



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

TRABAJO DE TITULACIÓN

**PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA**

TEMA:

**DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN DE RIESGOS FINANCIEROS Y
ADMINISTRATIVOS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA,
PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2015.**

AUTORA:

JENNY MARITZA MONJE GUAMÁN

RIOBAMBA-ECUADOR

2015

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de investigación sobre el tema “**DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN DE RIESGOS FINANCIEROS Y ADMINISTRATIVOS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2015.**” Previo a la obtención del título de ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A., ha sido desarrollado por la Srta. Jenny Maritza Monje Guamán, el mismo que ha sido revisado en su totalidad quedando autorizado para su presentación.

Ing. Leonardo Ramiro Cabezas Reinoso
DIRECTOR

Ing. Andrea del Pilar Ramírez Casco
MIEMBRO

CERTIFICADO DE AUTORÍA

El presente Trabajo de Titulación con el tema **“DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN DE RIESGOS FINANCIEROS Y ADMINISTRATIVOS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2015.”**, ha sido desarrollado con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos de terceros, conforme las citas bibliográficas que constan como referencia en el marco teórico, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía, razón por la cual las ideas, criterios, opiniones, conclusiones y recomendaciones vertidas en esta investigación son de exclusiva responsabilidad de la autora.

Jenny Maritza Monje Guamán
AUTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

DEDICATORIA

Dedico el siguiente trabajo de investigación a Dios por darme la sabiduría necesaria para concluir con uno de los objetivos en mi vida, a mi madre Aida Guamán Daquilema quien me dio todo su apoyo constante ante las dificultades, y me supo corregir ante mis errores y sobre todo por su amor incondicional.

A mi Abuelita quien con su sabiduría supo aconsejarme para seguir adelante y no darme por vencida, en los obstáculos que me puso la vida.

A mi compañero de vida Gabriel Vinicio Sánchez Mayorga por su apoyo incondicional.

A mi querido amigo incondicional Ángel Esteba Huerta Quinchi por ser mi consejero y estar en las alegrías y tristezas.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar le doy gracias a DIOS por permitirme continuar el camino que escogió para mí, lleno de alegrías y éxitos contruidos, superando los obstáculos que me fortalecen día a día más, a mi Madre que durante su vida de lucha incesable me inculcaron los valores morales y éticos que me permiten hoy en día ser una mujer de retos y aspiraciones; a mi Abuelita por ser tan paciente y hacer ver que las metas se cumplen con un poco de esfuerzo.

A mi amigo quien me dio la oportunidad de conocer lo que es una amistad sincera

Mi gratitud al director del Trabajo de Titulación Ing. Leonardo Ramiro Cabezas Reinoso y al miembro del tribunal Ing. Andrea del Pilar Ramírez Casco quienes con su paciencia y experiencia supieron dirigirme correctamente ante todas mis inquietudes.

A las autoridades de la Cooperativa Acción y Desarrollo LTDA, quienes supieron colaborar con las necesidades para con mi trabajo de investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL.....	ii
CERTIFICADO DE AUTORÍA.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	x
ÍNDICE DE ANEXOS.....	x
RESUMEN.....	xi
SUMMARY.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I: PROBLEMA.....	2
1.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1 Formulación del Problema de Investigación.....	3
1.1.2 Delimitación del Problema.....	3
1.2. OBJETIVOS.....	3
1.2.1 Objetivo General.....	3
1.2.2 Objetivos Específicos.....	4
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	6
2.1 SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO.....	6
2.2 DEFINICIÓN DE COOPERATIVA.....	6
2.2.1 Clasificación de las Cooperativas.....	7
2.3 DEFINICIÓN DE COOPERATIVAs de ahorro y crédito.....	7
2.3.1 Tipos de Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	8

2.4	DEFINICIÓN DE MODELO	9
2.5	DEFINICIÓN DE Riesgo	9
2.6	ORIGEN DE LOS RIESGOS	10
2.7	GESTIÓN.....	10
2.8	MODELO de Gestión de riesgos	10
2.9	PROCESO DE GESTIÓN DE RIESGO FINANCIERO y ADMINISTRATIVO ..	11
2.10	EL RIESGO EN EL SECTOR FINANCIERO.....	12
2.10.1	Clases de Riesgos Financieros	12
2.11	TOLERANCIA AL RIESGO	13
2.12	TIPOS DE RIESGOS FINANCIEROS	14
2.12.1	Riesgo de Mercado.....	14
2.12.2	Riesgo de Crédito.....	16
2.13	TIPOS DE RIESGOS ADMINISTRATIVOS.....	18
2.13.1	Riesgo Operacional	18
2.14	BASILEA.....	19
2.14.1	Características de Basilea I	20
2.14.2	El Nuevo Acuerdo: Basilea II.....	21
2.15	CONTROL INTERNO	23
2.15.1	Importancia del Control Interno	23
2.15.2	Objetivos de Control Interno	24
2.15.3	Elementos y Principios Básicos de Control Interno	24
2.15.4	Clasificación del Control Interno.....	25
2.15.5	Métodos de Evaluación del Control Interno	25
	CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	31
3.1.	IDEA A DEFENDER	31
3.2.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	31
3.2.1	Investigación Descriptiva.....	31

3.2.2	Investigación Documental.....	31
3.2.3	Investigación Bibliográfica	32
3.2.4	Investigación de Campo	32
3.3.	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	32
3.4.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	32
3.4.1.	Población.....	32
3.4.2.	Muestra.....	33
3.5.	MÉTODOS, TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	34
3.5.1.	Métodos.....	34
3.5.2.	Técnicas	34
3.5.3.	Instrumentos.....	35
	CAPITULO IV: PROPUESTA	36
4.1	reseña histórica.....	36
4.2	MISIÓN	37
4.3	VISIÓN	37
4.4	OBJETIVOS	37
4.4.1	Objetivo General	37
4.4.2	Objetivo Especifico.....	37
4.5	PRINCIPIOS COOPERATIVOS	38
4.6	ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.....	39
4.7	PRODUCTOS DE LA COOPERATIVA	40
4.7.1	Ahorro	40
4.7.2	Crédito.....	40
4.7.3	Inversiones Para Captar	42
4.7.4	Interés de la Cooperativa.....	42
4.8	SERVICIOS DE LA COOPERATIVA	43
4.8.1	Recargas	43

