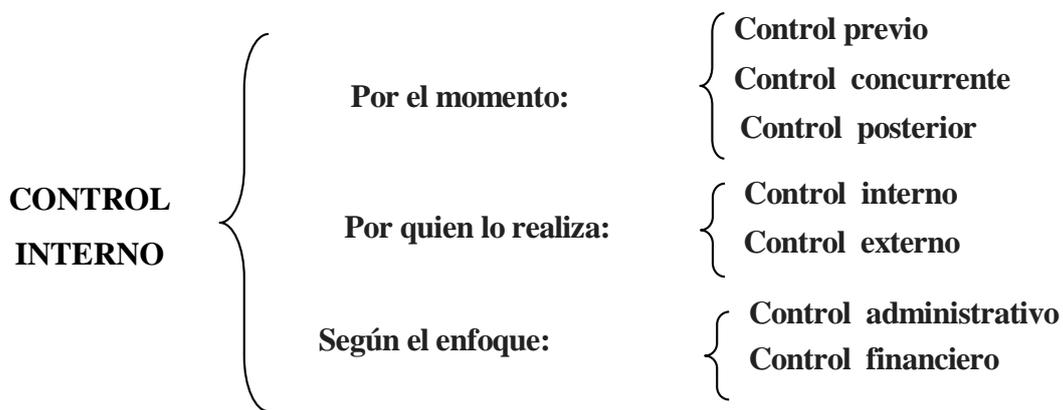
- Responsabilidad delimitada a cada persona.
- Separación de funciones incompatibles para autorización custodia y registro.
- Ninguna persona debe tener la responsabilidad completa por una transacción.
- Selección de servidores hábiles y capaces.
- Rotación de servidores de un trabajo al máximo posible.
- Fianzas para los empleados que manejan y contabilizan los recursos materiales y financieros.
- Instrucciones por escrito en forma de manual de operaciones.
- Sistema contable actualizado.
- Formularios pre numerados al ser impresos.
- Evitar uso de dinero en efectivo.

- Uso del mínimo de cuentas bancarias.
- Depósitos inmediatos e intactos.

Las actividades de control se traducen en políticas (lo que debe hacerse) y procedimientos (mecanismos concretos de control). Las actividades de control constituyen un elemento importante del proceso mediante el cual una entidad consigue sus objetivos. (GORDON, 2002)

2.1.2.11. Clasificación del control interno según su uso y aplicación

GRÁFICO N° 2.- Clasificación de control interno



Fuente: (KELL. 1988, P. 18)

Elaborado por: Diego Moyota

2.1.2.11.1. Control previo.- Son las medidas que se van a efectuarse antes de ejecutar las operaciones, sean administrativas o financieras.

2.1.2.11.2. Control concurrente.- Consiste en aplicar mecanismos, procedimientos y medidas de supervisión permanente, durante la ejecución de las operaciones sean éstas administrativas o financieras, con el fin de asegurar resultados previstos por la empresa, aprovechando de disposiciones legales y adopción oportuna de medidas correctivas.

2.1.2.11.3. Control posterior.- Es el examen de las operaciones y actividades por medio de la Auditoría.

2.1.2.11.4. Control interno.- Es el plan de organización y conjunto de medidas para salvaguardar recursos, verificar la exactitud y veracidad de la información financiera, promover eficacia de las operaciones y lograr el cumplimiento de metas y objetivos.

2.1.2.11.5. Control externo.- Conjunto de procedimientos, medidas y métodos aplicados por los organismos o firmas privadas de Auditoría, con el fin de verificar, evaluar y dar fe sobre la situación financiera, los resultados de las operaciones, el incumplimiento con las disposiciones legales y el logro de las metas y objetivos programados con eficiencia, efectividad y economía en la utilización y salvaguarda de los recursos y formular recomendaciones para mejorar las operaciones y actividades.

2.1.2.11.6. Controles administrativos.- A diferencia de los contables, son los que se relacionan principalmente con la eficiencia de las operaciones, la adhesión a las políticas gerenciales y muy indirectamente con los registros financieros.

2.1.2.11.7. Controles contables.- Comprende el plan de organización y los métodos de procedimientos que son base para la protección de los activos y la contabilidad de los registros financieros.

2.1.2.12. Componentes del Control Interno

Para que la administración pueda lograr los objetivos de control interno de la entidad, es necesario aplicar los siguientes elementos o componentes:

2.1.2.12.1. Ambiente de control

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

Fija el tono de la organización y sobre todo, provee disciplina a través de la influencia que ejerce el comportamiento del personal en su conjunto.

Es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura. Los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la entidad, la filosofía de dirección y el estilo de dirección, la manera en que la dirección asigna la autoridad, las responsabilidades, organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados así como la atención y orientación que proporciona el consejo de administración.

Los principales factores del ambiente de control son:

- La filosofía y estilo de la dirección y la gerencia.
- La integridad, los valores éticos, la competencia profesional y el compromiso de todos los componentes de la organización, así como su adhesión a las políticas y objetivos establecidos.
- Las formas de asignación de responsabilidades y de administración y desarrollo del personal.

El grado de documentación de políticas y decisiones y de formulación de programas que contengan metas, objetivos e indicadores de rendimiento. (ESTUPIÑAN, 2006)

2.1.2.12.2. Evaluación de riesgos

El control interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las organizaciones. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes de manera de asemejar los puntos débiles, orientando los riesgos tanto al nivel de la organización como la actividad.

Estableciendo objetivos globales y por actividad, una entidad puede identificar los factores críticos del éxito y determinar los criterios para medir el rendimiento.

Categorías de objetivos

A pesar de su diversidad, pueden agruparse en tres grandes categorías:

- Objetivos relacionados con las operaciones.- Se refieren a la eficacia y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluyendo los objetivos de rendimiento y rentabilidad y la salvaguarda de los recursos contra posibles pérdidas.
- Objetivos relacionados con la información financiera.- Se refieren a la preparación de estados financieros confiables y a la prevención de la falsificación de la información financiera.
- Objetivos de cumplimiento.- Se refieren al cumplimiento de las leyes y normas a las que está sujeta la entidad.

2.1.2.13. Actividades de control

Están constituidas por los procedimientos específicos establecidos como un reaseguro para el cumplimiento de los objetivos, orientados primordialmente hacia la prevención y neutralización de los riesgos.

Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la organización y cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos según conociendo los riesgos, se disponen los controles destinados a evitarlos o minimizarlos, los cuales pueden agruparse en tres categorías:

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

Tipos de actividades de control

Existen muchas descripciones de tipos de actividades de control, que incluyen desde controles preventivos a controles detectivos y correctivos, controles manuales, controles informáticos y controles de dirección.

Análisis efectuados por la dirección.- Los resultados obtenidos se analizan comparándolos con los presupuestos, las previsiones, los resultados de ejercicios anteriores y de los competidores.

- Gestión directa de funciones por actividades.- Los responsables de las diversas funciones o actividades revisan los informes sobre resultados alcanzados.
- Proceso de información.- Se aplican una serie de controles para comprobar la exactitud, totalidad y autorización de las transacciones. Se controla el desarrollo de nuevos sistemas y la modificación de los existentes, al igual que el acceso a los datos, archivos y programas informáticos.
- Controles físicos.- Los equipos de fabricación, las inversiones financieras, la tesorería y otros activos son objeto de protección y periódicamente se someten a recuentos físicos cuyos resultados se comparan con las cifras que figuran en los registros de control.
- Indicadores de rendimiento.- El análisis combinado de diferentes conjuntos de datos (operativos o financieros) junto con la puesta en marcha de acciones correctivas, constituyen actividades de control.

Segregación de funciones.- Con el fin de reducir el riesgo de que se cometan errores o irregularidades, las tareas se reparten entre los empleados. (POCH, 2000)

2.1.2.13.1. Información y comunicación

Los sistemas de información permiten identificar, recoger, procesar y divulgar datos relativos a los hechos o actividades internas y externas, funcionan muchas veces como herramientas de supervisión a través de rutinas previstas a tal efecto, por esto es imprescindible que la información sea periódica y oportuna.

La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores permitiendo asumir las responsabilidades individuales.

La información operacional, financiera y de cumplimiento conforma un sistema para posibilitar la dirección, ejecución y control de las operaciones.

La comunicación es inherente a los sistemas de información. Las personas deben conocer a tiempo las cuestiones relativas a sus responsabilidades de gestión y control. Cada función ha de especificarse con claridad, entendiendo en ello los aspectos relativos a la responsabilidad de los individuos dentro del sistema de control interno; asimismo el personal tiene que saber cómo están relacionadas sus actividades con el trabajo de los demás, cuáles son los comportamientos esperados, de qué manera deben comunicar la información relevante que generen. Los informes deben transferirse adecuadamente a través de una comunicación eficaz. (POCH, R. Manual de Control Interno, Gestión 2000.)

2.1.2.13.2. Monitoreo o supervisión

Incumbe a la dirección la existencia de una estructura de control interno idónea y eficiente, así como su revisión y actualización periódica para mantenerla en un nivel adecuado.

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

Las primeras son aquellas incorporadas a las actividades normales y recurrentes que, ejecutándose en tiempo real y arraigadas a la gestión, generan respuestas dinámicas a las circunstancias sobrevinientes.

En cuanto a las evaluaciones puntuales, corresponden las siguientes consideraciones:

- Responden a una determinada metodología, con técnicas y herramientas para medir la eficacia directamente a través de la comparación con otros sistemas de control.
- Las deficiencias o debilidades del sistema de control interno detectadas a través de los diferentes procedimientos de supervisión deben ser comunicadas a efectos de que se adopten las medidas de ajuste correspondientes.

2.1.2.13.3. Implementación del sistema de Control Interno

Se deben cumplir las tres fases siguientes:

1. Planificación

Se inicia con el compromiso formal de la alta dirección y la constitución de un Comité responsable de conducir el proceso. Comprende además las acciones orientadas a la formulación de un diagnóstico de la situación en que se encuentra el sistema de control interno de la entidad con respecto a las Normas de Control Interno establecidas por la CGR, que servirán de base para la elaboración de un plan de trabajo que asegure su implementación y garantice la eficacia de su funcionamiento. (Dirección Nacional de Innovación Académica UNAL , 2013)

2. Ejecución

Comprende el desarrollo de las acciones previstas en el plan de trabajo. Se da en dos niveles secuenciales: a nivel de entidad y a nivel de procesos. En el primer nivel se establecen las políticas y normativa de control necesarias para la salvaguarda de los objetivos institucionales bajo el marco de las normas de control interno y componentes que éstas establecen; mientras que en el segundo, sobre la base de los procesos críticos de la entidad, previa identificación de los objetivos y de los riesgos que amenazan su cumplimiento, se procede a evaluar los controles existentes a efectos de que éstos aseguren la obtención de la respuesta a los riesgos que la administración ha adoptado. (Dirección Nacional de Innovación Académica UNAL , 2013)

3. Evaluación

Fase que comprende las acciones orientadas al logro de un apropiado proceso de implementación del sistema de control interno y de su eficaz funcionamiento, a través de su mejora continua. (<http://apps.contraloria.gob.>)

2.1.2.14. Técnicas de evaluación del Control Interno

Las principales y más comúnmente utilizadas para la evaluación del control interno son las que a continuación se enumeran: memorandos, flujogramas, cuestionarios de control interno y técnicas estadísticas.

En los siguientes subapartados se desarrollan y se exponen los principales aspectos de estas técnicas, en función de la importancia que cada una de ellas tiene en su aplicación práctica. (Maldonado, 2006,)

- **Memorandos**

Se trata de descripciones narrativas del sistema del control interno y de los diversos procedimientos empleados.

Estos memorandos son preparados para cada uno de las áreas que integran el sistema administrativo de la empresa (ventas, nóminas, inventarios, tesorería, etc.), detallando los procedimientos utilizados por ella.

Los principales apartados de que se componen los citados memorandos son los siguientes:

- a) Procedimientos de Contabilidad utilizados.
- b) Medidas de control interno.
- c) Puntos fuertes en los procedimientos de Contabilidad y en las medidas de control interno.
- d) Puntos débiles en los procedimientos de Contabilidad y en las medidas de control interno.

Los memorandos de procedimientos pueden emplearse también como complemento a la información suministrada por los flujogramas o por cuestionarios de control interno; ello puede efectuarse preparando unas notas suplementarias sobre procedimientos contables.

Debe presentarse especial atención en registrar los siguientes aspectos al redactar y complementan las notas sobre procedimientos contables:

- a) Los documentos originados en relación al proceso analizado deben ser enumerados en el mismo orden en que son procesados por la empresa, debiendo obtenerse copias tipificadas.
- b) Se deben redactar resúmenes de los procedimientos seguidos con respecto a dichos

documentos citando al personal responsable e incluyendo sus cargos o descripción de sus funciones.

- c) Si se utiliza la técnica narrativa como complemento de un flujograma, se efectuarán las oportunas referencias cruzadas. (Maldonado, 2006,)

- **Flujogramas**

El diseño de un sistema de control interno debe procurar a la vez alto rendimiento en la información administrativa y capacidad para adaptarse a los cambios del entorno.

Otro punto al tener en cuenta es que el diseño depende en parte de la filosofía de la administración y organización; en concreto, el circuito informativo guarda una especial vinculación al organigrama de la empresa.

Los flujogramas o diagramas de flujo asociados con los sistemas de información contribuyen a aumentar la utilidad de la presentación visual de la documentación que es esencial en los sistemas de información administrativa.

En comparación de los métodos narrativos, hay que indicar que los diagramas reducen el volumen de explicaciones y consecuentemente condensan su presentación, lo que facilitan al propio tiempo su comprensión. La Auditoría de sistemas (en especial de sistemas de control interno) precisa contar con un método de registro de la información generada en esos sistemas.

El diagrama de procedimientos (chart, flujograma) es una técnica o instrumento utilizado para mostrar organizaciones, sistemas o rutinas administrativas, de un modo esquemático.

Por medio del diagrama se pueden conocer las operaciones así como los caminos que siguen todos los documentos a través de los diferentes departamentos y empleados. Con ellos se llega a un amplio conocimiento del funcionamiento de la organización.

Los diagramas de flujo muestran claramente los sistemas actuales de la empresa y proporcionan un método fácil para destacar las deficiencias del sistema o aquellos aspectos susceptibles de ser mejorados.

La utilización de los diagramas dependerá básicamente del grado de complejidad del sistema en funcionamiento y no tanto del volumen de la empresa en cuestión. Ello es obvio, ya que los sistemas organizativos más complejos requerirán en mayor medida de la ayuda de flujogramas para su representación gráfica. (Maldonado, 2006,)

- **Cuestionario de control interno**

Como ya hemos dicho anteriormente el auditor para dar cumplimiento a las normas de auditoría de carácter material emanadas por su colegio profesional, debe proceder en primer lugar al estudio análisis y evaluación del control interno, para ello puede utilizar diversos instrumentos o aplicar variadas técnicas.

En nuestra opinión podemos recordar las ventajas del método del cuestionario:

- Forma escrita.
- No es necesario la preparación técnica del personal del equipo del auditor.
- Puede ser preparado con anterioridad el análisis de valoración.
- Es posible la adecuada formulación de preguntas.
- Puede ser utilizado para varios trabajos.
- Facilita la comprensión de la respuesta.
- Es posible la orientación conjunta a todos los preguntados.
- Los resultados son rápidos
- Costo mínimo de la evaluación.

Es evidente que el uso del cuestionario de control interno será efectivo si se utiliza de una forma adecuada y si se confecciona de acuerdo con las características particulares de cada negocio. (Maldonado, 2006,)

2.1.2.15. Métodos de evaluación del Control Interno

El estudio es el examen mismo, la investigación y análisis del control existente: la evaluación es la conclusión a la que se llega, es el juicio que se forma en la mente del auditor al evaluar los resultados del control interno, si es bueno o defectuosos, es decir, si permite la consecución plena de sus objetivos o no.

La evaluación del control interno debe ser lo suficientemente detallada para entender el sistema que emplea la entidad para realizar, registrar y procesar las transacciones que conduzcan a la preparación de los estados financieros.

Métodos de evaluación

Existen tres métodos para efectuar el estudio y evaluar el control interno:

- Método descriptivo.
- Método de cuestionarios.
- Método gráfico.

Método descriptivo.- Consiste en la explicación por escrito de las rutinas establecidas para la ejecución de las distintas operaciones o aspectos científicos del control interno. Es decir, es la formulación mediante un memorando donde se documentan los distintos pasos de un aspecto operativo.

Método de cuestionarios.- Consiste en elaborar previamente una relación de preguntas sobre los aspectos básicos de la operación a investigar y a continuación se procede a obtener las respuestas a tales preguntas. Generalmente estas preguntas se formulan de tal forma que una respuesta negativa advierta debilidades en el control interno.

Método gráfico.- Este método tiene como base la esquematización de las operaciones mediante el empleo de dibujos; en dichos dibujos se representan departamentos, formas, archivos y en general el flujo de la información de las diferentes operaciones hasta efectuar la cuenta del Mayor General.