4.8.2	Pago del Régimen Impositivo Simplificado - RISE	43
4.8.3	Pago del Bono de Desarrollo Humano.....	43
4.9	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO EN LA COOPERATIVA ACCIÓN Y DESARROLLO	44
4.10	IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS DE LA COOPERATIVA.....	57
4.11	MODELO DE GESTIÓN DE RIESGOS FINANCIEROS Y ADMINISTRATIVOS.....	72
	PLAN DE CONTINGENCIA	114
	CONCLUSIONES	114
	RECOMENDACIONES.....	114
	BIBLIOGRAFÍA	116
	ANEXOS	118

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2. 1: Objetivos y funciones de un modelo de gestión de riesgos	11
Tabla 2. 2: Símbolos para elaborar flujogramas	30
Tabla 3 1: Población de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo	32
Tabla 3 2: Muestra a investigar	33
Tabla 4 1: Microcréditos	40
Tabla 4 2: Créditos de consumo	41
Tabla 4 3: Escala de calificación nivel de confianza	44
Tabla 4 4: Escala de calificación nivel de riesgo	44

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfica 2. 1: Riesgos Cuantificables	13
Gráfica 2. 2: Riesgos no cuantificables	13
Gráfica 4. 1: Tasas de interés	42
Gráfica 4. 2: SemafORIZACIÓN de los procesos	57

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 4. 1: Gerente General	118
Anexo 4. 2: Matriz de la COAC Acción y Desarrollo Ltda.	118
Anexo 4. 3: Estados Financieros	1189
Anexo 4. 4: Modelos de cuestionarios aplicados	11825

RESUMEN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo, no posee un modelo de gestión de riesgos financieros y administrativos esto ha provocado que las decisiones sean tomadas basadas en incertidumbres de los eventos, sin analizar los riesgos que afectan a la misma.

La presente investigación se realiza con el objetivo de diseñar un modelo de gestión de riesgos financieros y administrativos para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda. de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2015, para una adecuada toma de decisiones administrativas y financieras contribuyendo a la mejora continua de sus procesos, que aplicado adecuadamente permita a la institución incrementar sus captaciones, una recuperación eficiente de cartera y cumplir las obligaciones con el público, manteniendo niveles de liquidez dentro de los parámetros exigidos por los organismos de control, facilitando a la cooperativa fortalecer su estructura financiera, mejorar sus niveles de rentabilidad, imagen y posicionamiento empresarial en la región.

El resultado de la investigación es la propuesta del modelo de gestión de riesgos financieros y administrativos el mismo que permitirá identificar, controlar y realizar un seguimiento a los riesgos financieros, administrativos de créditos y operativos.

Ing. Leonardo Ramiro Cabezas Reinoso
DIRECTOR

SUMMARY

Accion y Desarrollo credit union does not have a model of management of financial and administrative risks It has resulted that decisions were taken based on uncertainties of events, without analyzing the risks affecting it

The present research is done with the aim of designing a financial model management and administrative risks to Accion y Desarrollo credit union the of Ltda. from Riobamba city Chimborazo province in 2015 period to making adequate administrative and financial decisions that contribute to the continuous improvement of its processes, applying adequately allow the institution to increase its deposits, an efficient recovery of portfolio and fulfill the obligations with the public, of levels liquidity within the parameters required by the inspection bodies, facilitating the cooperative strengthen its financial structure, improve its profitability, image and corporate positioning in the region.

The result of the research is the proposal of the financial model risk management and administrative it will let to control and monitor financial, administrative and operative credit risks.

Ing. Leonardo Ramiro Cabezas Reinoso
DIRECTOR

INTRODUCCIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., es una institución financiera sin fines de lucro cuyo objetivo es contribuir al desarrollo económico y social de sus socios, en el cual sus operaciones habituales consisten en conceder créditos y recibir depósitos de sus socios. Por lo tanto la naturaleza del negocio conlleva un riesgo y es fundamental que la cooperativa cuente con una gestión adecuada de riesgos financieros y administrativos, la Cooperativa opera con su matriz en la ciudad de Riobamba y una red de agencias en las diferentes parroquias de la provincia de Chimborazo y provincia del Guayas.

La investigación está estructurada de la siguiente manera:

En el Capítulo I se identificó los antecedentes del problema a investigar, la formulación y delimitación del problema, establecimiento de los objetivos y se efectuó la justificación de la investigación.

En el capítulo II se desarrolló el marco teórico en el que se trató las principales teorías y conceptos sobre las cuales se fundamenta el desarrollo del modelo de gestión de riesgos financieros y administrativo a implementar en la Cooperativa.

En el capítulo III se definió los tipos y diseño de investigación, la población y la muestra a investigar, los métodos, técnicas e instrumentos que se utilizó en la investigación

En el capítulo IV se desarrolló la propuesta del modelo de gestión de riesgos financieros y administrativos el mismo que empieza con la reseña histórica, la Misión, la Visión, los objetivos de la Cooperativa, su organigrama estructural, los productos y servicios que brinda la Cooperativa, la identificación de los riesgos que afectan a la entidad, la identificación de los procesos.

En este capítulo también se desarrolló las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

CAPITULO I: PROBLEMA

1.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

La administración de riesgos es una función derivada del estudio de las finanzas, que tiene como fin esencial el manejo y la cobertura de los riesgos financieros y administrativos, para mantener a las empresas en dirección de sus objetivos de rentabilidad, promoviendo la eficiencia de las operaciones y el mantenimiento del capital es así que para Velozmoro Oscar. (2010). *Modelo de gestión de riesgo operacional en una institución financiera peruana dentro de un enfoque integrado de gestión de riesgos* (Tesis inédita de ingeniería). Universidad Católica del Perú, San Miguel de Perú menciona que:

La administración de riesgos es un conjunto de pasos secuenciales, lógicos y sistemáticos que debe seguir el analista de riesgos para identificar, valorar y manejar los riesgos asociados a los procesos de la organización, los cuales ejecutados en forma organizada le permiten encontrar soluciones reales a los riesgos detectados minimizando las pérdidas o maximizando las oportunidades (P. 105).

La cooperativa de Ahorro y Crédito se fundó el 04 de Diciembre de 2001, como iniciativa de un grupo de 14 jóvenes emprendedores, en la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo; con el fin de contribuir al desarrollo económico de las comunidades y los sectores más necesitados, estimular y fomentar el ahorro a fin de mejorar la calidad de vida y la prestación oportuna del crédito para sus socios.

Actualmente, las actividades y operaciones que realiza la Cooperativa están regidas por la Ley; además, está sometida a la aplicación de normas de solvencia, prudencia financiera contable y al control directo de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria de Ecuador.

En la actualidad cuenta con diez agencias que están ubicadas en Riobamba que es la matriz en la Av. Isabel de Godin y Francia, Sucursales: Licto, Cebadas, Cajabamba, Columbe, Flores, Mercado Mayorista (Riobamba), Guayaquil Norte, Guayaquil Centro, Durany más de quince mil socios a nivel nacional y treinta y seis colaboradores,

dinamizando la economía social y solidaria con los productos y servicios financieros (ahorro, crédito e inversión) que cuenta la cooperativa.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo, no posee un modelo de gestión de riesgos financieros y administrativos en donde contenga riesgo de crédito, mercado y operacional, esto ha provocado que las decisiones sean tomadas basadas en incertidumbres de los eventos, sin analizar los riesgos que afectan a la Cooperativa, lo cual no asegura el crecimiento de la misma, ni ayuda a mejorar los procesos de gestión, además no cumple con lo establecido en la Ley de la Economía Popular y Solidaria, Artículo 89 en donde menciona que las Cooperativas de Ahorro y crédito deben tener normas específicas con respecto a la administración del riesgo y con lo dispuesto en el Libro I de la codificación de resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros, Capítulo V De la gestión de riesgos operativos, del título X de la gestión y administración del riesgo.

1.1.1 Formulación del Problema de Investigación

¿Cómo la aplicación de un diseño de modelo de gestión de riesgos financieros y administrativos para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda. de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2015, contribuye en la toma de decisiones administrativas y financieras?

1.1.2 Delimitación del Problema

La presente investigación se realizará en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda. de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2015 y se elaborará un modelo de gestión de riesgos financieros y administrativos.

1.2. OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

Diseñar un modelo de gestión de riesgos financieros y administrativos para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda. de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2015, para una adecuada toma de decisiones administrativas y financieras contribuyendo a la mejora continua de sus procesos.

1.2.2 Objetivos Específicos

- ✓ Definir las bases teóricas conceptuales de la gestión de riesgos financieros y administrativos, con la finalidad de sustentar científicamente la investigación.
- ✓ Establecer la metodología, técnicas e instrumentos de investigación, para el diseño del modelo de gestión de riesgos financieros y administrativos que se implementará en la Cooperativa.
- ✓ Diseñar un modelo de gestión de riesgos financieros y administrativos en donde contenga procedimientos para identificar controlar y dar seguimiento a los riesgos financieros y administrativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo con la finalidad de mejorar la toma de decisiones.

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La preocupación de la gestión de riesgos financieros y administrativos ha existido siempre, pero ha ido adquiriendo una importancia progresiva en los últimos años a nivel mundial, como consecuencia de los notables cambios producidos en las empresas financieras y no financieras, originados en su gran mayoría por el progreso de liberación e internacionalización de los respectivos sistemas financieros nacionales.

La gestión de riesgos financieros y administrativos, es muy importante para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo, no solo porque así lo dispone la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria en su Ley de la Economía popular y solidaria, sino más bien para identificar, controlar y dar seguimiento a los riesgos administrativos y financieros que afectan a la Cooperativa en el correcto desarrollo de sus procesos.

El diseño del modelo de gestión de riesgos financieros y administrativos como son riesgo de crédito, mercado y operacional permitirá a la alta dirección de la cooperativa tomar decisiones con conocimiento del riesgo y no basados en el azar de los eventos, de esta forma, se procurara que los riesgos estén dentro del nivel aceptable para proveer a una seguridad razonable con respecto al logro de los objetivos de la entidad, eliminando actividades y procesos que no generen el adecuado valor, además permitirá tener un grado aceptable de transparencia respecto al verdadero valor del negocio, tema de relevancia para los socios y el organismo regulador que es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Es factible porque existe el compromiso del gerente de la cooperativa para poner en práctica la propuesta del diseño de modelo de gestión de riesgos financieros y administrativos y facilitar toda la información necesaria y suficiente para realizar la investigación.

El resultado de esta investigación es el diseño de un modelo de gestión de riesgos financieros y administrativos en donde contenga procedimientos para el correcto tratamiento y prevención de los riesgos con la finalidad de disminuir pérdidas y aumentar su rentabilidad.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO

La Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, (2012) define al sistema financiero Ecuatoriano como:

El conjunto de instituciones que tiene como objetivo canalizar el ahorro de las personas. Esta canalización de recursos permite el desarrollo de la actividad económica (producir y consumir) haciendo que los fondos lleguen desde las personas que tienen recursos monetarios excedentes hacia las personas que necesitan estos recursos. (p.1)

De igual manera el Banco Internacional, (2014) menciona que:

El Sistema Financiero está conformado por un conjunto instituciones financieras públicas y privadas: Bancos, Sociedades Financieras, Mutualistas y Cooperativas de Ahorro y Crédito, su principal objetivo es cuidar los ahorros de los depositantes y canalizar recursos económicos a través de créditos para producción y consumo. (p.1)

De acuerdo a estos conceptos se define al sistema financiero como un conjunto de instituciones que nos permiten canalizar el ahorro y la inversión de los diferentes sectores hacia otros que lo necesitan y esto lleva al apoyo y desarrollo de la economía de Ecuador.