En la práctica este resulta ser el método más eficiente para estudiar y evaluar el control interno, ya que se parte de nada y toda la información es producto de observación, investigación, inspección e indagaciones directas que efectúa el auditor con base en los cuales diagrama el flujo del control interno aplicable a la información que afecta cada una de las operaciones de la entidad. (CARDOSO, CONTROL INTENO 2006 PÁG.38-39)

2.1.2.16. El control interno en las instituciones

Un sistema de controles internos efectivos es un componente crítico de la administración bancaria y un fundamento para la operación segura y sólida de las organizaciones bancarias.

Un sistema de fuertes controles internos puede ayudar a asegurar que se lograrán las metas y los objetivos de una organización bancaria, que el banco logrará targets de rentabilidad en el largo plazo y que mantendrá una confiable presentación de reportes financieros y directivos.

Tal sistema también puede ayudar a asegurar que el banco cumplirá con las leyes y regulaciones así como las políticas, los planes y las reglas internas y los procedimientos y que disminuirá el riesgo de pérdidas no-esperadas o daño a la reputación del banco.

El proceso de control interno históricamente se ha considerado como un mecanismo para reducir los casos de fraudes, apropiación equivocada y errores, pero que se ha vuelto más extensivo, direccionando todos los diversos riesgos que enfrentan las organizaciones bancarias.

El sólido proceso de control interno es crítico para la habilidad del banco para asegurar el logro de sus metas establecidas y para mantener su viabilidad financiera. (MANTILLA, 2000)

UNIDAD III

2.1.3. INDICADORES FINANCIEROS

2.1.3.1. Análisis financiero

El diccionario económico define análisis económico como: “proceso discursivo en general, es la operación lógica consistente en la descomposición del fenómeno en sus partes reales y cuyo objetivo es determinar las causas del mismo”. (ESTRADA, 1987, Pág. 7)

“Analizar significa estudiar, examinar, observar el comportamiento de un suceso. Para lograrlo con veracidad y exactitud es necesario ser profundos, lo que implica no limitar el análisis al todo, ya que además de ser superficial, puede conducir al analista a conclusiones erróneas”. (DEMESTRE, 2005, Pág. 8).

De ahí que el análisis de la situación económico financiera implica la observación de las debilidades y puntos fuertes que presentan las empresas. A partir de la información de los estados financieros se relacionan los datos del Balance General y el estado de Resultados para formar los ratios, que constituyen una de las herramientas del análisis para caracterizar la liquidez, actividad y los niveles de endeudamiento y rentabilidad de la empresa. “Utilizando los datos que se encuentran en estos estados, pueden calcularse diferentes razones que permiten la evaluación de determinados aspectos del funcionamiento de la empresa”. (GITMAN, 2006, Pág. 48).

2.1.3.12. Componentes esenciales del análisis de los estados financieros

“El análisis de los estados financieros se centra en uno o más elementos de la situación financiera o los resultados de operación de una compañía, el análisis destaca seis áreas de investigación, con distintos grados de importancia, estas seis áreas de investigación se describen e ilustran y se les consideran como los “componentes esenciales” del análisis de los estados financieros”. (WILD, SUBRAMANYAN, HALSEY, 2007, Pág. 610)

- Liquidez a corto plazo.
- Estructura del capital y solvencia.

- Rendimiento del capital invertido.
- Rotación de activos.
- Rendimiento de operación y rentabilidad.
- Pronósticos y valuación.

2.1.3.13. Razones o indicadores financieros

“Las razones o indicadores financieros constituyen la forma más común de análisis financiero. Se conoce con el nombre de “RAZÓN” el resultado de establecer la relación numérica entre dos cantidades, en nuestro caso estas dos cantidades son dos cuentas diferentes del Balance General y/o del estado de Pérdidas y Ganancias, el análisis por razones o indicadores señala los puntos fuertes y débiles de un negocio e indica probabilidades y tendencias, también enfoca la atención del análisis sobre determinadas relaciones que requieren posterior y más profunda investigación”. (ORTIZ, 1998, Pág. 143)

2.1.3.13.1. Indicadores de liquidez

“La liquidez de una organización es juzgada por la capacidad para saldar las obligaciones a corto plazo que se han adquirido a medida que éstas se vencen, se refieren no solamente a las finanzas totales de la empresa, sino a su habilidad para convertir en efectivo determinados activos y pasivos corrientes”. (ORTIZ, 1998, Págs. 145, 148, 165, 174)

➤ Capital neto de trabajo (CNT)

Esta razón se obtiene al descontar de las obligaciones corrientes de la empresa todos sus derechos corrientes.

$$\text{CNT} = \text{Pasivo Corriente} - \text{Activo Corriente}$$

$$\text{CNT} = 980.244,43 - 856.880,90$$

$$\text{CNT} = 123.363,63$$

➤ **Índice de solvencia (IS)**

Este considera la verdadera magnitud de la empresa en cualquier instancia del tiempo y es comparable con diferentes entidades de la misma actividad.

$$\text{IS} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

$$\text{IS} = \frac{856.880,90}{980.244,43}$$

$$\text{IS} = 0.87$$

➤ **Índice de la prueba del ácido (ácido)**

Esta prueba es semejante al índice de solvencia, pero dentro del activo corriente no se tiene en cuenta el inventario de productos, ya que este es el activo con menor liquidez.

$$\text{ÁCIDO} = \frac{\text{Activo Corriente- Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

2.1.3.13.2. Indicadores de endeudamiento

“Estas razones indican el monto del dinero de terceros que se utilizan para generar utilidades, éstas son de gran importancia, ya que las deudas comprometen a la empresa en el transcurso del tiempo”. (ORTIZ, 1998, Págs. 152, 153)

➤ **Indicador de endeudamiento (RE)**

Mide la proporción del total de activos aportados por los acreedores de la empresa.

$$\text{RE} = \frac{\text{Pasivo total}}{\text{Activo total}}$$

$$\mathbf{RE} = \frac{980.244,43}{856.880,90}$$

$$\mathbf{RE} = 1.14$$

➤ **Indicador de endeudamiento o apalancamiento**

“Estos indicadores comparan el financiamiento originario de terceros con los recursos de los accionistas, socios o dueños de la empresa, con el fin de establecer cuál de las dos partes está corriendo el mayor riesgo. Así si los accionistas contribuyen apenas con una pequeña parte del financiamiento total, los riesgos de la empresa recaen principalmente sobre los acreedores”. (AMAYA, 1998, Pág. 167)

$$\mathbf{Nivel\ de\ endeudamiento} = \frac{\text{Total Pasivo}}{\text{Patrimonio}}$$

$$\mathbf{Nivel\ de\ endeudamiento} = \frac{980.244,43}{123.363,53}$$

$$\mathbf{Nivel\ de\ endeudamiento} = 7.94$$

2.1.3.13.3. Indicador de Estabilidad

$$\mathbf{Indicador\ de\ estabilidad} = \frac{\text{Activo No Corriente (Activo Fijo)}}{\text{Pasivos No Corrientes}}$$

$$\mathbf{Indicador\ de\ estabilidad} = \frac{24.980,04}{144.258,83}$$

Indicador de estabilidad= 0,17

➤ **Razón de propiedad**

$$\text{Indicador de propiedad} = \frac{\text{Patrimonio}}{\text{Activos Totales}}$$

$$\text{Indicador de propiedad} = \frac{123.363,53}{856.880,90}$$

Indicador de propiedad= 0.14

➤ **Razón de solidez**

$$\text{Indicador de solidez} = \frac{\text{Activos totales}}{\text{Pasivos totales}}$$

$$\text{Indicador de solidez} = \frac{980.244,43}{856.880,90}$$

Indicador de solidez = 1.14

➤ **Razón de endeudamiento**

$$\text{Nivel de endeudamiento} = \frac{\text{Total Pasivo}}{\text{Total Activo}}$$

$$\text{Nivel de endeudamiento} = \frac{856.880,90}{980.244,43}$$

Nivel de endeudamiento = 0.87

UNIDAD IV

2.1.4. RIESGO FINANCIERO

El riesgo financiero es un término amplio utilizado para referirse al riesgo asociado a cualquier forma de financiación. El riesgo se puede entender como posibilidad de que los beneficios obtenidos sean menores a los esperados o de que no hay un retorno en absoluto.

Por tanto, el riesgo financiero engloba la posibilidad de que ocurra cualquier evento que derive en consecuencias financieras negativas. Se ha desarrollado todo un campo de estudio en torno al riesgo financiero para disminuir su impacto en empresas, inversiones, comercio, etc. De esta forma cada vez se pone más énfasis en la correcta gestión del capital y del riesgo financiero. (MARCOWITZ, 2011)

2.1.4.1. Medición de riesgo

2.1.4.3. Tipos de riesgo financiero

Existen diferentes tipos de riesgo financiero atendiendo principalmente a la fuente del riesgo. Así podemos distinguir 4 grandes grupos:

2.1.4.3.1. Riesgo de mercado

El riesgo de mercado hace referencia a la probabilidad de que el valor de una cartera, ya es de inversión o de negocio, se reduzca debido al cambio desfavorable en el valor de los llamados factores de riesgo de mercado. Los cuatro factores estándar del mercado son:

- **Riesgo de tipos de interés:** riesgo asociado al cambio en contra de los tipos de interés.
- **Riesgo cambiario (o riesgo divisa):** es el riesgo asociado a los cambios en el tipo de cambio en el mercado de divisas.
- **Riesgo de mercancía:** riesgo asociado a los cambios en el precio de los productos básicos.

- **Riesgo de mercado (en sentido estricto):** en acepción restringida, el riesgo mercado hace referencia al cambio en el valor de instrumentos financieros como acciones, bonos, derivados, etc.

2.1.4.3.2. Riesgo de crédito

El riesgo de crédito deriva de la posibilidad de que una de las partes de un contrato financiero no realice los pagos de acuerdo a lo estipulado en el contrato. Debido a no cumplir con las obligaciones, como no pagar o retrasarse en los pagos, las pérdidas que se pueden sufrir engloban pérdida de principales, pérdida de intereses, disminución del flujo de caja o derivado del aumento de gastos de recaudación.

2.1.4.3.3. Riesgo de liquidez

El riesgo de liquidez está asociado a que, aún disponiendo de los activos y la voluntad de comerciar con ellos, no se pueda efectuar la compra/venta de los mismos o no se pueda realizar lo suficientemente rápido y al precio adecuado, ya sea para evitar una pérdida o para obtener un beneficio. Se pueden distinguir dos tipos de riesgo de liquidez:

- **Liquidez de activos:** un activo no puede ser vendido debido a la falta de liquidez en el mercado (en esencia sería un tipo de riesgo de mercado). Ante esta falta de liquidez se puede ver un aumento del spread entre el precio, lo que lleva a que la operación se realice a un precio menos apropiado.

- **Liquidez de financiación:** riesgo de que los pasivos no puedan ser satisfechos en su fecha de vencimiento o que sólo se pueda hacer a un precio no adecuado.

2.1.4.3.4. Riesgo operacional

El riesgo operacional derivada de la ejecución de las actividades propias de una empresa o de comercio. Incluye una amplia variedad de factores como los relativos al personal, riesgo de fraude o debidos al entorno, entre el riesgo país o soberano es uno de los más influyentes.

2.1.4.3.5. Riesgo operativo

El riesgo operativo es entendido como la posibilidad de ocurrencia de pérdidas financieras, originadas por fallas o insuficiencias de procesos, personas, sistemas internos, tecnología y en la presencia de eventos externos imprevistos. (MARCOWITZ, 2011)

2.1.4.4. Riesgos de cartera de crédito

Es la posibilidad de que una entidad incurra en pérdidas y se disminuya el valor de sus activos, como consecuencia de que sus deudores o contraparte fallen en el cumplimiento oportuno o cumplan imperfectamente los términos acordados en los contratos de crédito.

Importancia

- El activo más importante y con mayor participación en una cooperativa que desarrolla actividad financiera es la cartera de créditos.
- Área principal de exposición de las cooperativas con sus asociados.
- El riesgo de crédito es la principal fuente de problemas en los entes financieros.

Para la evaluación de los riesgos crediticios se realizó un seguimiento de los siguientes factores relacionados con la actividad crediticia de la Cooperativa Mushuk Yuyai Ltda.

UNIDAD V

2.1.5. EVALUACIÓN

2.1.5.1. Planificación

Objetivo

Consiste en orientar la revisión hacia los objetivos establecidos para lo cual debe establecerse los pasos a seguir en la presente y las siguientes fases y las actividades a

desarrollar. La planificación debe contener la precisión de los objetivos específicos y el alcance del trabajo por desarrollar considerando entre otros elementos, los parámetros e indicadores de gestión de la entidad; la revisión debe estar fundamentada en programas detallados para los componentes determinados, los procedimientos de Auditoría, los responsables y las fechas de ejecución del examen; también debe preverse la determinación de recursos necesarios tanto en número como en calidad del equipo de trabajo que será utilizado en el desarrollo de la revisión, con especial énfasis en el presupuesto de tiempo y costos estimados; finalmente, los resultados de la Auditoría esperados, conociendo de la fuerza y debilidades y de las oportunidades de mejora de la entidad, cuantificando en lo posible los ahorros y logros esperados.

Actividades

Las tareas típicas en la fase de planificación son las siguientes:

- a.** Revisión y análisis de la información y documentación obtenida en la fase anterior, para obtener un conocimiento integral del objeto de la entidad, comprender la actividad principal y tener los elementos necesarios para la evaluación de control interno y para la planificación de la Auditoría de Gestión.

- b.** Evaluación de control interno relacionada con el área o componente objeto del estudio que permitirá acumular información sobre el funcionamiento de los controles existentes, útil para identificar los asuntos que requieran tiempo y esfuerzos adicionales en la fase de “Ejecución”; a base de los resultados de esta evaluación los auditores determinarán la naturaleza y alcance del examen, confirmar la estimación de los requerimientos de personal, programar su trabajo, preparar los programas específicos de la siguiente fase y fijar los plazos para concluir la Auditoría y presentar el informe.

La evaluación implica la calificación de los riesgos de Auditoría que son:

- a)** Inherente (posibilidad de errores e irregularidades).
- b)** De control (procedimientos de control y auditoría que no prevengan o detecten).
- c)** De detección (procedimientos de Auditoría no suficientes para descubrirlos).

- d) Otras clases de riesgo, en sus diferentes áreas u operaciones a las que está expuesta la entidad.

Los resultados obtenidos servirán para:

- a) Planificar la Auditoría de Gestión;
- b) Preparar un informe sobre el control interno.
- c) A base de las actividades 1 y 2 descritas, el supervisor en un trabajo conjunto con el jefe de equipo y con el aporte multidisciplinario.
- d) Elaboración de programas detallados y flexibles, confeccionados específicamente de acuerdo con los objetivos trazados, que den respuesta a la comprobación de las 5 “E” (economía, eficiencia, eficacia, ética y ecología).

Productos

- Memorando de Planificación.
- Programas de Auditoría para cada componente (proyecto, programa o actividad).

2.1.5.2. Ejecución

Objetivos

En esta etapa, es donde se ejecuta propiamente la Auditoría, pues en esta instancia se desarrollan los hallazgos y se obtienen toda la evidencia necesaria en cantidad y calidad apropiada (suficiente, competente y relevante), basada en los criterios de Auditoría y procedimientos definidos en cada programa, para sustentar las conclusiones y recomendaciones del informe.

Actividades

En la entidad auditada, los miembros del equipo multidisciplinario realizarán las siguientes tareas típicas:

- a) Aplicación de los programas detallados y específicos para cada componente significativo y escogido para examinarse, que comprende la aplicación de las técnicas de Auditoría tradicionales, tales como: inspección física, observación, cálculo, indagación, análisis, etc.
- b) Preparación de los papeles de trabajo, que junto a la documentación relativa a la planificación y aplicación de los programas, contienen la evidencia suficiente, competente y relevante.
- c) Elaboración de hojas resumen de hallazgos significativos por cada componente examinado, expresados en los comentarios; los mismos que deben ser oportunamente comunicados a los funcionarios y terceros relacionados.
- d) Definir la estructura del informe de Auditoría, con la necesaria referencia a los papeles de trabajo y a la hoja resumen de comentarios, conclusiones y recomendaciones.

En esta fase es muy importante tener presente que el trabajo de los especialistas no auditores, debe realizarse conforme a los objetivos de la planeación; además, es necesario, que el auditor que ejerce la jefatura del equipo o grupo oriente y revise el trabajo para asegurar el cumplimiento de los programas y de los objetivos trazados; igualmente se requiere que el trabajo sea supervisado adecuadamente por parte del auditor más experimentado.

Productos

- Papeles de trabajo.
- Hojas resumen de hallazgos significativos por cada componente.

2.1.5.3. Comunicación de resultados

Además de los informes parciales que puedan emitirse, como aquel relativo al control interno, se prepara un informe final, el mismo que en la Auditoría de Gestión difiere, pues

no sólo que revelará las deficiencias existentes como se lo hacía las otras auditorías, sino que también, contendrá los hallazgos positivos, pero también se diferencia porque en el informe de Auditoría de Gestión, en la parte correspondiente a las conclusiones se expondrán en forma resumida las causas y condiciones para el cumplimiento de la eficiencia, eficacia y economía en la gestión y uso de los recursos de la entidad auditada.