2.2 DEFINICIÓN DE COOPERATIVA

La Ley de la Economía Popular y Solidaria, (2011) en su Artículo 34 define a las cooperativas como:

Organizaciones económicas solidarias, constituidas como sociedades de derecho privado, con finalidad social y sin fin de lucro, auto gestionadas democráticamente por sus socios que, unen sus aportaciones económicas, fuerza de trabajo, capacidad productiva y de servicios, para la satisfacción de sus necesidades económicas, sociales y culturales, a través de una empresa administrada en común, que busca el beneficio inmediato de sus integrantes y mediato de la comunidad. (p.15)

Las Cooperativas Agrarias Federadas, (2014) coincide con la definición de la Ley de la Economía Popular y Solidaria mencionando que: "una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se ha unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada". (p.1)

Coincidiendo con las definiciones anteriores, mencionamos que una cooperativa es la unión de un grupo de personas que tienen como finalidad realizar actividades económicas, ayudarse los unos a los otros a través de créditos y depósitos, para alcanzar sus necesidades financieras.

2.2.1 Clasificación de las Cooperativas

La Ley de la Economía Popular y Solidaria, (2011) en su Artículo 35 clasifica a las cooperativas por su actividad económica y por la actividad de los socios:

Por su actividad económica, podrán pertenecer a uno de los siguientes grupos:

- ✓ Producción
- ✓ Crédito
- ✓ Vivienda
- ✓ Servicios o multiactivas

Por la actividad de los socios en la cooperativa, podrán ser de:

- ✓ Trabajo asociado
- ✓ Proveedores o de usuarios

Según los socios trabajen, comercialicen, consuman sus productos, o usen sus servicios. (p.16)

2.3 DEFINICIÓN DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

La Ley de la Economía Popular y Solidaria, (2011) en su Artículo 88 define a las cooperativas como:

Aquellas que están formadas por personas naturales o jurídicas con el vínculo común determinado en su estatuto, que tienen como objeto la realización de las operaciones financieras, debidamente autorizadas por la Superintendencia, exclusivamente con sus socios.

No obstante la exclusividad mencionada en el presente artículo, cuando las cooperativas de ahorro y crédito, actúen como intermediarias en la canalización de recursos en el marco de la ejecución presupuestaria de entidades del Sector Público, del desarrollo de su política social o recaudación de valores por concepto de impuestos o pagos por servicios públicos, no se requiere que los beneficiarios o depositantes tengan la calidad de socios. (p.40)

Según la Ley General de Cooperativas de Chile, (2013) las cooperativas de ahorro y crédito son aquellas:

Cooperativas de servicio que tengan por objeto único y exclusivo brindar servicios de intermediación financiera en beneficio de sus socios, para ello, entre otras actividades, pueden recibir depósitos de sus socios y de terceros; contraer préstamos con instituciones financieras nacionales o extranjeras y otorgar préstamos a sus socios, que se encuentren amparados por garantía hipotecaria. (p.24)

De acuerdo a estas definiciones mencionamos que las cooperativas de ahorro y crédito son aquellas que están formadas por socios con la finalidad de realizar actividades económicas y satisfacer sus necesidades financieras mutuamente.

2.3.1 Tipos de Cooperativas de Ahorro y Crédito

La Ley de la Economía Popular y Solidaria, (2011) distingue a las cooperativas de ahorro y crédito en:

Abiertas

Entendiéndose que las cooperativas abiertas exigen como requisito a sus socios únicamente la capacidad de ahorro y el domicilio en una ubicación geográfica determinada.

Cerradas

Mientras que las cerradas aceptan como socios únicamente a quienes se pertenecen a un grupo determinado en razón de un vínculo común como profesión, relación laboral o gremial. (p.23)

Con base en las definiciones anteriores por su gestión, la cooperativa Acción y Desarrollo es cerrada, lo que significa que se ceñirá a las disposiciones diferenciadas que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria emitirá para aquellas.

2.4 DEFINICIÓN DE MODELO

Un modelo es una abstracción teórica del mundo que puede reducir la complejidad, permitiéndonos ver las características importantes que están detrás de un proceso

Bermón Angarita, (2015) define un modelo como:

Un modelo es una representación de un objeto, sistema o idea, de forma diferente al de la entidad misma. El propósito de los modelos es ayudarnos a explicar, entender o mejorar un sistema. Un modelo de un objeto puede ser una réplica exacta de éste o una abstracción de las propiedades dominantes del objeto. (p.1)

2.5 DEFINICIÓN DE RIESGO

Se entiende por riesgo a la condición en que existe la posibilidad de que un evento ocurra e impacte negativamente sobre los objetivos de la empresa, según Evaristo Diz Cruz (2010) define al riesgo como:

Todo aquello que puede generar un evento no deseado y traer como consecuencia pérdidas y/o daños, generalmente cuando ocurren pérdidas estas conllevan una consecuencia financiera que afecta de alguna manera al ingreso, presupuesto, flujo de caja de un ente, persona o empresa que está sujeto o sumergido dentro de ambientes que pueden inducir eventos catastróficos en grados variables que de alguna manera afectan al individuo o empresa. (p.2)

Para Rodrigo Estupiñán (2010) define al riesgo “como vital, por su vínculo con todo lo que hacemos, casi podríamos decir que no hay actividad de la vida, de los negocios o de cualquier asunto que se nos ocurra, que no incluya la palabra riesgo”. (p.101)

De acuerdo con las definiciones anteriores el riesgo es una probabilidad de que se produzca un evento y sus consecuencias sean negativas y afecten a los procesos de una entidad.

2.6 ORIGEN DE LOS RIESGOS

Según Rodrigo Estupiñán (2010) menciona que los riesgos pueden:

Ser derivados por las amenazas externas y las debilidades internas, algunos cuantificables y otros no originados específicamente por inadecuada estructura organizacional, la competencia desleal, por la mala calidad de los productos, por exigencias exageradas de los empleos, tasas de intereses exageradas, pérdidas de imagen. (p.102)

2.7 GESTIÓN

Merli, (2011) define a la gestión como:

La acción de gestionar y administrar una actividad profesional destinado a establecer los objetivos y medios para su realización, a precisar la organización de sistemas, con el fin de elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal. Asimismo en la gestión es muy importante la acción, porque es la expresión de interés capaz de influir en una situación dada. (p.22)

JiménezJosé, (2000) coincide con el concepto anterior mencionado que se denomina gestión “al correcto manejo de los recursos de los que dispone una determinada organización, como por ejemplo, empresas, organismos públicos, organismos no gubernamentales, etc.” (p.36)

De acuerdo con los conceptos anteriores podemos decir que la gestión es la utilización eficiente y eficaz de los recursos en una entidad con la finalidad de cumplir con los objetivos de la misma.

2.8 MODELO DE GESTIÓN DE RIESGOS

Un modelo de gestión de riesgos es el proceso continuo basado en el conocimiento, evaluación, manejo de los riesgos y sus impactos que mejora la toma de decisiones organizacionales, es decir es el conjunto de pasos secuenciales, lógicos y sistemáticos que debe seguir el analista de riesgos para identificar, valorar y manejar los riesgos asociados a los procesos de la organización, los cuales ejecutados en forma organizada le permiten encontrar soluciones reales a los riesgos detectados minimizando las pérdidas o maximizando las oportunidades, de la misma forma Keith Baxter (2012) define al modelo de gestión de riesgos como:

Un proceso con que se evalúa y maneja el riesgo, tanto actual como posible de una empresa, a fin de reducir la exposición a él. Los gerentes han de identificarlo, estudiar las medidas posibles e introducir las medidas necesarias que lo atenúan esta clase de riesgos suelen analizarse (...) (p.30)

Tabla 2. 1 Objetivos y funciones de un modelo de gestión de riesgos

OBJETIVOS	FUNCIONES
Identificar los diferentes tipos de riesgo que pueden afectar la operación y/o resultados esperados de una entidad o inversión.	Determinar el nivel de tolerancia o aversión al riesgo.
Medir y controlar el riesgo “no-sistemático”, mediante la instrumentación de técnicas y herramientas, políticas e implementación de procesos.	Determinación del capital para cubrir un riesgo.
	Monitoreo y control de riesgos.
	Garantizar rendimientos sobre capital a los accionistas.
Identificar alternativas para reasignar el capital y mejorar rendimientos.	

Elaborado por: Maritza Monje

Fuente: Baxter

2.9 PROCESO DE GESTIÓN DE RIESGO FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO

Baxter (2012) indica el proceso de gestión del riesgo financiero y administrativo:

Identificación.- proceso por el que se determinan los eventos internos y externos que pueden tener un impacto negativo sobre los objetivos de la empresa. Entre otros aspectos, considera la posible interdependencia entre eventos, así como los factores influyentes que los determinan.

Control.- El control debiera basarse en la transparencia de todos los estándares establecidos y de los consiguientes parámetros de medida, a fin de que las personas en su lugar de trabajo puedan ser capaces por ellas mismas de

identificar fácilmente toda desviación que pueda ser fuente de peligro. Ello requiere aportar la información y la formación necesarias para que las personas sean capaces de auto controlar en lo posible la seguridad de equipos, lugares y de sus propios comportamientos.

Seguimiento.- proceso por el que se opta por aceptar el riesgo, disminuir la probabilidad de ocurrencia del evento, disminuir el impacto del evento, transferir el riesgo totalmente o parcialmente, evitar el riesgo, o una combinación de las medidas anteriores, de acuerdo al nivel de tolerancia al riesgo definido. (p. 5-9)

2.10 EL RIESGO EN EL SECTOR FINANCIERO

Los riesgos para este sector son más frecuentes, en especial por los cambios tecnológicos, la innovación financiera, reformas en leyes financieras según Rodrigo Estupiñán (2010) menciona que:

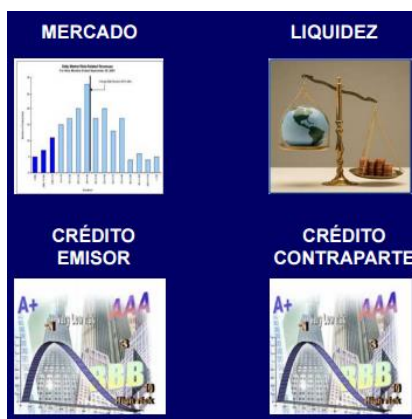
El riesgo en el sector financiero es el potencial de posibles pérdidas para cada entidad, para ello es necesario en el corto plazo mantener la estabilidad financiera, protegiendo sus activos e ingresos de los riesgos que se está expuesta, y en el largo plazo minimizar las pérdidas ocasionadas por la ocurrencia de riesgos identificados en ilícitos o problemas que las hayan afectado sustancialmente. (p.105)

2.10.1 Clases de Riesgos Financieros

Guzmán Toro (2008) clasifica en dos grupos a los riesgos financieros

Riesgos cuantificables: Se definen como la amenaza, peligro o incertidumbre a que se ve enfrentada la organización y que enfrentada la organización y que puede anticiparse, simularse y cuantificarse con base en herramientas cuantitativas, que permiten identificar la exposición al riesgo y cuantificar sus posibles consecuencias en términos monetarios, con el propósito de proteger el patrimonio de la entidad y prevenir insolvencias. (p.4)