Actividades

En la entidad auditada, el jefe de equipo con los resultados entregados por los integrantes del equipo multidisciplinario lleva a cabo lo siguiente:

- a) Redacción del informe de Auditoría, en forma conjunta entre los auditores con funciones de jefe de grupo y supervisor, con la participación de los especialistas no auditores en la parte que se considere necesario.
- b) Comunicación de resultados; si bien ésta se cumple durante todo el proceso de la Auditoría de Gestión para promover la toma de acciones correctivas de inmediato, es menester que el borrador del informe antes de su emisión, deba ser discutido en una conferencia final con los responsables de la gestión y los funcionarios de más alto nivel relacionados con el examen; esto le permitirá por una parte reforzar y perfeccionar sus comentarios, conclusiones y recomendaciones; pero por otra parte, permitir que expresen sus puntos de vista y ejerzan su legítima defensa.

Productos

- Informe de Auditoría y síntesis del informe o acta de conferencia final de la lectura del informe.

2.3. HIPÓTESIS

La evaluación de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyai Ltda., de la ciudad del Puyo en el período 2012, permitirá establecer recomendaciones para reducir el riesgo financiero.

2.4. VARIABLES

2.4.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Evaluación de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyai Ltda.

2.4.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Riesgo financiero.

2.5. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE: Evaluación de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyai Ltda.

CONCEPTO	CATEGORIA	INDICADORES	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Es la evaluación a los documentos que amparan los activos financieros entregados a terceros por conceptos de créditos y que su otorgamiento se lo realiza a través del Departamento de Créditos y Cobranzas el cual tendrá algunas funciones específicas dentro de la organización o empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acciones • Información • Procedimientos • Actividades Financieras 	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia • Eficacia • Liquides • Rentabilidad • Administrar talento humano • Administrar recursos financieros • Estados Financieros • Control 	<p>TÉCNICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas • Entrevista • Observación <p>INSTRUMENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario • Guía de entrevista • Ficha de observación

VARIABLE DEPENDIENTE: Riesgo financiero.

CONCEPTO	CATEGORIA	INDICADORES	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p>El riesgo financiero conocido como riesgo de crédito o de insolvencia. Hace referencia a las incertidumbres en operaciones financieras derivadas de la volatilidad de los mercados financieros y de crédito.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Insolvencia • Operaciones financieras • Procesos de reducción 	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad • Inhabilidad • Incertidumbre • Índice productivo • Indicadores de gestión • Implementación de Tecnología • Capacitación 	<p>TECNICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas • Entrevista • Observación <p>INSTRUMENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario • Guía de entrevista • Ficha de observación

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

MÉTODO INDUCTIVO.- La evaluación de la cartera de crédito se lo realizó de manera global, rápida y eficiente mediante el seguimiento y constatación de los créditos. Y de esta manera se obtienen los resultados propuestos por la gerencia, que es salvaguardar los recursos humanos, tecnológicos y materiales de la institución y reducir el riesgo financiero, a fin de satisfacer las necesidades de los socios.

Para cumplir con el método inductivo se aplicó son los siguientes pasos

- **Observación.-** Se aplicó la observación al momento de realizar la inspección a la empresa y la constatación de los créditos otorgados por parte de la institución.
- **Comparación.-** A través de este método se logró establecer las similitudes o las diferencias de los valores establecidos en cuanto a los créditos, lo que permitió analizar y clasificar la información relevante para la investigación.
- **Abstracción.-** Se estudió el problema tomando una parte de un todo es decir a través del muestreo de la cartera de créditos de la institución.
- **Generalización.-** Se lo aplicó en el momento del análisis de los datos que están de acuerdo a las Normas de Control Interno y los reglamentos emitidos por la SEPS.

MÉTODO DEDUCTIVO.- A través del análisis general del fundamento teórico sobre la evaluación a la cartera de crédito se diseñó y estableció un Manual de Control Interno acorde a las necesidades del área de Crédito, el mismo que se deberá aplicaron de forma particular y de esta manera cumplir con las metas de la institución.

- **Aplicación.-** A través de este procedimiento se logró aplicar las técnicas de conocimientos de forma práctica en el transcurso de la investigación y cumplir con los objetivos institucionales.

- **Comprensión.**- Se realizó la comprensión de la información recabada a través de los instrumentos de investigación para el respectivo análisis lo que permitió establecer las conclusiones y recomendaciones
- **Demostración.**- Se realizó el análisis aplicando los diferentes instrumentos y procedimientos para encontrar el resultado que está demostrado y respaldado con documentos.

3.2. TIPOS DE LA INVESTIGACIÓN

Documental.- La presente investigación se basó en el estudio comparativo de fuentes bibliográficas respecto a la importancia del establecer un control sobre la cartera de crédito, información que al ser confrontada con la realidad permitió establecer las conclusiones.

De Campo.- Se aplicó este método al momento de acudir a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyai Ltda., y revisar la documentación, para investigar el cómo se desarrollan los procesos de otorgación de créditos, para conocer y obtener la información veraz y confiable y de esta manera cumplir con los objetivos del trabajo de investigación.

3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación no fue experimental, ya que no se manipuló las variables, es decir el problema a investigarse se desarrolló tal como se da en su contexto.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. POBLACIÓN

La población con la que contó el proyecto de investigación estuvo constituido por:

TABLA N° 4

Población

DESCRIPCION	N – DE PERSONAS
<ul style="list-style-type: none">• Gerencia	1
<ul style="list-style-type: none">• Área Legal	1
<ul style="list-style-type: none">• Área Financiera	1
<ul style="list-style-type: none">• Contador	1
<ul style="list-style-type: none">• Auxiliar Contable	1
<ul style="list-style-type: none">• Jefe de Crédito	1
<ul style="list-style-type: none">• Oficial de Cumplimiento	1
<ul style="list-style-type: none">• Oficial de Riesgos	1
Total	8

Fuente: COAC Mushuk Yuyai

Elaborado por: Fernando Moyota

3.4.2. MUESTRA

En vista que la población involucrada en el proceso de investigación es mínima, no se procedió al cálculo de la fórmula y se trabajó con la totalidad de la población inmersa directamente con las operaciones de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyai Ltda.

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para recabar y analizar la información del área de Créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyai Ltda., en el proceso investigativo se utilizó las técnicas de investigación:

- **La Observación:** se aplicó en el momento que se visitó a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyai Ltda. para la observación directa de las actividades que desarrollan las personas responsables de los departamentos.

- **Entrevista:** se efectuó un diálogo directo con el personal responsable de los procedimientos administrativos y contables de la empresa, tratando de encontrar temas que permitan obtener información suficiente y competente.
- **Encuesta:** se aplicó cuestionarios de Control Interno a los funcionarios relacionados con la administración y Contabilidad de la empresa, para adquirir toda la información que pueda ser utilizada en el desarrollo de la investigación.

INSTRUMENTOS

- Cuestionario.
- Guía de entrevista.
- Ficha de observación.

3.6. TÉCNICAS DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ANÁLISIS

En el presente trabajo investigativo se elaboraron los distintos cuadros y gráficos estadísticos que proporcionaron los resultados en forma visual.

3.7. PROCESAMIENTO Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los instrumentos de investigación estuvieron dirigidos al personal de la Cooperativa del Departamento Financiero y Créditos, con la finalidad de obtener información que permita una evaluación de la cartera de crédito.

**3.7.1. EVALUACIÓN DE LA CARTERA DE
CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO MUSHUK YUYAI
LTDA. DE LA CIUDAD DEL PUYO EN EL
PERÍODO 2012**

EQUIPO DE AUDITORÍA

Supervisor: Msc. Otto Arellano Cepeda

Auditor: Fernando Moyota

3.7.2. CONTRATO DE TRABAJO N° 001

Puyo, 5 de noviembre del 2013

Reunidos de una parte, el Sr. Ángel Mangousin en nombre y representación la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyai es creada en el año 2006 bajo Acuerdo Ministerial No. 00045 con fecha 25 de junio de 2006, inscrita con el Registro General de Cooperativas No.7296 de 2 de abril del 2006 según la ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sistema Financiero Popular y Solidario, y la otra parte el Sr, Fernando Moyota con C.I. 0603287814, actuando como egresado de la Universidad Nacional de Chimborazo, domiciliado en la ciudad del Puyo, provincia de Pastaza.

EXPONEN

- 1) Que la Cooperativa desea celebrar un contrato de evaluación al componente de cartera de crédito para dar cumplimiento a lo dispuesto en la resolución de la Junta Directiva del 15 de noviembre del 2013, habiendo sido designado a la evaluación anteriormente citada para desempeñar esta función en la Cooperativa.
- 2) Que a los fines indicados, ambas partes suscriben el presente contrato de trabajo para la evaluación a la cartera de crédito, que se regirá por las siguientes:

CLAÚSULAS

Primera.- Los auditores realizarán la evaluación respectiva a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyai Ltda., al completar la evaluación, emitirán un informe que contendrá sus opiniones técnicas sobre el componente examinado. Adicionalmente, el auditor informará a los Administradores sobre las debilidades significativas que en su caso, hubieran identificado en la evaluación del control interno.

Segunda.- Los auditores realizarán su trabajo de acuerdo con las disposiciones legales vigentes, así como con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas. En consecuencia, en bases selectivas, obtendrán la evidencia justificativa de la información incluida, los procedimientos para el control de la cartera de créditos.

Como parte de la evaluación y únicamente a efectos de determinar la naturaleza, oportunidad y amplitud de los procedimientos de Auditoría, los auditores tendrán en cuenta la estructura de control interno de la Cooperativa. Sin embargo, dicha consideración no será suficiente para permitirles expresar una opinión específica sobre la eficacia de la estructura de control interno en lo que se refiere al control de los créditos.

El objetivo del trabajo de los auditores es obtener una seguridad razonable sobre el manejo y administración de la cartera de crédito.

Tercera.- El Área de Administración, Financiera y Créditos de la Cooperativa es responsable de la formulación del control de los créditos a las que se ha hecho referencia anteriormente, así como de entregarlas a los auditores, debidamente firmadas. En este sentido, el área de créditos es responsable del adecuado registro de las operaciones, uso, manejo y del mantenimiento de una estructura de control interno que sea suficiente para permitir el control. Son también responsables de proporcionar a los auditores, cuando éstos así lo soliciten, todos los registros y la información relativa a los mismos así como de indicarles el personal del Consejo Directivo a quien puedan dirigir sus consultas.

Cuarta.- De acuerdo con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, los auditores harán consultas específicas al personal involucrado en el área de créditos y a otras personas sobre la información contenida de los créditos también sobre la eficacia de la estructura de control interno. Los resultados de las pruebas de Auditoría, las respuestas a las consultas de los auditores y la carta de manifestaciones constituyen la evidencia en la que los auditores pretenden basarse para formar una opinión sobre el manejo y control de los créditos.

Y en prueba de conformidad con cuanto antecede, ambas partes firman el presente contrato por duplicado en el lugar y fecha arriba indicados.

.....
Sr. Ángel Mangousin
GERENTE COAC MUSHUK YUYAI

.....
Lic. Otto Arellano Cepeda
SUPERVISOR

3.7.3. NOTIFICACIÓN INICIO DE EXAMEN

Puyo, 15 de noviembre del 2013

Ingeniero

.....

GERENTE GENERAL COAC MUSHUK YUYAI LTDA.

Presente.-

De mi consideración:

De conformidad con lo dispuesto en el contrato de trabajo N°001, notifico a usted, que el Sr. Fernando Moyota, iniciará la Evaluación a la Cartera de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Muskuk Yuyai Ltda.”, de la ciudad de Puyo del período 2012.

Los objetivos de la evaluación son:

Objetivo general:

Realizar un estudio al control y manejo de la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyai. Ltda., para evaluar la recuperación de los créditos concedidos, lo que permitirá determinar falencias e identificar oportunidades para así de esta manera minimizar el riesgo financiero.

Objetivos específicos:

- Evaluar el sistema de control interno de la cartera de la Cooperativa con la finalidad de determinar el manejo adecuado de los créditos.
- Determinar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y políticas que rigen el correcto funcionamiento de la Institución de acuerdo a las disposiciones de la SEPS.
- Establecer conclusiones y recomendaciones en el departamento analizado, mediante la elaboración de la hoja de los hallazgos.

.....
Lic. Otto Arellano Cepeda
SUPERVISOR

3.7.4. MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

Antecedentes

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyai LTDA., de la ciudad del Puyo no se han realizado evaluaciones a la cartera de crédito en períodos anteriores.

Motivo de la evaluación

La evaluación a la cartera de crédito, se realizará con la finalidad de conocer el cumplimiento de políticas, leyes, reglamento de créditos y cobranzas: determinar las causas y efectos que imposibiliten el logro de los objetivos y metas institucionales, se efectuará de conformidad con contrato de trabajo N° 001 con fecha 5 de noviembre del 2013.

Objetivo general:

Realizar un estudio al control y manejo de la Cartera de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyai. Ltda., para evaluar la recuperación de los créditos concedidos, lo que permitirá determinar falencias e identificar oportunidades para así de esta manera ayudar a la Cooperativa buscando minimizar el riesgo financiero.

Objetivos específicos:

- Evaluar el sistema de control interno de la Cartera de la Cooperativa, con la finalidad de determinar el manejo adecuado de los créditos.

- Determinar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y políticas que rigen el correcto funcionamiento de la institución de acuerdo a las disposiciones de la SEPS.
- Establecer conclusiones y recomendaciones en el departamento analizado mediante la elaboración de la hoja de los hallazgos.

Alcance de la evaluación

La evaluación a la cartera de crédito tiene un período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2012.

CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD

Antecedentes

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyai Ltda., se encuentra ubicada en la provincia de Pastaza cantón Pastaza, en las calles Atahualpa y Amazonas, edificio Comercial Sumesa 2° Piso, mantiene dos agencias ubicadas en Quito y Latacunga respectivamente.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyai Ltda, es creada en el año 2006 bajo Acuerdo Ministerial No. 00045 con fecha 25 de junio de 2006, inscrita con el Registro General de Cooperativas No.7296 de 0 de abril del 2006 según la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sistema Financiero Popular y Solidario mediante la Sección 1 de Cooperativas de Ahorro y Crédito del art. 81 indica lo siguiente; “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 y previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley”.

Segmentación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyai Ltda.

De acuerdo a la Resolución N° JR-STE-2012-003 establecida por la SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria). La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyai Ltda., se encuentra ubicada en el segmento 2, debido a la siguiente información:

SEGMENTO	ACTIVOS (USD)	CANTONES	SOCIOS
Segmento 2	\$ 980.244.43	Sin importar el número de cantones en que se operen.	7.500

Misión

“Ser una institución sólida, líder y competitiva, ofreciendo productos y servicios financieros de calidad, que satisfagan las expectativas del mercado en forma ágil y oportuna, en beneficio de nuestros socios.”

Visión

“Contribuir al mejoramiento económico de nuestros socios, a través de nuestro amplio portafolio financieros y un compromiso social permanente que persigue el crecimiento de la comunidad”.

Base Legal

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyai LTDA, creada en el año 2006 bajo Acuerdo Ministerial No. 00045 de fecha 25 de junio de 2006, ratificada por la SEPS el 5 de junio de 2013 bajo Resolución No. SEPS-2013-0002031

La Institución está regida por las siguientes leyes:

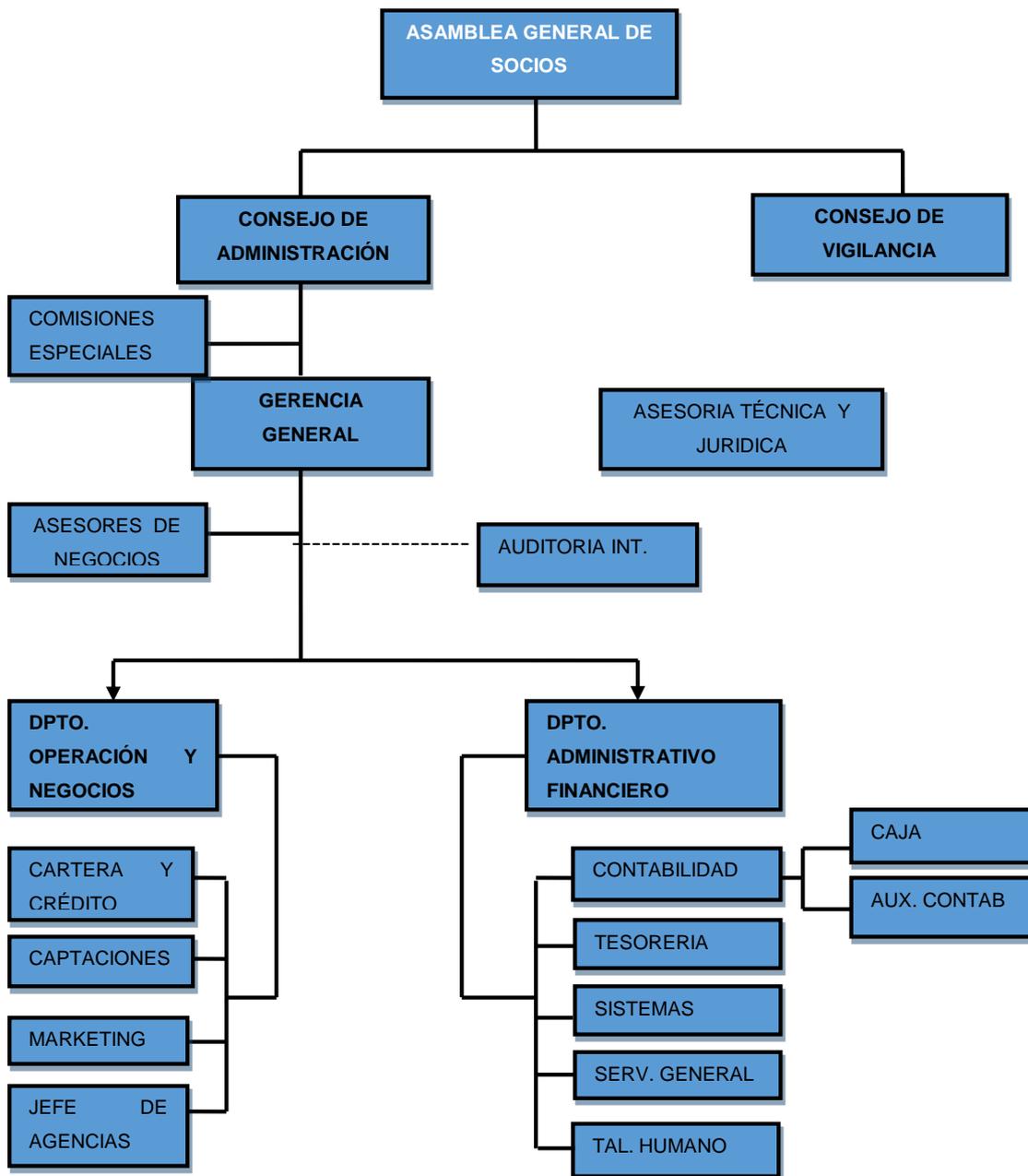
- Constitución de la República del Ecuador.
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria LOEPS y su Reglamento, publicada en el Registro Oficial No 444 de 10-mayo-2011

- Ley Orgánica de Régimen Tributario y su Reglamento.
- Código de Trabajo

Estructura orgánica de la Cooperativa

El organigrama estructural representa la estructura administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuk Yuyai” Ltda.