Gráfica 2. 1: Riesgos Cuantificables



Fuente: Guzmán Toro (2008)

Riesgos no cuantificables: Se definen como la amenaza, peligro o incertidumbre a que se ve enfrentada la organización y que no es fácilmente cuantificable a través de herramientas o modelos cuantitativos, que permitan determinar sus consecuencias en términos monetarios. (p.4)

Gráfica 2. 2: Riesgos no cuantificables



Fuente: Guzmán Toro (2008)

2.11 TOLERANCIA AL RIESGO

La tolerancia al riesgo son los niveles aceptables la desviación relativa a la consecución de objetivos. Operar dentro de las tolerancias al riesgo proporciona a la dirección una mayor confianza en que la entidad permanece dentro de su riesgo aceptado, que a su vez proporciona una seguridad más elevada de que la entidad alcanzara sus objetivos.

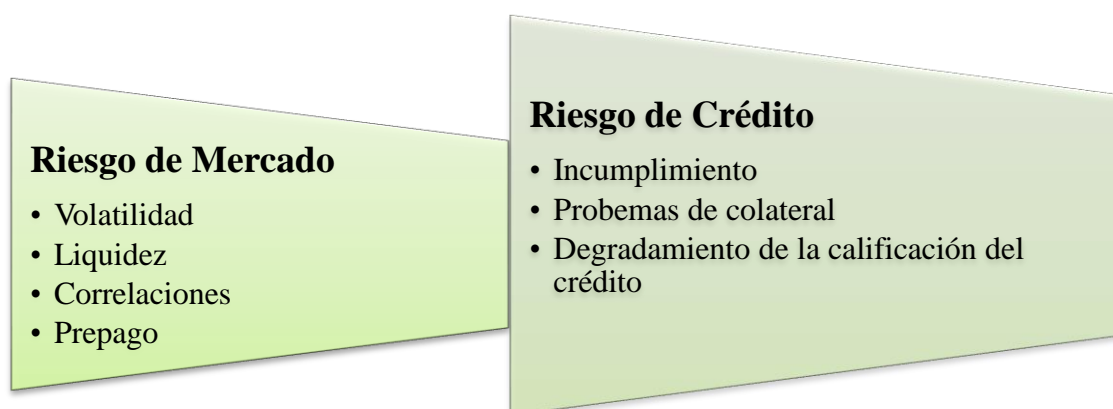
Administración del Riesgo Empresarial (2012) define como

El nivel aceptable de variación en los resultados o actuaciones de la compañía relativas a la consecución o logro de sus objetivos, dicho de otro modo, la tolerancia es la cantidad máxima de un riesgo que una organización está dispuesta aceptar para lograr su objetivo. Se refiere a lo que una empresa se puede permitir gestionar, riesgo que en caso de aparecer, la compañía tiene que ser capaz de soportar. (p. 5)

2.12 TIPOS DE RIESGOS FINANCIEROS

Existen diferentes tipos de riesgos Alfonso de Lara Haro (2005) clasifica en dos grupos y menciona que:

Para lograr una efectiva identificación de riesgos es necesario considerar las diferentes naturalezas de riesgos que se presentan en una transacción. Los riesgos de mercado se asocian a la volatilidad, estructura de correlaciones y liquidez, pero estos no pueden estar separados de otros, como el riesgo de crédito (incumpliendo de contrapartes, riesgos en la custodia de valores, en la liquidación, en el degradamiento de la calificación crediticia de algún instrumento o problemas con el colateral o garantías).(p.18)



2.12.1 Riesgo de Mercado

Se entiende por riesgo de mercado la pérdida que puede presentar un portafolio, un activo o un título en particular, originado por los cambios de tasa de interés es así que para Rodrigo Estupiñán (2010) afirma que:

El riesgo de mercado es cuando existe pérdidas que se tienen cuando cambian las tasas de interés, cuando se cae la bolsa de valores, porque las acciones ya no valen lo mismo los factores de mercado con: tasa, monedas y precios. (p. 105)

Banco Multisectorial de Inversiones (BMI), (2003) Menciona que “dentro de los riesgos de mercado es preciso determinar la siguiente clasificación”:

- ✓ Riesgo de tasa de interés
- ✓ Riesgo de tasa de cambio

Riesgo de tasa de interés.- Se refiere a la exposición de la condición financiera de un banco ante movimientos adversos en las tasas de interés. Este riesgo afecta tanto las ganancias de un banco como el valor de sus activos, obligaciones y otros elementos fuera de la hoja de balance. (p.9)

Riesgo de tasa de cambio.- Es la pérdida probable que podría enfrentar una institución por cambios adversos en los precios de las divisas de acuerdo a la posición registrada. (p.39)

Tasa activa y Pasiva

La revista economía y negocios el mundo define a la tasa activa y pasiva como:

La tasa activa es aquella con la que la empresa se provee de fondos ajenos, mientras que la tasa pasiva es el premio que recibe por sus depósitos en una institución financiera. La tasa activa es la que nos cobra el Banco cuando pedimos un préstamo. Normalmente la tasa activa es más alta que la tasa pasiva. La tasa activa es la tasa de interés que cobran los bancos.

La tasa activa se expresa en Porcentajes. Por ejemplo 12% de tasa activa. La diferencia entre la tasa activa y pasiva se llama margen de intermediación. (p. 1)

VAR (Value at Risk)

El VAR (Value at Risk) se puede definir como el valor máximo probable de pérdida, con un intervalo de confianza determinado, y sobre un cierto periodo de tiempo.

La revista economía y negocios el mundo menciona que el VAR:

Nació en EEUU en la década de los 80, siendo utilizado por importantes bancos en el manejo de derivados. Sus siglas responden a las palabras en inglés "value at risk", que se traducen al castellano como "valor en riesgo".

El VaR es un método para cuantificar el riesgo. En términos formales, el VaR mide la máxima pérdida esperada en un intervalo de tiempo determinado, bajo condiciones normales del mercado y ante un nivel de confianza dado.

A la hora de calcular el VaR es necesario definir:

- ✓ Pérdida máxima que se puede sufrir.
- ✓ Nivel de confianza o probabilidad de pérdida asociada al VaR: generalmente, los intervalos de confianza se fijan entre el 90% y el 99%.
- ✓ Plazo al que se hace referencia: pueden tomarse plazos de 1 día, o periodos de tiempo más largos (1 mes o 1 año).

Estas elecciones se hacen de forma arbitraria, y pueden depender mucho del tipo de cartera sobre la que estemos calculando el VaR. Si estamos midiendo una cartera muy arriesgada, lo más sensato es tomar un VaR diario. Por el contrario, si estamos ante una cartera ordenada a algún índice, es posible que sea suficiente con observaciones mensuales, para el cálculo se utiliza sistemas matemáticos y estadísticos, siendo algunos de ellos:

Sistema histórico: Se basa en considerar que el comportamiento del mercado se repite a lo largo del tiempo como una distribución estadística normal, de modo que observando lo que ocurrió en el pasado, podremos predecir el comportamiento futuro de los activos que componen una cartera. Pongamos un ejemplo; queremos calcular el VaR a 1 año del índice Ibex 35, con un nivel de confianza del 95%. Lo que haremos es ver las rentabilidades históricas del índice, y calcularemos el nivel de rentabilidad anual por encima del cual han quedado el 95% de las observaciones.

Método de Montecarlo: es el más utilizado en la práctica, y en él se tienen en cuenta no sólo los datos históricos, sino que también se generan una serie de rentabilidades de manera aleatoria, a fin de simular todos los escenarios posibles.

¿Por qué es importante el VaR?

Para las instituciones financieras el VaR se ha convertido en un instrumento de gran utilidad; el VaR es apropiado para fijar niveles de exposición al riesgo y las herramientas y los sistemas que se emplean para su cálculo cada vez son más sofisticados y complejos. (p. 6-13)

2.12.2 Riesgo de Crédito

El riesgo de crédito es la posibilidad de incurrir en pérdidas y como consecuencia puede disminuir el valor de sus activos, esto debido a que sus deudores fallen en el cumplimiento oportuno de sus obligaciones acordados en los contratos de crédito para Rodrigo Estupiñán (2010) el riesgo de crédito es:

El factor más importante que se mide es la frecuencia esperada de pago, se tienen dos teorías en el mundo financiero para analizarlas mediante las cuales pueden decidirse si se presta o no y la otra son las metodologías continuas, que tienen en cuenta la frecuencia esperada de no pago y otros factores adicionales, que monitorean el crédito durante toda su vida. (p. 105)

Anónimo (2008) menciona que el estudio del riesgo crediticio o de contraparte se compone de los siguientes elementos:

- ✓ Exposición crediticia
- ✓ Provisión crediticia
- ✓ Pérdida esperada

Exposición crediticia.-La exposición crediticia es la cantidad en riesgo durante la vida de un determinado instrumento financiero. Es decir, es el valor del activo en el momento actual, se puede decir que es medido como la exposición crediticia por la probabilidad de incumplimiento. (p.2)

Provisión crediticia.-Las entidades vigiladas, deben constituir como mínimo una provisión general del uno por ciento (1%) sobre el total de la cartera de créditos bruta. Tratándose de contratos de leasing, la provisión general será como mínimo del uno por ciento (1%) del valor de los bienes dados en leasing deducida la depreciación y amortización. (p.2)

Pérdida esperada (PE).- Es el valor esperado de pérdida por riesgo crediticio en un horizonte de tiempo determinado, resultante de la probabilidad de incumplimiento, el nivel de exposición en el momento del incumplimiento y la severidad de la pérdida.(p.2)

El análisis de riesgos de crédito, adquiere cada vez mayor importancia en el ámbito de los negocios, y su atención está soportada principalmente en los cambios de factores y alertan al mercado en general, tales como crecimiento estructural de las quiebras, aumento en los niveles de competencia, disminución de garantías o colaterales, tecnología avanzada, crecimiento de las operaciones fuera de los mercados organizados.

2.13 TIPOS DE RIESGOS ADMINISTRATIVOS



2.13.1 Riesgo Operacional

Es la posibilidad de ocurrencia de pérdidas económicas por deficiencias o fallas en los procesos operativos, sistemas informáticos, talento humano o por ocurrencia de eventos externos adversos.

Según BBVA (Banco Bilbao Vizcaya Argentaria) (2012) define al riesgo operacional:

Como aquel que puede provocar pérdidas debido a errores humanos, procesos internos inadecuados o defectuosos, fallos en los sistemas y como consecuencia de acontecimientos externos. El riesgo operacional es inherente a todas las actividades, productos, sistemas y procesos, y sus orígenes son muy variados (procesos, fraudes internos y externos, tecnológicos, recursos humanos, prácticas comerciales, desastres, proveedores). (p.1)

Anónimo (2008) Este riesgo se puede dividir de acuerdo a diversos aspectos como sigue a continuación:

- ✓ Deficiencia del control interno
- ✓ Procedimientos inadecuados
- ✓ Errores humanos y fraudes
- ✓ Fallas en los sistemas informáticos

Deficiencia del control interno.- Estos pueden ser: Diseño inadecuado de la estructura del control interno en general; Ausencia de una adecuada segregación de funciones, acorde con los objetivos de control establecidos; Falta de revisión y aprobación adecuada de las transacciones, pólizas contables o reportes emitidos; Procedimientos inadecuados para la evaluación y aplicación adecuada de principios de contabilidad; Medidas deficientes para la protección de los activos. (p.3)