GRÁFICO N° 2
Estructura Orgánica COAC Mushuk Yuyai Ltda.



3.7.5. Cédula narrativa de la visita previa

	COAC MUSHUK YUYA LTDA. EVALUACIÓN A LA CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO: 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012 NARRATIVA	VP 1/1
VISITA A LAS INSTALACIONES El día 3 de febrero del año 2014, siendo las 08:00 horas se visitó las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyai LTDA., ubicada en las calles en las calles Atahualpa y Amazonas, edificio Comercial Sumesa, 2° Piso de la ciudad de Puyo con la contribución del Ingeniero Sr. Ángel Mangousin Gerente General, donde se observaron los siguientes puntos importantes: <ul style="list-style-type: none">- La Cooperativa no cuenta con una infraestructura propia.- En la primera planta se encuentran las ventanillas de recaudación, información y el servicio al cliente.- En la segunda planta se encuentran las siguientes areas: administrativo, créditos, financiero, marketing, sistemas y el área de inversiones.- Los horarios de trabajo son: de 08H00 – 12H00 y de 13H00 – 17H00., la una hora designada es para el almuerzo.- Se finaliza la visita a las instalaciones siendo las 11H00, observando aspectos fundamentales para realizar el trabajo de evaluación, y con la colaboración de todo el personal.		
Elaborado por: Fernando Moyota	Fecha: 3 de febrero del 2014	

3.7.6. EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO.

3.7.6.1. Cuestionario de Control Interno realizado al personal involucrado en el manejo de la cartera de Créditos de la Cooperativa Mushuk Yuyai

Tabla N° 5 Matriz de Ponderación

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
INSTITUCIÓN: COAC. MUSHUK YUYAI LTDA.					
COMPONENTE: ÁREA ADMINISTRATIVA-FINANCIERA Y CRÉDITOS					
NOMBRE Y CARGO DEL PERSONAL: TODO EL PERSONAL ENCARGADO DEL MANEJO DE LA CARTERA DE CRÉDITOS.					
FECHA: 15 DE FEBRERO DEL 2014					
N°	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿La Cooperativa cuenta un Reglamento de Créditos?	✓			
2	¿El Gerente de la Cooperativa aprueba los créditos otorgados a los socios?	✓			
3	¿El Gerente efectúa la calificación y análisis crediticio de los socios?	✓			
4	¿Se ha desarrollado en la Institución programas de capacitación para el personal del área de crédito?		✓		
5	¿Existen procesos de control necesarios para identificar y analizar los riesgos de los créditos otorgados?		✓		
6	¿Se encuentra definida la separación de funciones?	✓			
7	¿Se cumple con todos los requisitos del Reglamento en la otorgación de los créditos?		✓		
8	¿La Cooperativa cuenta entre sus colaboradores con un Oficial de Cumplimiento solicitados por la SEPS?		✓		
9	¿Cuentan con un sistema automático para el cobro de créditos?	✓			
Elaborado por: Fernando Moyota			Revisado por: Lic. Otto Arellano		

3.7.6.2. Evaluación de Control Interno

ECI 1/2

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUK YUYAI LTDA.
EVALUACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO DEL PERÍODO 2013
COMPONENTE: ÁREA ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y CRÉDITOS
MATRIZ DE PONDERACIÓN

Tabla N° 6 Matriz de Ponderación

N°	CONTROLES CLAVES	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
1	Reglamento de Créditos para el manejo y control de los créditos.	10	10
2	Aprobación de créditos por la Gerencia.	10	10
3	Calificación y análisis crediticios de los socios.	10	1.2
4	Programas de capacitación.	10	3.7
5	Establecimiento de los procesos de control.	10	3.7
6	Separación de funciones del personal de crédito.	10	2.5
7	Requisitos para el otorgamiento de créditos	10	10
8	Oficial de Cumplimiento de acuerdo a la disposición de la SEPS.	10	10
9	Sistema automático de créditos.	10	10
10	Manual de control interno	10	0
	TOTAL	100	61.10

Fuente: Cuestionario de Control Interno al personal Administrativo, Financieros y Créditos.

Elaborado por: Fernando Moyota

3.7.6.3. Resultado de la Evaluación de Control Interno

ECI 2/2

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUK YUYAI
EVALUACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO DEL PERÍODO 2012
COMPONENTE: ÁREA ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y CRÉDITOS
RESULTADO DE EVALUACIÓN

CT= Calificación Total

PT= Ponderación Total

VALORACIÓN:

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{CT * 100}{PT}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{61.10}{100} * 100$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 61.10\%$$

Tabla N° 7 Matriz de Ponderación

RIESGO DE CONTROL		
ALTO	MODERADO	BAJO
15% - 50%	51% - 75% *	76% - 95%
BAJO	MODERADO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

Fuente: Resultado de Evaluación

Elaborado por: Fernando Moyota

CONCLUSIÓN

Al realizar la evaluación de control interno a la cartera de crédito de la COAC Mushuk Yuyai Ltda., correspondiente al período 2012, en el componente cartera de crédito se determinó un nivel de confianza moderado de 61.10 % y un riesgo de control alto del 33.90%. Este resultado de evaluación de control interno demuestra que incumplen a las políticas establecidas en el Reglamento de Créditos, con respecto al manejo y control de Créditos.

1. ¿La Cooperativa cuenta un Reglamento de Créditos?

Tabla N° 8 Reglamento de Créditos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	100%
NO	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Fernando Moyota

Gráfico N° 3 Reglamento de Créditos



Fuente: Tabla 7

Elaborado por: Fernando Moyota

Análisis e interpretación:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyai, cuenta con el respectivo reglamento de crédito como lo establece la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en su respectiva y Reglamento.

2. ¿El Comité de Créditos de la Cooperativa aprueba los créditos otorgados a los socios?

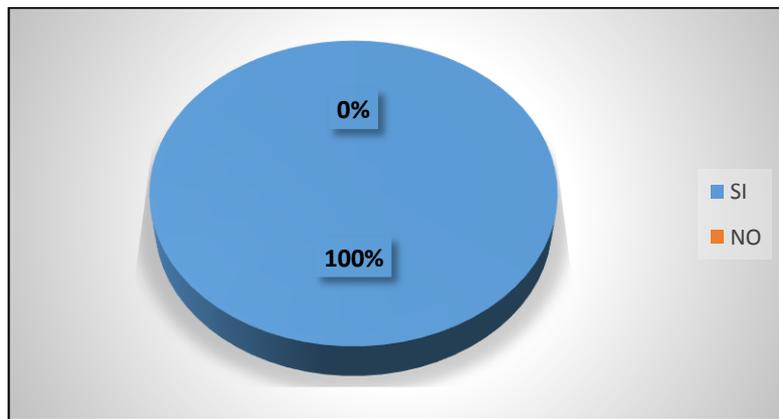
Tabla N° 9 Créditos aprobados

ALTERNATIVA	N° DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	8	100%
NO	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Fernando Moyota

Gráfico N° 4 Créditos Aprobados



Fuente: Tabla N° 8

Elaborado por: Fernando Moyota

Análisis e interpretación:

El 100% afirman que los créditos son autorizados y aprobados por el Comité de Créditos de la Cooperativa respetando los procedimientos establecidos en el Reglamento de Créditos.

3. ¿El Gerente efectúa la calificación y análisis crediticio de los socios?

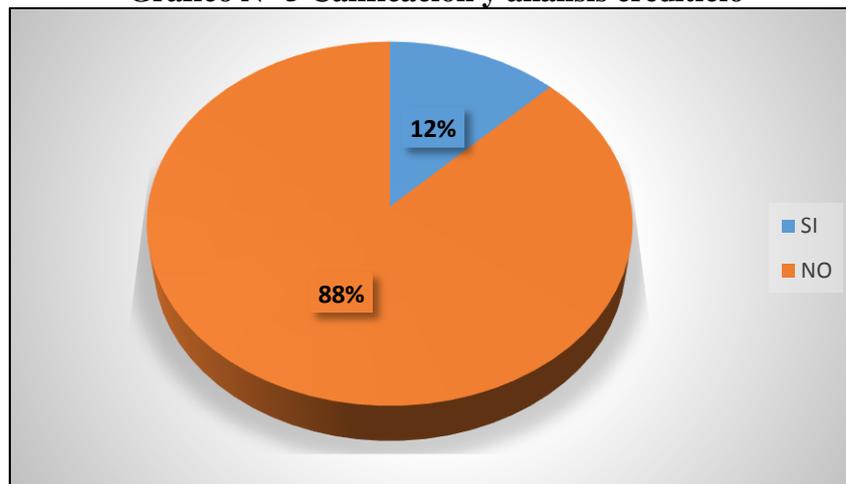
Tabla N° 10 Calificación y análisis crediticio

ALTERNATIVA	N° DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	1	12%
NO	7	88%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Fernando Moyota

Gráfico N° 5 Calificación y análisis crediticio



Fuente: Tabla N° 9

Elaborado por: Fernando Moyota

Análisis e interpretación:

El 88% de los colaboradores ratifica que no es el Gerente quien realiza la calificación y análisis crediticio, mientras que tan solo el 12%, dice que si lo hace cumpliendo los procedimientos establecidos.

4. ¿Se ha implementado y desarrollado programas de capacitación para el personal del Área de Crédito de la Institución?

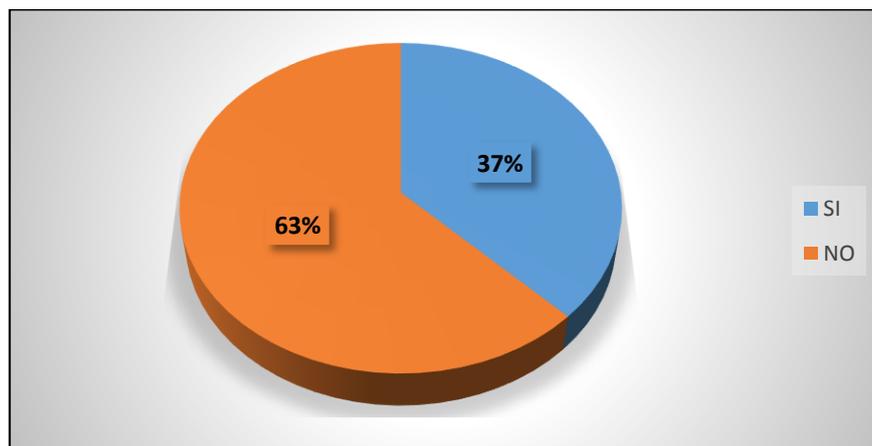
Tabla N° 11 Programa de capacitación

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	37%
NO	5	63%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Fernando Moyota

Gráfico N° 6 Programa de Capacitación



Fuente: Tabla N° 10

Elaborado por: Fernando Moyota

Análisis e interpretación:

El 37% manifestaron que si han recibido la capacitación adecuada en cuanto a su función mientras que el 63% coincidieron que no ha recibido capacitación alguna concluyendo que las capacitaciones.

5. ¿Existen procesos de control necesarios para identificar y analizar los riesgos de los créditos otorgados?

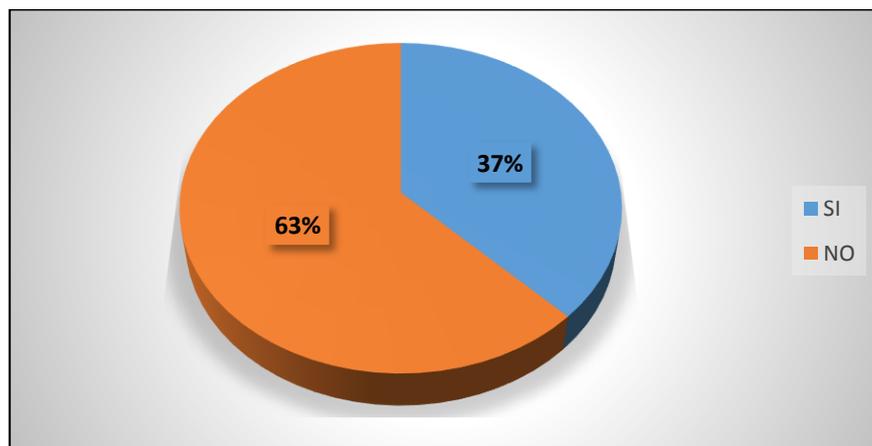
Tabla N° 12 Proceso de control

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	37%
NO	5	63%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Fernando Moyota

Gráfico N° 7 Proceso de control



Fuente: Tabla N° 10.

Elaborado por: Fernando Moyota

Análisis e interpretación:

El 63% coinciden que no se establecen procesos de control para identificar y analizar los riesgos crediticios, por otra parte 2 personas que representan el 37% manifiestan que, si establecen procesos de control para identificar, analizar y tratar los riesgos crediticios.

6. ¿Se encuentra definida la separación de funciones?

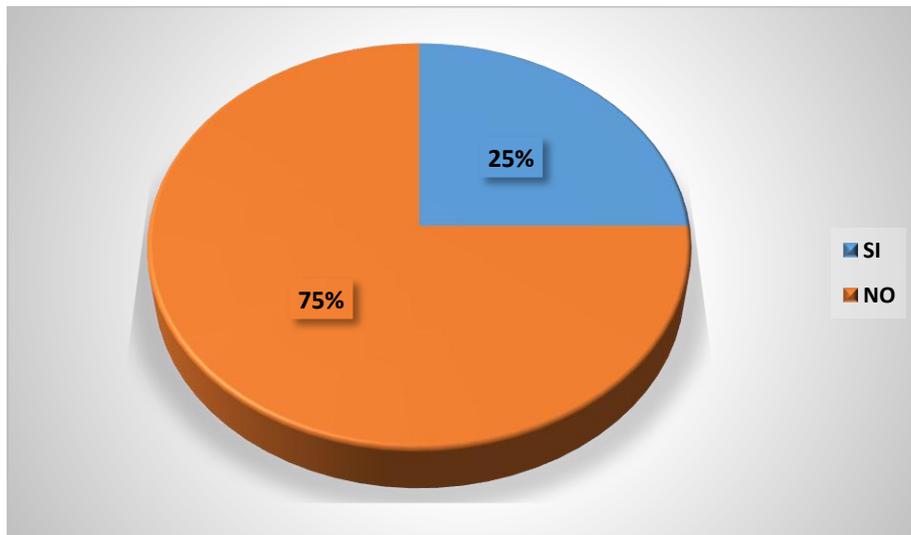
Tabla N°13 Separación de funciones

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	25%
NO	6	75%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Fernando Moyota

Gráfico N° 7 Separación de funciones



Fuente: Tabla N° 11.

Elaborado por: Fernando Moyota

Análisis e interpretación:

El 75% de los colaboradores manifiesta que el gerente de la cooperativa no ha establecido la delimitación de funciones, mientras que el 25% indicó que si han establecido la delimitación de funciones.

7. ¿Se cumplen con todos los requisitos del Reglamento en la otorgación de los créditos?

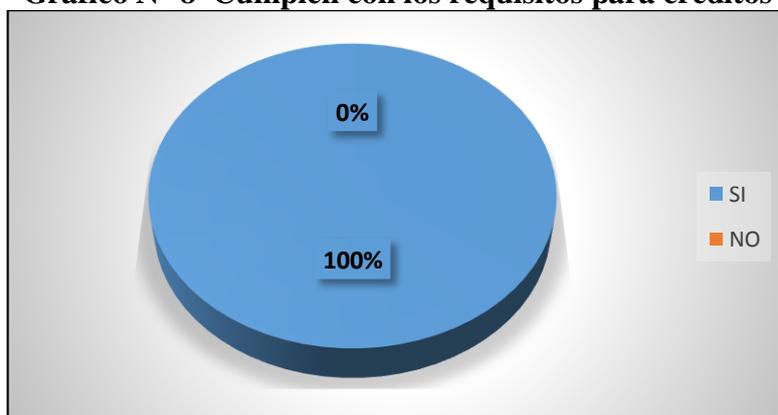
Tabla N° 14 Cumplen con los requisitos para créditos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	100%
NO	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta al personal involucrado de otorgar créditos.

Elaborado por: Fernando Moyota

Gráfico N° 8 Cumplen con los requisitos para créditos



Fuente: Tabla N° 12

Elaborado por: Fernando Moyota

Análisis e interpretación:

El 100% coinciden que para la otorgación de los créditos los socios cumplen con los requisitos establecidos en su respectivo Reglamento.

8. ¿La Cooperativa cuenta entre sus colaboradores con un Oficial de Cumplimiento solicitado por la SEPS?

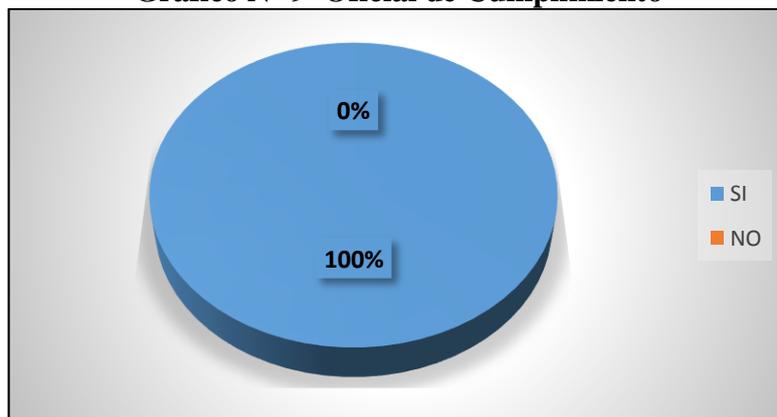
Tabla N° 15 Oficial de Cumplimiento

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	100%
NO	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta al personal involucrado de otorgar créditos.

Elaborado por: Fernando Moyota

Gráfico N° 9 Oficial de Cumplimiento



Fuente: Tabla N° 13

Elaborado por: Fernando Moyota

Análisis e interpretación:

El 100% de los encuestados indican que la Cooperativa, cumple con lo dispuesto en la Ley, es decir contar con el oficial de Cumplimiento.

9. ¿Cuentan con un sistema automático para el cobro de créditos?

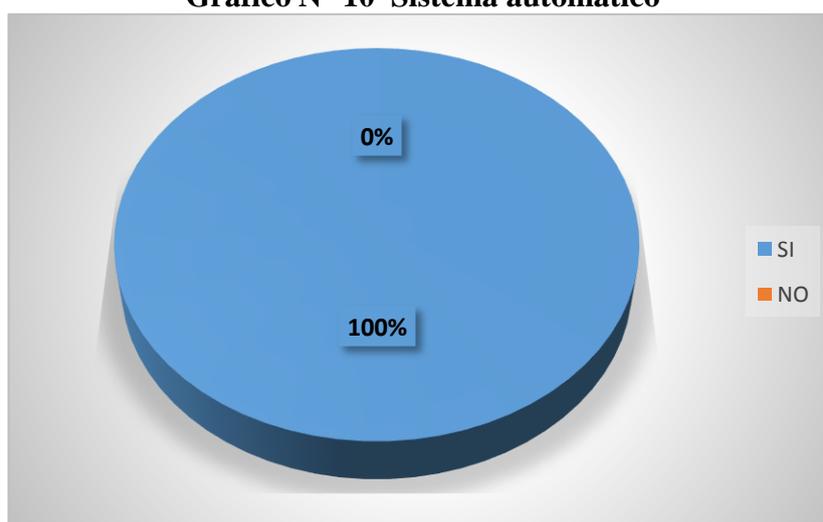
Tabla N° 16 Sistema automático

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	100%
NO	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta al personal involucrado de otorgar créditos.

Elaborado por: Fernando Moyota

Gráfico N° 10 Sistema automático



Fuente: Tabla N° 13

Elaborado por: Fernando Moyota

Análisis e interpretación:

El 100% afirmaron la existencia de un sistema diseñado para efectuar automáticamente el cobro de créditos.

10. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito cuenta con un Manual de Control Interno para la otorgación de créditos?

Tabla N° 17 Manual de Créditos

ALTERNATIVA	N° DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	10	100%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Fernando Moyota

Gráfico N° 11 Manual de Créditos



Fuente: Tabla N° 20 Manual de Créditos.

Elaborado por: Fernando Moyota

Análisis e interpretación:

El 100% de los encuestados manifestaron que la Institución no cuenta con un Manual de Control para el otorgamiento y seguimiento de créditos.

3.7.6.4. RELACIÓN ENTRE EVALUACIÓN Y CUMPLIMIENTO

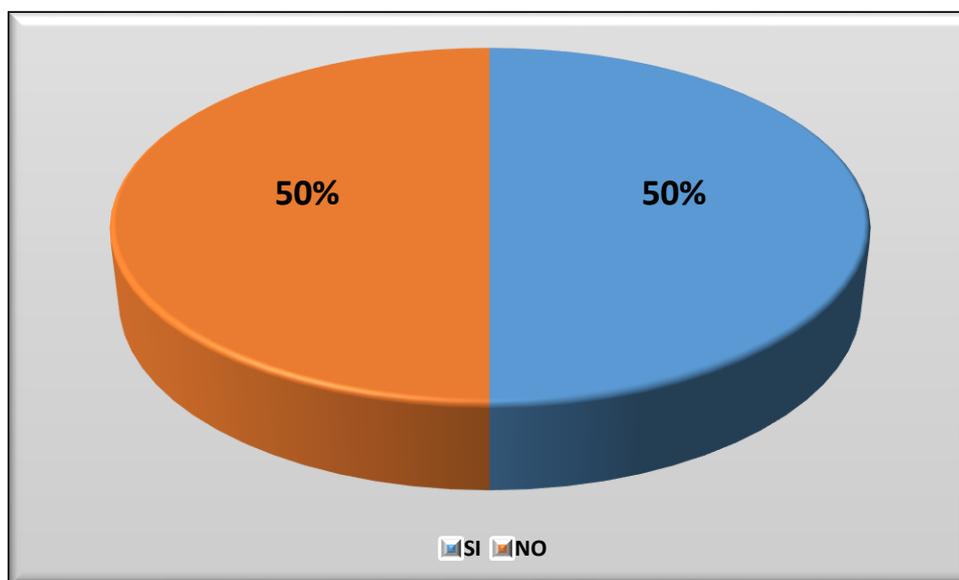
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUK YUYAI LTDA.
 COMPONENTE: ÁREA ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y CRÉDITOS
 EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Tabla N° 18 Cuestionario aplicado a al personal financiero y administrativos

RESPUESTAS	N ° DE PREGUNTAS									
	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P10
SI	X	X					X	X	X	
NO			X	X	X	X				X

Fuente: Encuesta.
 Elaborado por: Fernando Moyota

Gráfico N° 12 Resultado de la evaluación



Fuente: Tabla N° 16
 Elaborado por: Fernando Moyota

Conclusión: En el Área de Crédito se determinó que el 50% de los procedimientos financieros y administrativos mantienen un control eficiente, mientras que el 50% no cumplen con los siguientes controles: acatamiento al Reglamento y a la Ley Orgánica Economía Popular y Solidaria, Reglamento de Créditos de la Cooperativa, Capacitación al personal, presentación de informes y resoluciones por parte de la máxima autoridad, análisis de la situación de cartera, capacitación al personal, dando lugar a que no exista una

adecuada gestión, por lo mencionado puede dar efecto a graves perjuicios como estar sujeto a sanción por parte de los organismos de Control.

3.8. COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

La investigación realizada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyai Ltda., se caracterizó por ser cualitativa, que se establecieron las características del problema, se analizaron además los procedimientos establecidos para la otorgación de créditos, a fin de determinar el efecto que ocasiona en el riesgo financiero

Para la otorgación de los créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyai Ltda., no fue aplicada de manera correcta, lo que ha incidido en la generación del riesgo financiero de la Cooperativa en el período 2012, por tal razón la hipótesis de la investigación se comprueba.

CAPÍTULO IV

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. HALLAZGO N° 1 NO SE REALIZA LA CLASIFICACIÓN Y ANÁLISIS CREDITICIOS DE LOS SOCIOS

CONDICIÓN

Los miembros del comité de créditos no realizó la clasificación y análisis de créditos previo la otorgación de los créditos.

CRITERIO

Incumpliendo con el procedimiento establecido en el artículo 17 literal “d” del Reglamento de Créditos de la Institución donde se establece que “el socio debe haber cumplido con regularidad en los préstamos anteriores; en caso de registrar morosidad en el sistema financiero, donde debe adjuntar el certificado que otorgue la institución de encontrarse al día en sus obligaciones en sus obligaciones, de acuerdo a las políticas y procedimientos”

CAUSA

Situación producida por el desconocimiento de disposiciones legales.

EFECTO

Ocasionando que se incremente el riesgo financiero por los socios que no cancelen y se mantengan en mora.

CONCLUSIÓN

El Comité de Crédito no realizó la calificación y análisis de créditos de los socios previo la otorgación de los créditos.

RECOMENDACIÓN N° 1

AL COMITÉ DE CREDITOS:

Procederán a efectuar la clasificación y análisis de créditos en forma previa a su otorgación

4.2. HALLAZGO N° 2: AUSENCIA DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL DE LA COOPERATIVA.

CONDICIÓN

El Gerente General no elaboró un programa de capacitación, para los funcionarios y empleados de la Cooperativa.

CRITERIO

Infringiendo lo que establece el artículo 34 del Reglamento a la Ley Orgánica Economía Popular y Solidaria que señala: Atribuciones y Responsabilidades del Consejo de Administración “Planificar y evaluar el funcionamiento de la Cooperativa.”

CAUSA

Desviación producida por inadvertencia del problema.

EFECTO

Ocasionando la falta de actualización de los conocimientos del personal.

CONCLUSIÓN

El Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyai Ltda., no implemento un programa de capacitación para los funcionarios y empleados.

RECOMENDACIÓN N° 2

AL GERENTE GENERAL:

Implementara de forma constante y progresiva programas de capacitación de los funcionarios y empleados, con la finalidad de actualizar sus conocimientos y de cumplir con eficiencia y eficacia las actividades administrativas y financieras.

4.3. HALLAZGO N° 3: NO SE ESTABLECIERON PROCESOS DE CONTROL A LA CARTERA DE CRÉDITO.

CONDICIÓN

EL Gerente General no estableció medidas de control para la cartera de crédito.

CRITERIO

Infringiendo el artículo 44 del Reglamento a la Ley Orgánica Economía Popular y Solidaria, que establece: Atribuciones y Responsabilidades del Gerente “Definir y mantener un sistema de control interno que asegure la gestión eficiente y económica de la Cooperativa.”

CAUSA

Situación producida por falta de sentido común.

EFECTO

Ocasionando el incremento del riesgo en la recaudación de los créditos.

CONCLUSIÓN

El Gerente no estableció procesos de control a cartera de crédito.

RECOMENDACIÓN N° 3

AL GERENTE GENERAL:

Aplicara medidas de control a la cartera de crédito con la finalidad de conocer los saldos reales y permitir la salvaguarda los recursos de la Institución.

4.4. HALLAZGO N° 4: FALTA DE DELIMITACIÓN DE FUNCIONES Y ROTACIÓN DE LABORES.

CONDICIÓN

El Gerente no dispuso la delimitación de funciones a los empleados en el área de Créditos.

CRITERIO

Se infringió el artículo 44 del Reglamento a la Ley Orgánica Economía Popular y Solidaria que manifiesta: Atribuciones y Responsabilidades del Gerente: “Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la Cooperativa e informar mensualmente al Consejo de Administración.”

CAUSA

Situación producida por descuido.

EFEECTO

Ocasionando que los funcionarios y empleados desconozcan las tareas a desarrollar.

CONCLUSIÓN

El Gerente no dispuso la delimitación de funciones a los empleados del Área de Créditos.

RECOMENDACIÓN N° 4

AL GERENTE GENERAL:

Procederá delimitar las funciones de los empleados del Área de Crédito para de esta manera llegar a cumplir con las funciones encomendadas.

4.5. HALLAZGO N° 5: INEXISTENCIA DEL MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DE CRÉDITOS

CONDICIÓN

El Gerente no ha dispuesto la elaboración de un Manual de Control Interno para el manejo y control adecuado de los créditos.

CRITERIO

Se ha inobservado el artículo 44 del Reglamento a la Ley Orgánica Economía Popular y Solidaria, que señala: Atribuciones y Responsabilidades del Gerente “Proponer al Consejo de Administración las políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la Cooperativa.”

CAUSA

Desviación producida por desconocimiento de la normativa vigente.

EFECTO

Ocasionando que el manejo y control de los créditos que se otorgan, genere los riesgos financieros.

CONCLUSIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyai no cuenta con un manual de control interno para el control y manejo de los procedimientos para la otorgación de los créditos lo que ocasiona el retraso en la recuperación total de los mismos.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente General:

Diseñar e implementar un Manual de Control Interno, para el control y manejo adecuado de los Créditos, a fin de que todo el proceso legal, administrativo y financiero se cumpla de acuerdo a las disposiciones legales vigentes y de esta manera minimizando el riesgo de la institución.

CAPÍTULO V

5. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUK YUYAI PARA MINIMIZAR LA MOROSIDAD.

5.1. INTRODUCCIÓN

El presente manual de procedimientos para el área de créditos se constituirá en una herramienta de apoyo para la prestación del servicio de crédito que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyai Ltda., procedimientos que corresponde a la Gerencia, Comité de Crédito y demás personal relacionado, su revisión y ajustes se harán de acuerdo a las modificaciones y necesidades que se introduzcan de acuerdo a las políticas de crédito, ya sea en forma trimestral o semestral o cuando las condiciones así lo ameriten. La Gerencia y el Comité de Crédito harán llegar las propuestas de modificación al Consejo de Administración para su aprobación.

El control de cumplimiento de este Manual, le corresponde al Consejo de Vigilancia, quien verificará su cumplimiento y harán llegar a la Gerencia General sus observaciones y recomendaciones.

5.2. OBJETIVOS

- Establecer los procedimientos correspondientes para la ejecución de las operaciones crediticias en sus diversos tipos, que realicen las Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyai.
- Facilitar el control de las gestiones crediticias y el cumplimiento de las normas establecidas, para así poder introducir las acciones correctivas o de mejora continua.
- Minimizar los riesgos en el otorgamiento de créditos y facilitar las recuperaciones.

5.3. JUSTIFICACIÓN

El Manual de procedimientos para el área de crédito es un instrumento esencial para la adecuada administración de la cartera activa y su objetivo principal es alcanzar la estandarización de los procesos y procedimientos operacionales del área. Además, se pretende comunicar los procesos que deben seguir para la otorgación de los créditos cumpliendo con cada uno de los requisitos establecidos en los respectivos reglamentos y demás disposiciones establecidos por los organismos de control.

El objetivo del presente Manual de procedimientos es establecer las normas y lineamientos correspondientes para la ejecución de las operaciones crediticias en sus diversos tipos, que realice la Cooperativa de Ahorro y Crédito; para que el personal cuente con procesos claros para el cumplimiento con cada uno de los requisitos y de esta manera asegurar el retorno del capital a la institución y minimizar la tasa de morosidad en la cooperativa.

5.4. APROBACIÓN, DIVULGACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

El presente Manual deberá ser aprobado por el Consejo de Administración y en caso de presentarse la necesidad de insertar modificaciones sustanciales, éstas podrán ser sugeridas por la Gerencia. La Gerencia en coordinación con el área de Recursos Humanos de la cooperativa dará a conocer al Consejo de Administración las modificaciones necesarias.

5.5. PROCESOS DEL ÁREA DE CRÉDITO

5.5.1. SOLICITUD Y ANÁLISIS DE CRÉDITOS

Los oficiales de crédito son los que inician el primer proceso en el departamento de crédito, el cual empieza con la entrevista del socio solicitante hasta que se analicen todos los documentos y se entreguen la carpeta al jefe del departamento para su aprobación.

5.5.1.1. Entrevista del oficial de crédito con el solicitante

Esta entrevista permite:

- Establecer una relación personalizada con el socio.
- Ampliar la información sobre el prestatario.
- Conocer efectivamente el destino del crédito
- Identificar la frecuencia de los ingresos del cliente, y orientar al socio sobre la conveniencia o no del crédito y asesorarlo adecuadamente.

5.5.1.2. Recepción de la solicitud y demás requisitos

El Oficial de Crédito es el responsable de receiptar las solicitudes, revisar si esta llenada adecuadamente; contengan la documentación que respalde a lo dicho en la solicitud, y se sujete a los requisitos establecidos en el Reglamento de Crédito Vigente.

Si la actividad del solicitante y/o garantes es comercial se elaborará receptara las declaraciones del Impuesto a la renta del último período para determinar la utilidad del negocio, y capacidad de pago.

- **Solicitud de crédito**

La solicitud de crédito es el documento dónde el socio presenta su información personal, tiene un oficial de crédito responsable, la fecha de recepción en número del socio, la oficina matriz, la fecha de recepción, el número de la solicitud y se estructura de la siguiente manera:

1. Datos del crédito
2. Datos personales del socio
3. Datos personales del conyugue
4. Referencias
5. Análisis central de riesgos
6. Situación económica del socio
7. Croquis de la ubicación del domicilio del socio

8. Datos para uso exclusivo de la cooperativa
9. Lista de requisitos
10. Informe del jefe de crédito
11. Niveles de aprobación
12. Verificación de la información

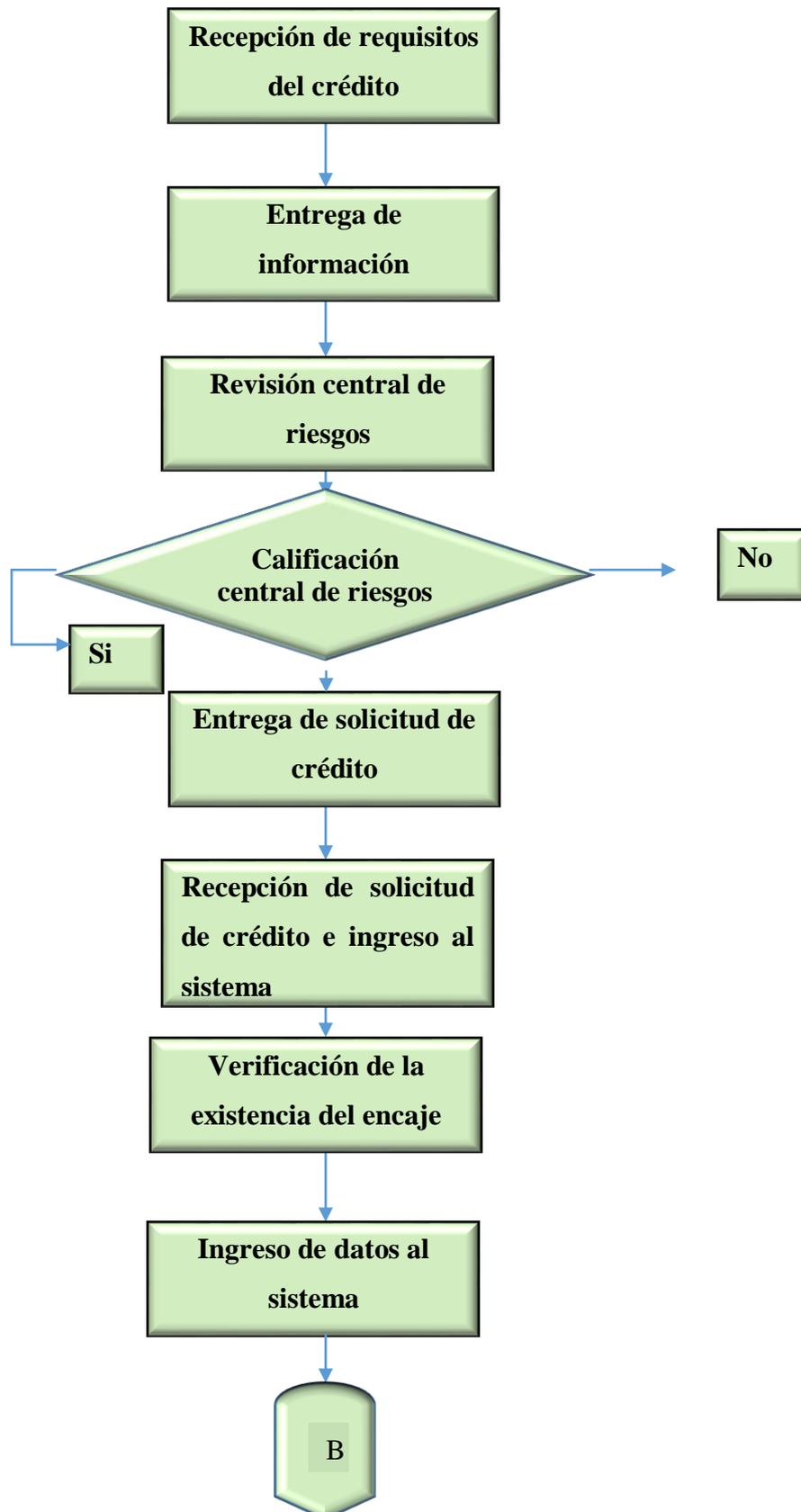
5.5.1.3. Tramitación de la solicitud de crédito

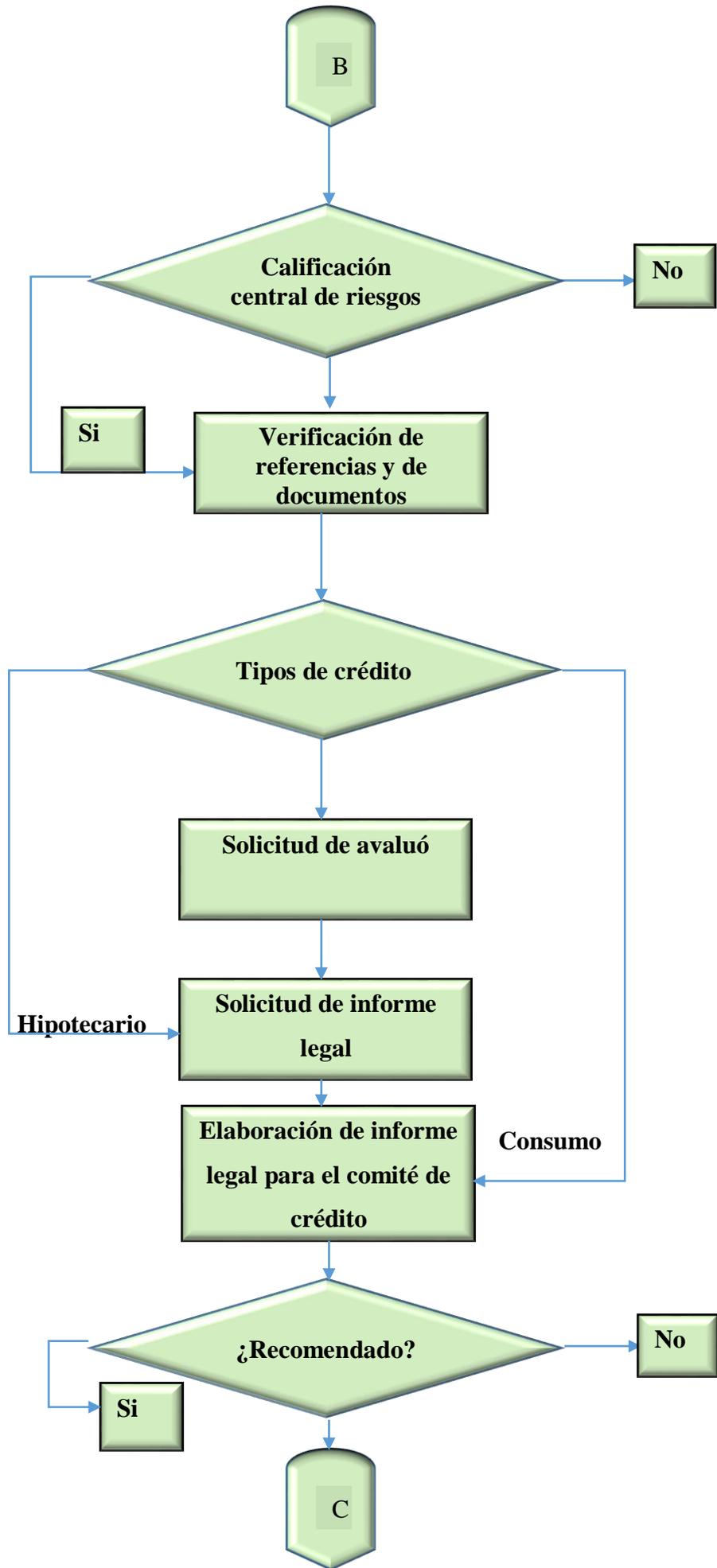
- Se procede a la verificación de los datos anotados en la solicitud, revisión e impresión de la Central de riesgos.
- En caso de ser primer crédito, el oficial de crédito realizará una constatación de lo anotado en la solicitud; para su visita y verificación en el domicilio del deudor y/o garantes. Remitirá su informe por escrito el mismo que debe contener una mayor información, con un criterio sobre lo visitado.
- Si la garantía presentada es de un inmueble se procederá a solicitar informe del registro de la propiedad, para su respectiva revisión e informe legal sobre la escritura.
- Luego la información del inmueble, se entrega al profesional contratado para su avalúo o reevalúo, el mismo que deberá emitir un informe sobre el costo, condiciones del inmueble, su criterio y comentario técnico.

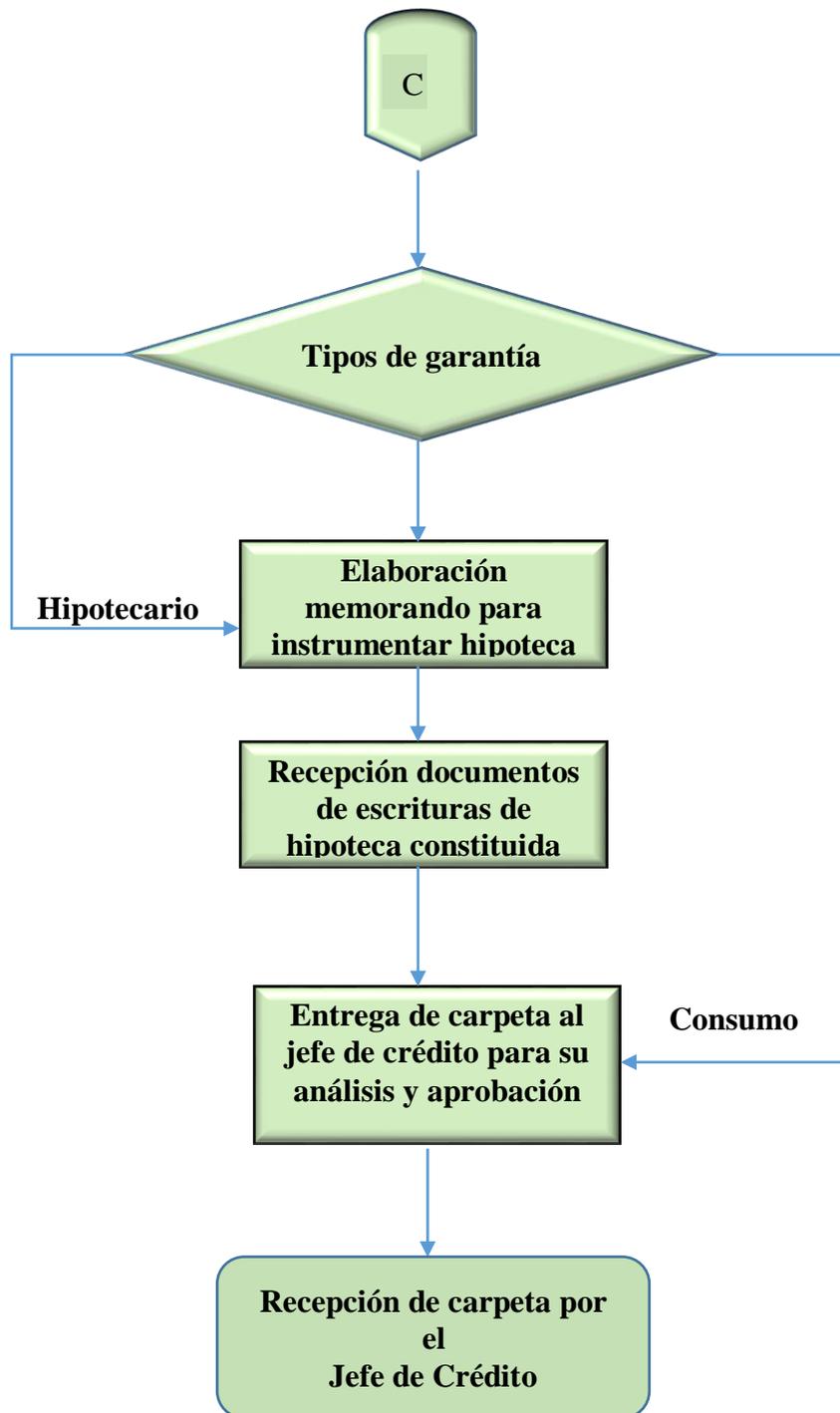
5.5.1.4. FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTOS

5.5.1.4.1. Primer proceso de crédito: Solicitud y análisis del sujeto de crédito.

Responsable: Oficiales de Crédito







5.5.1.4.2. Segundo Proceso de Crédito: Autorización y Aprobación del crédito

Responsable: Jefe de Crédito.

El propósito del análisis es el de establecer la solvencia económica del cliente y poder tomar la decisión adecuada para su aprobación.

En el análisis de crédito es necesario interpretar con objetividad la consistencia de:

- La solicitud de crédito
- La entrevista personal
- Destino del crédito
- Flujos de Caja
- Informe de Inspección
- Informe de Avalúos
- Informe del Abogado Externo

Para el análisis es necesario adjuntar al expediente del cliente:

- Reportes del análisis crediticio
- Central de Riesgos

Factores en la toma de decisiones en la aprobación del crédito.

1. Carácter

Con el carácter se determina la estabilidad y cumplimiento del préstamo de sus diversos compromisos personales. Indicadores de carácter comprenden:

- Estabilidad de residencia.
- Estabilidad laboral o experiencia profesional.
- Experiencia crediticia con la Cooperativa.
- Referencia de créditos comerciales o de otras instituciones financieras.
- Referencia de movimientos de cuentas corrientes o de ahorros, si las tuviere.

- Referencia de tarjetas de crédito, si las tuviese, y
- Referencia de tipo personal.

2. Capacidad de pago

- Comprende la capacidad que tiene el cliente para cubrir todas las obligaciones adquiridas, constituyéndose en el principal elemento para tomar la resolución de otorgarle o no el crédito solicitado. Los indicadores que sirven para medir la capacidad de pago actual y futura del cliente comprenden: Ingresos familiares mensuales (sueldos, alquileres, intereses, honorarios, comisiones, bonificaciones, utilidades, etc.)
- Relación entre los ingresos y el total de los gastos (alimentación, educación, alquileres, transporte, servicios, pagos de deudas y a instituciones financieras, misceláneos). Si la relación (gastos totales/ingresos totales) es de un 70% o menos, indica que la capacidad de pago para atender nuevos compromisos es de al menos 30%, lo cual se constituye en una relación aceptable.
- En el caso que los solicitantes de crédito desempeñen una actividad comercial o informal el Oficial de crédito elaborará y evaluará un Flujo de Caja, para poder determinar la utilidad de la unidad familiar.
- En el caso que los ingresos provengan de dependencia laboral se atenderá con suficiente acuciosidad los respectivos documentos de respaldos. Con esta información podrá compararse adecuadamente con la suministrada en la solicitud respectiva y en la entrevista hacer las aclaraciones del caso, el Oficial de Crédito se reservará el derecho de rechazar la solicitud que considere haya sido entregada con datos fuera de la realidad.

3. Capital (Respaldo Patrimonial)

El patrimonio del cliente y que esté libre de todo gravamen, ofrece un mayor respaldo a la Cooperativa al momento de determinar la capacidad de pago del usuario.

4. Colateral (Garantía).

Colateral es la fuente secundaria de pago que el solicitante pone a consideración de la Cooperativa. El Oficial de Crédito que haga el análisis respectivo deberá determinar, según la naturaleza del riesgo del crédito, la clase de garantía por solicitar, a fin de dar la suficiente cobertura al monto requerido.

5. Coyuntura Económica.

Para tener una visión más clara de la recuperación del crédito es necesario conocer el entorno económico en que se desenvuelve o desenvolverá el socio, para lo cual será necesario instruirse adecuadamente de información economía de los sectores productivos en donde operan los asociados.

6. Evaluación de la solicitud y verificación de cifras

La solicitud será sometida a una evaluación de factibilidad, verificando las cifras tanto de sus ahorros, certificados como de sus obligaciones directas y contingentes con la Cooperativa, así como la experiencia dentro y fuera de la Cooperativa, sin perjuicio de la verificación de los datos personales, referencias personales y demás información presentada. Asimismo se deberá evaluar y verificar la información del o los garantes.

7. Análisis técnico.

Toda solicitud deberá ser sometida a un análisis técnico, basado especialmente en la solvencia moral y la capacidad de pago del socio solicitante y cuando sean montos en los cuales la Cooperativa se involucre en un riesgo mayor, deberá profundizarse en el análisis.

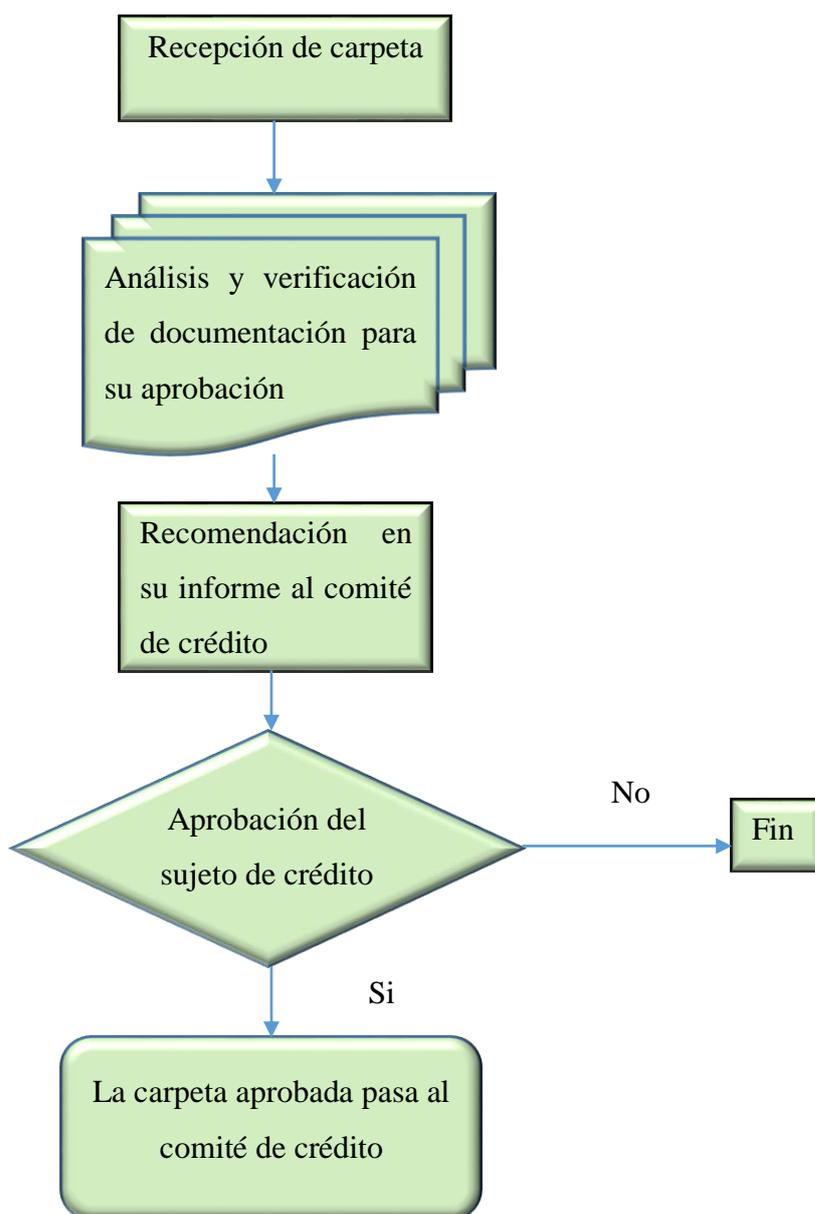
8. Decisión sobre su aprobación.

Del análisis definido por el Jefe de Crédito, se derivarán las recomendaciones técnicas con las cuales se podrá decidir la aprobación o negación del crédito. De igual forma, modificar la solicitud en cuanto al monto y/o garantía; cuando el monto a ser aprobado esté dentro

del límite resolutivo de quien hizo el análisis, las recomendaciones se transformarán en las justificaciones por lo que se aprueba la solicitud.

Flujograma del segundo proceso del crédito: Autorización y aprobación del crédito

Responsable: Jefe de Crédito



Tercer Proceso de crédito: Comisión de Crédito

Una solicitud de crédito dependiendo de su monto, tendrá la aprobación de los diferentes niveles, como: Jefe del área de Crédito, Gerente General, Comité de Crédito y Consejo de Administración; según como lo establece en el Reglamento de Crédito Vigente.

1. Comisión de crédito

El Comité de Crédito estará integrado por un Delegado del Consejo de Administración, que lo presidirá, el Gerente y el Jefe del área de Crédito, en caso de ausencia del Delegado del Consejo de Administración, el Gerente lo Presidirá. En este caso los dos funcionarios forman la mayoría para resolver oportunamente las demandas de crédito. El Oficial de crédito asistirá a todas las sesiones con voz informativa. Se nombrará un Secretario de entre los empleados de la Cooperativa. Se reunirá las veces que sean necesarias dentro del horario normal de trabajo y en las oficinas de la Cooperativa.

- Toda aprobación de concesión de créditos que no cumpla con lo arriba indicado será declarado nula.
- Cumplir y hacer cumplir las normas, procedimientos y requisitos establecidos en el presente reglamento.
- Aprobar las solicitudes de crédito dentro del ámbito de su competencia.
- Mantener un libro de actas de cada reunión en forma ordenada y actualizada como constancia de lo actuado.
- Mantener el carácter confidencial de la información.
- Atender los reclamos y apelación que se presentaren por parte de los prestatarios.

De los análisis que realice el Comité, podrá exonerar el cumplimiento de alguno de los requisitos que no implique riesgo en su recuperación, pero no podrá exonerar en ningún caso de la presentación y constitución de las garantías suficientes, de la capacidad de endeudamiento y pago de los deudores y garantes en caso de que se requieran de ello. Los requisitos de créditos vinculados y de todo aquello que pueda convertir al crédito concedido en vinculado por presunción.

2. Formalización de la aprobación del crédito.

Se comunicará oportunamente a los socios de la aprobación de la solicitud de créditos, para ser legalizadas por medio de la firma del pagaré, en este documento firmarán: deudor, garante y cónyuges, previa la presentación de las cédulas de identidad.

3. Constitución de la Garantía.

Una vez aprobada la solicitud de crédito se procederá a la legalización de la garantía. Es responsabilidad del Departamento de Crédito asegurarse que la garantía esté constituida legalmente e inscrita en el Registro de la Propiedad.

La primera copia de la constitución de hipoteca se adjunta al pagaré y una fotocopia de la misma se adjunta al expediente del socio.

4. Desembolso de préstamos.

- Los desembolsos del crédito se efectuarán por medio de una nota de crédito en la cuenta de ahorros del socio.
- Una vez depositado en la cuenta personal del deudor, él tiene opción para retirar en efectivo o en cheque.
- El jefe de crédito procede a liquidar el crédito aprobado por los niveles respectivos, acusando el documento de la liquidación del crédito, el documento contable y su tabla de amortización que detallará la forma puntual de cancelar sus obligaciones.
- Los desembolsos de crédito se entregaran con una nota de crédito en la cuenta del socio.
- Una vez depositado en la cuenta del deudor tiene la opción de retirar en efectivo o en cheque a nombre del deudor principal.

5. Seguimiento de crédito

Una Vez liquidado el crédito, el oficial que atendió la solicitud, procede a ingresar entre sus responsabilidades y control la carpeta de cobranza del socio, el oficial de crédito

llevará un control cronológico por fechas del vencimiento de cada cuota del crédito colocado.

Cada mes realizará una llamada de control para advertir la fecha de pago como recordatorio, si el crédito no fue cancelado a tiempo el oficial realiza una nueva llamada pero de cobranza a los 5 días, luego a los 15 días realiza la primera notificación que es firmada por el oficial de crédito, luego a los 30 días una segunda notificación firmada por el jefe de crédito y por último una tercera notificación firmada por la gerencia a los 45 días, estas notificaciones serán entregadas al deudor y su garante.

Los oficiales y jefatura de crédito tendrán dentro de sus atribuciones la total recuperación de la cartera; los casos cuya morosidad superen los 120 días deberán ser demandados por el abogado externo, sea por la vía Judicial o extrajudicial sin deslindarse de su responsabilidad.

A los funcionarios y empleados de la cooperativa, que mantengan operaciones activas en la institución se les deberá descontar en el rol de pagos y, por ninguna razón podrán tener morosidad mayor a días en la eventualidad de que si ocurriera, podrá ser causal para su separación.

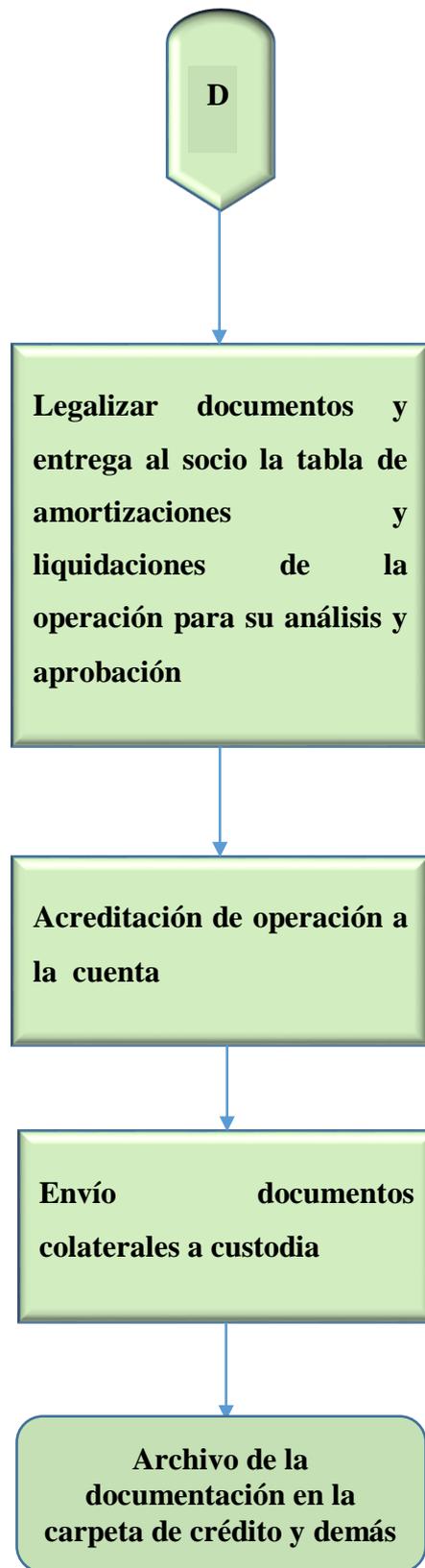
En el control lo realizará el consejo de vigilancia que periódicamente informará al consejo de administración.

6. Custodia de los documentos y archivos del socio.

- Una vez concedidas las operaciones de crédito, los pagarés por medio de un acta entrega recepción, pasa a custodiar la cajera responsable de la bóveda.
- El custodio, archivo y buen manejo de los expedientes de los socios es de responsabilidad de los oficiales, de Crédito.
- El control de entradas y salidas de los expedientes es responsabilidad del Oficial de Crédito, el mismo que lleva un registro, sea en forma manual o en una hoja electrónica.
- Se adjunta a este Manual de Procedimientos y control, esquema del registro de entradas y salidas de expedientes.

Flujograma del tercer proceso del crédito: Aprobación por la comisión de crédito





5.5.1.4.3. Cuarto proceso de crédito: Cobranzas de los créditos otorgados.

1. Políticas.

Los beneficiarios de un crédito tienen la obligación de cumplir con todas las condiciones en lo referente a plazos, frecuencias de pago, tasas y mantenimiento de garantías. Sí, por situaciones extraordinarias debidamente justificadas, el socio dejare de cumplir sus obligaciones, este podrá recurrir a la institución, la misma que deberá procurarle las soluciones que le permitan continuar cancelando en la forma a convenirse.

Cumplidos los noventa días de mora se declarará la operación de plazo vencido y se ejecutará el trámite judicial correspondiente hasta recuperar el total de la obligación más los gastos por costas judiciales y honorarios profesionales.

Los oficiales y la Jefatura General de Crédito, tendrán dentro de sus atribuciones la total recuperación de la cartera; los casos cuya morosidad supere los 120 días deberán ser demandados por el Abogado Externo sea por la vía extrajudicial o judicial sin deslindarse de su responsabilidad.

La Jefatura general de crédito llevará un control exhaustivo de estas operaciones.

La Cooperativa se reserva el derecho de contratar a comisión a profesionales o empresas de cobranzas para que realicen acciones de recuperación. Los costos en que incurran estas actividades les serán cargadas al socio y así deberá constar en el pagaré.

Los Miembros del Consejo de Administración, Vigilancia y Representantes a la Asamblea General perderán su calidad de tales si mantuviesen obligaciones vencidas con la institución por más de sesenta días.

A los Funcionarios y Empleados de la Cooperativa que mantengan operaciones activas en la institución se les deberá descontar en el rol de pagos y, por ninguna razón podrán mantener morosidad mayor a

Sesenta y un días; en la eventualidad de que así ocurriese, podrá ser causal para su separación.

El control lo realizará el Consejo de Vigilancia que informará periódicamente al Consejo de Administración.

2. Del procedimiento de recuperación

Es de responsabilidad directa de los oficiales de créditos en forma diaria, monitorear la morosidad, por medio de la impresión de reportes por estados.

- De 1 a 30 días de morosidad
- De 31 a 90 días de morosidad
- De 91 a 120 días de morosidad.
- Trámite Judicial
- Cartera Castigada.

Para la recuperación de esta morosidad se imprimirá un reporte de los estados, se seleccionará de acuerdo al número de días de no pago, y se procederá así:

- Llamada telefónica recordatoria, 5 días antes del vencimiento de su primera letra.
- Las notificaciones telefónicas también serán para aquellos socios que su residencia se ubique distante de las oficinas de la Cooperativa.
- En la mora comprendida desde los treinta y un días, se la ejecutará una primera notificación, dándole quince días de plazo para su cancelación.

3. Primer Aviso de Morosidad.

Esta comunicación se debe enviar transcurridos treinta y un días de vencida la obligación, es decir, un día después que se haya vencida la primera letra.

Dentro de la nota se otorga un plazo máximo para la cancelación de la primera letra atrasada de quince días calendario, este primer aviso lo firmará el oficial de crédito.

4. Segundo Aviso de Morosidad.

Esta comunicación se debe enviar transcurridos cuarenta y cinco días de vencida la obligación, es decir, quince días después de enviado el primer recordatorio de pago.

- Dentro de la nota se otorga un plazo máximo para la cancelación de las cuotas atrasadas de quince días calendario. Si la apreciación con el socio moroso es de desconfianza, se puede proceder a firmar un convenio de pago, este segundo aviso lo firmará el Jefe de Crédito.

5. Tercer Aviso de Morosidad.

Esta nota de cobro se debe enviar el día siguiente a aquel en que ha expirado el plazo otorgado en la segunda nota de cobro.

Esta misiva de cobro tiene la característica de ser una notificación formal al deudor principal y garante(s), de la inminente iniciación de acciones legales en su contra y simultáneamente contra sus codeudores o garantes, por parte de la Cooperativa. Es una comunicación en donde se fija una posición extrema, una actitud de cobro judicial, pero al mismo tiempo se deja abierta la posibilidad de plantear " soluciones de pago.

También debemos dar la posibilidad de negociar bajo un convenio de pago, en este se anotaran las fechas y valores que se han transado. A este convenio se debe dar un seguimiento muy cercano de cumplimiento, al primer incumplimiento que se verifique el convenio se anula, tiene que ser firmado por el Gerente de la Cooperativa.

6. Gestión de recuperación Legal

Expirado el plazo estipulado en la tercera nota de cobro, por política de la Cooperativa, se considerará que la obligación entra a ser tratada dentro de la etapa de cobro extrajudicial. El cobro extrajudicial es una etapa de cobranza preparatoria a una acción de cobro judicial.

Cuando una obligación se encuentra en esta etapa debe entenderse para todos los efectos que la acción o gestión de cobro es manejada por un abogado externo o interno.

La dinámica de cobro cambia de manejo a fin de buscar un mecanismo de presión más fuerte, que permita el logro del recaudo del crédito, entrando en la etapa de "Presión al Garante".

El abogado externo tendrá un plazo máximo de 90 días, contados a partir de la fecha de entrega de documentación, para la ejecución de esta etapa de cobro.

El cobro extrajudicial se hace mediante cualquier medio que se considere idóneo y eficaz para la recuperación del crédito (llamadas telefónicas, carta con membrete del abogado, visitas, entrevistas personales, etc.), en esta etapa, la actividad de los abogados externos ganarán de acuerdo al porcentaje que estipula en el contrato, pagadera por lo; deudores y nombrará derecho a ningún otro tipo de sobre costo en la cobranza.

7. Cobranza Judicial

Una vez agotadas las etapas anteriores y expirando el plazo no mayor a 90 días, otorgado en la etapa de cobro extrajudicial, se realiza la demanda a través de los abogados externos.

El abogado externo es un recurso calificado de cobro, cuya misión principal dentro de un esquema de cobranza, es poner en marcha todos los mecanismos legales que se deriven de las garantías crediticias extendidas por el deudor, con el fin de obtener el pago forzoso del dinero adeudado a la entidad. Por la vía legal se persigue el patrimonio (hasta llegar al remate) del prestatario en mora y/o de su(s) garante(s), para que con el producto de la venta de los bienes

Cooperativa.

8. Control Judicial

Las actividades de cobro judicial son formas de recaudar una obligación, estas actividades implican el establecimiento de controles y supervisiones procesales de los abogados y el cumplimiento a cabalidad del encargo y mandato conferido. Tales controles se ejercen a través de:

- Visitas o verificaciones directas a los juzgados donde cursan los respectivos procesos.
- Informes periódicos que debe presentar los abogados externos sobre el estado individual de cada juicio.
- Reuniones periódicas programadas para evaluar las actividades profesionales
- Visitas gestión de cobranza extrajudicial con el socio, con la finalidad de llegar a una solución o tener una información actualizada.
- Seguimiento por parte de los oficiales, a los abogados externos sobre la gestión realizada para la recuperación de la cartera judicial.

Esta evaluación será realizada por los oficiales de crédito, la misma que debe ser archivada en el expediente del socio en forma cronológica. Es de responsabilidad de la Jefatura general de Crédito efectuar revisiones por muestreo de este procedimiento.

9. Procedimiento, trámite de cartera Judicial.

- a) Para que una operación de crédito sea transferida a cartera a los 120 días la obligación debe estar en estado de vencimiento total.
- b) De encontrarse el crédito en estado de 31 a 90 días y se decide la recuperación por la vía judicial, debe primeramente darse de plazo vencido es decir pasar del estado 31 a 90 días al estado de trámite judicial.
- c) El Jefe General de Crédito será el responsable de la entrega de los pagarés originales al abogado externo, por lo que se debe elaborar un acta entrega - recepción entre las partes.
- d) El acta de entrega - recepción de la Cajera con el jefe de Crédito debe ser debidamente archivada y custodiada para efectos de control de documentos.
- e) Una vez efectuada la entrega de pagarés originales al abogado externo, inmediatamente se informará al Jefe de crédito para que coordine la respectiva contabilización. Ya que todos los pagarés originales que ya no están en custodia de la Institución, serán contabilizados en cuentas de orden, y deberán registrarse en la cartera 120 estado trámite judicial.
- f) Para efectuar la transferencia del estado 31 a 90 días o 91 a 120 días, al estado trámite Judicial, se utilizará una transacción proporcionada por el sistema.

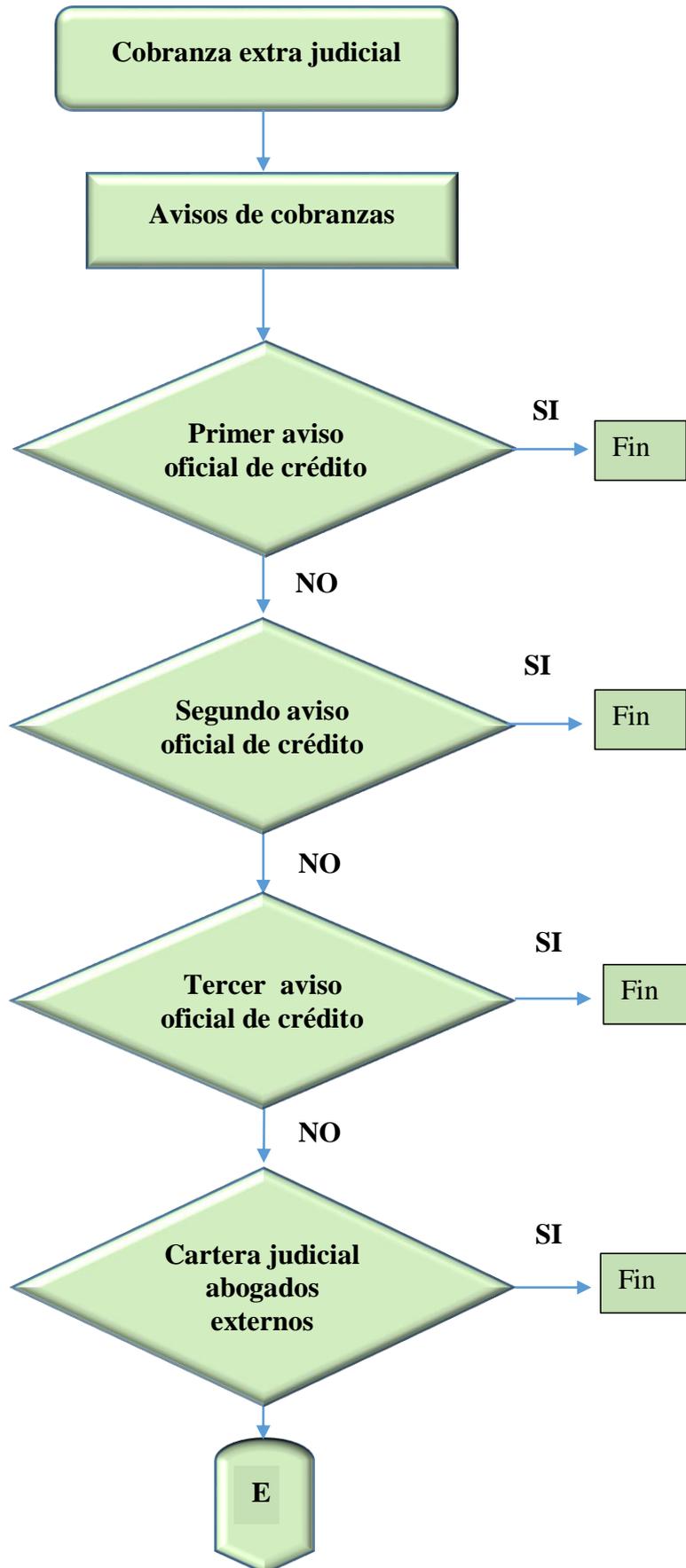
- g) La contabilización se efectúa registrando en cuentas de orden el saldo del crédito por tipos.
- h) Finalmente se procede a realizar el cambio de la cartera vencida a la cartera judicial en el control de inventarios de los pagarés.
- i) Las copias de los pagarés serán archivados, adjunto a los demás pagarés originales en el número que corresponda; a esta copia del pagaré se deberá, adjuntar una copia del acta entrega-recepción entre la Jefatura General de Crédito con el abogado externo. De esta manera, cuando se recurra al pagaré de inmediato se conocerá el abogado responsable de recuperación y la fecha entregada.
- j) Una segunda copia del acta entrega-recepción entre la Jefatura General de Crédito con el abogado externo, deberá adjuntarse en cada uno de los expedientes de los socios, igualmente todos los procesos de avance del juicio, notificaciones, etc. Este control facilitará informar del trabajo realizado a la gerencia. Consejo de Vigilancia, auditoría externas, y al mismo socio.
- k) El Jefe General de Crédito, debe archivar las actas de entrega - recepción con los profesionales externos, y será el responsable de la custodia de dichos documentos.
- l) El departamento de crédito deberá cuadrar mensualmente la cartera judicial, los reportes de la cartera en estado "J", frente a saldos del balance.
- m) El Abogado externo presentará a la Gerencia General el estado del trámite de cada caso judicial.
- n) La Jefatura General de crédito recibirá al final de cada mes los reportes de recuperación de la cartera judicial, emitidos por el abogado externo para evaluar la gestión de cobranza judicial. Informe que será remitido a la Gerencia General, y Consejo de Vigilancia.

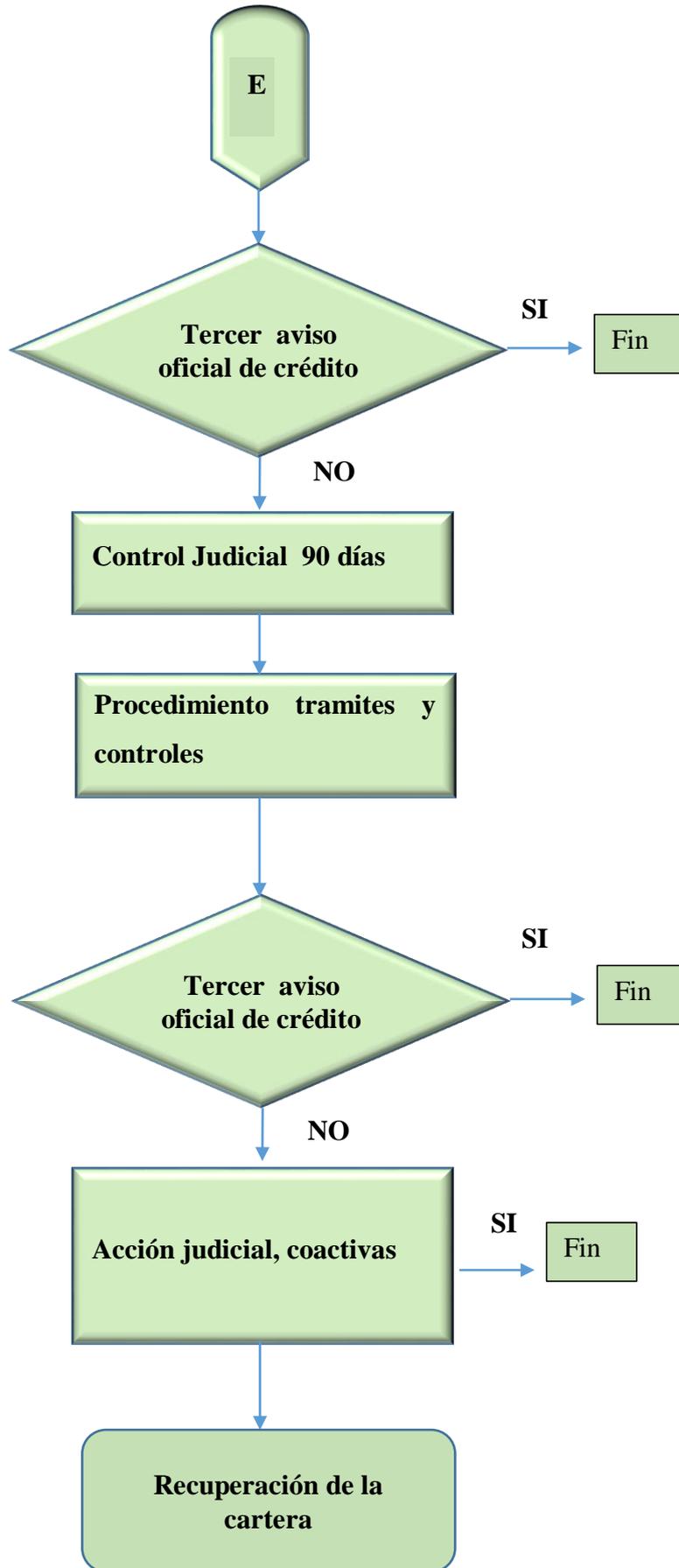
10. De la recuperación cartera judicial.

- El socio debe realizar un depósito en su cuenta de ahorros.
- Cartera efectúa la transferencia de ahorros a pago del préstamo.
- Cuando se cancela capital se procederá a realizar el asiento contable respectivo.

Flujograma del cuarto proceso del crédito: Cobranza de los Créditos Otorgados.

Responsable: Jefe de Crédito, Abogados Externos.





5.5.1.4.4. Procedimientos de los controles.

1. Política

Es como política institucional el control y cuadro de todas las cuentas contables que se utilizan en forma diaria y mensual por medio de las transacciones entre usuarios y la parte contable.

3. Controles Diarios.

Como primer control se debe aplicar el cuadro diario de todas y cada una de las transacciones realizadas por los usuarios, sean estas: transferencias, bloqueos, desbloqueos, adjudicaciones de créditos, notas de débito, notas de créditos.

4. Cuadre diario de transacciones.

- Emisión de comprobantes contables
- Reporte de créditos adjudicados
- Reporte de levantamiento de bloqueos
- Reporte de bloqueos activos
- Reporte de transacciones por usuarios
- Reporte de transacciones diarias
- Reporte de Resumen de anotaciones en registros
- Elaboración de un anexo realizando un cuadro entre comprobantes contables y reportes de transacciones emitidos por el sistema.
- Firma y sello de responsabilidad de la persona que cuadra en los comprobantes, el reporte de resumen y la hoja anexo de cuadro.
- Firma de responsabilidad en comprobantes revisados por el Oficial de crédito.

5. Cuadre de saldos de préstamos.

- En hoja electrónica se debe llevar un registro y control diario de la cuenta Cartera de Crédito.

- Dentro de esta se desprenden: el control diario por Carteras, tipos y destinos de las operaciones de crédito.
- Se ingresarán todas las cuentas contables del grupo de la cuenta según balance y fin del día. Al finalizar se totalizará estos datos por cartera y por tipos.

6. Controles Mensuales.

El último día de cada mes, se realiza el cuadro mensual de las cuentas:

1.- Cartera de Crédito.- Como respaldo y verificación del cuadro de las carteras se adjunta:

- Reporte de saldo de créditos (sistemas).
- Reporte de fines del día (sistemas).
- Anexo de control diario-mensual de carteras. (sistemas).
- Verificación de cada una de las cuentas con balance después del cierre del mes.
- Firma sello de responsabilidad en reporte y anexo de la persona que cuadra.

2.- Anticipo Gestión Judicial.- En esta cuenta se contabilizan todos los valores correspondientes a procesos legales de los créditos en trámite judicial. Para su cuadro es necesario:

- Reporte analítico de la cuenta (Módulo de contabilidad).
- Anexo Control anticipo gestión judicial. (Hoja Excel).
- Firma y sello de responsabilidad en reporte y anexo de la persona que cuadra.

Por uso de Crédito (Encajes).- A esta cuenta durante el mes se va monitoreando el comportamiento los valores que arroja sistemas Vs. Contabilidad, para fin de mes como verificación del cuadro se adjuntará:

- Reporte de bloqueos del mes.
- Reporte de desbloqueos del mes.
- Reporte de saldo general de bloqueos.

- Reporte analítico de la cuenta (Módulo de contabilidad)
- Firma y sello de responsabilidad en reporte y anexo de la persona que cuadra.

Toda la información debe ser revisada por los oficiales de Crédito bajo la supervisión del Jefe de crédito, el mismo que deberá tener un cuidado en sus responsabilidades del buen uso de las cuentas.

Esta información será remitida al Departamento de Contabilidad en los tres primeros días de cada mes, periódicamente el Jefe de Crédito, deberá de informar al Gerente General, al Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia sobre sus operaciones y mejorar el manual de procedimientos de su departamento.

BIBLIOGRAFÍA

- AGUIRRE, Juan; *Control Interno Áreas Específicas de Implantación de Procedimientos y Control*, Ediciones Cultural S.A., 2001 Pág. 13-32.
- BRAVO, Mercedes. *Contabilidad General*. 7 ed. Quito, Nuevo día 2007.
- Contraloría General de la República, MANUAL DE AUDITORÍA
Dirección Nacional de Innovación Académica UNAL . (14 de 05 de 2013). Obtenido de
<http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/91337/html/cap03/cont05.html>
- Estatutos de la COAC Mushuk Yuyai Ltda. (2013). *Art. 2*. Pastaza.
- Estatutos de la COAC Mushuk Yuyai Ltda. (2013). *Art. 4*. Pastaza.
- ESTUPIÑAN. (2006). *Cotrol Interno y Fraudes*.
- LOEPS, A. 8. (2012). *TITULO III, CAPITULO I, SECCIÒN 1*. Quito.
- Maldonado, M. K. (2006,). *Auditoría de Gestión*; . México: Producciones. Digitales.
- MANTILLA, S. A. (2000). *Control Interno* .
- POCH, R. (2000). *Manual de Control Interno*. Gestión .
- Reglamento de Crédito. (2013). *Capítulo VI en el Art. 36, del sujeto de crédito*. Pastaza.
- Reglamento de crédito. (2013). *Créditos*. Pastaza.

Webgrafía

www.compraspublicas.gov.ec

http://www.cubaindustria.cu/contadoronline/Auditor%C3%ADa/06_Auditor%C3%ADa%20Gesti%C3%B3n/AG_04_DEFINICION%20AUDITORIA%20GESTION.htm

http://www.degerencia.com/tema/indicadores_de_gestion

<http://www.definicion.org/indicador-de-gestion>

<http://www.definicionabc.com/general/plan.php>

<http://www.definicion.org/informe-de-auditoria>

<http://www.escuelagobierno.org/inputs/los%20indicadores%20de%20gestion.pdf>

ANEXOS

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUK YUYAI-PASTAZA LTDA.

CARTERA DE CRÉDITO 31 DE DICIEMBRE del 2012

14	CARTERA DE CRÉDITO			817060,52
1401	CARTERA DE CRÉDITO COMERCIAL POR VENCER	0,00	369331,95	
140105	DE 1 A 30 DIAS	2496	0,000	
140110	DE 1 A 90 DIAS	3186,1	0,000	
140115	DE 91 DE 180 DIAS	6283,63	0,000	
140120	DE 181 A 360 DIAS	49455,7	0,000	
140125	DE MAS DE 360 DIAS	307910,52	0,000	
1402	CARTERA DE CREDITO CONSUMO POR VENCER	0,00	19758,77	
140205	DE 1 A 30 DIAS	313,1	0,000	
140215	DE 91 DE 180 DIAS	1675,96	0,000	
140225	DE MAS DE 360 DIAS	17769,71	0,000	
1404	CARTERA DE CRÉDITO PARA LA MICROEMPRESA POR VENCER	0,00	445621,78	
140405	DE 1 A 30 DIAS	721	0,00	
140410	DE 1 A 90 DIAS	3882,08	0,00	
140415	DE 91 DE 180 DIAS	27237,55	0,00	
140420	DE 181 A 360 DIAS	77975,55	0,00	
140425	DE MAS DE 360 DIAS	335805,6	0,00	
	TOTAL			