Procedimientos inadecuados.- Un procedimiento inadecuado puede ser que al no existir técnicas de control adecuadas para realizar un tipo de transacciones se realice erróneamente; Fallas en el diseño del sistema para suministrar información completa y correcta, congruente con los objetivos y necesidades de la entidad. (p.3)

Errores humanos y fraudes.- Error humano es una expresión que indica que un suceso desfavorable está fuertemente condicionado por la actividad de las personas que participan directa o indirectamente en la realización y control de un proceso, a veces se puede atribuir a una mala praxis de las personas implicadas, fraude es aquel en el cual una persona, una institución o una entidad proceden de manera ilegal o incorrecta según los parámetros establecidos con el objetivo de obtener algún beneficio económico o político. (p.4)

Fallas en los sistemas informáticos.- La no instalación de programas antivirus, la falta de puesta al día de sus definiciones, ni efectuar el control sobre la totalidad de los archivos; Abrir adjuntos de correo no solicitados, sin verificar la fuente ni haber confirmado su contenido antes, ya sea juegos, salvapantallas u otros de fuentes no confiables; La no instalación de parches de seguridad, especialmente de Microsoft Office, Internet Explorer, Windows; No hacer ni comprobar los respaldos (back up) con cierta regularidad; Utilizar un módem mientras se está conectado mediante una red de área local.(p.5)

2.14 BASILEA

La Universidad de Santiago de Compostela, (2002) menciona que el Comité de Basilea (en inglés, Basel Committee), es:

Un comité de bancos centrales y supervisores reguladores de los países más industrializados del mundo que se reúne cada tres meses en el Banco Internacional de Pagos BIS (Bank for International Settlements, www.bis.org), en Basilea, Suiza. Está formado por representantes de alto nivel de los supervisores de Bélgica, Canadá, Francia, Alemania, Italia, Japón, Luxemburgo, Holanda, Suecia, Suiza, Reino Unido y los Estados Unidos. Fue fundado por los gobernadores de los bancos centrales del G-10 en 1975. A pesar de que el BIS alberga las reuniones y da apoyo al secretariado, no participa en el proceso de determinación de la política del Comité de Basilea. El BIS es un banco de y para los bancos centrales. (p.3)

2.14.1 Características de Basilea I

La Universidad de Santiago de Compostela, (2002) menciona que:

El principal impulso para el Acuerdo de Basilea de 1988 fue la preocupación de que el capital de los principales bancos mundiales fuera peligrosamente bajo por la continua erosión a causa de la competencia. El capital es necesario como colchón ante las pérdidas y proporciona un estímulo para una gestión prudente. Los principales propósitos del Acuerdo de 1988 fueron los de asegurar un adecuado nivel de capital en el sistema bancario internacional y crear un campo de juego más igualado en términos de competencia. Sus méritos fueron reconocidos ampliamente, pasando a ser un estándar mundial, con más de 100 países aplicándolo.

Se utiliza un enfoque de cartera para medir el riesgo, clasificando los activos en cuatro categorías, en cada categoría la exposición es ponderada (0%, 20%, 50%, 100%) según el tipo de deudor. Existe también una escala de consumos para las operaciones fuera de balance. La normativa de Basilea I está basada en el modelo RAR (Risk Asset Ratio), según el cual las entidades han de mantener un capital mínimo del 8% sobre los activos ponderados por riesgo. (p.3-4)

$$\mathbf{RAR} = \frac{RR \cdot PP}{\sum_{i=1}^N \alpha_i \cdot A_i} \geq 8\%$$

Dónde:

RAR= Risk Asset Ratio

RR.PP.= Recursos Propios

α_i = coeficientes de ponderación de riesgo que pueden tomar valores de 0 a 100

A_i = valor del activo sometido al coeficiente.

2.14.2 El Nuevo Acuerdo: Basilea II

La Universidad de Santiago de Compostela, (2002) indica que:

Los cambios en el sector bancario han hecho necesaria la revisión el acuerdo de Capital del Comité de Basilea y como consecuencia se propone el lanzamiento de un nuevo acuerdo con un esquema más sensible al riesgo, su fundamento es que los requerimientos de capital sean más sensibles al riesgo, especialmente al riesgo de crédito. El Acuerdo actual está centrado en una única medida de riesgo, un sistema de trajectórico y una estructura simple. La propuesta del nuevo Acuerdo hace más énfasis en los modelos internos de medición de riesgo de crédito de cada banco, la revisión del supervisor y la disciplina del mercado; es más flexible, tiene varios enfoques e incentivos, pero es también más complejo. El nuevo esquema está dirigido principalmente a bancos internacionales, pero se pretende que se amplíe a bancos de distintos niveles de complejidad.

Basilea II es hacer converger al capital regulatorio y al capital económico. El nivel de capital económico dependerá de varios factores, en primer lugar, de las características específicas de un negocio (tipo de operaciones de activo, sector) y su política de expansión; y en segundo lugar del nivel de tolerancia ante el riesgo de quiebra por parte de los accionistas y directivos. El capital regulatorio es el establecido por el regulador con el objeto de minimizar el riesgo de quiebra y los problemas de riesgo sistémico. (p. 4-6)

La Universidad de Santiago de Compostela, (2002) menciona que “el nuevo acuerdo se estructura en los tres pilares: Requerimientos mínimos de capital, Supervisión y Disciplina de Mercado, que describimos a continuación”.

✓ **Pilar I: Requerimientos mínimos de capital.**

La Universidad de Santiago de Compostela, (2002) con respecto al primer pilar menciona que:

En este pilar se definen los recursos propios mínimos, manteniéndose el 8% del capital en relación con los riesgos asumidos, la definición del capital no varía, y en el denominador se añade el riesgo operativo (inicialmente un 20% de ese 8%) y se cambia el tratamiento del riesgo de crédito. La revisión se centra en la medición del riesgo, es decir, el denominador del ratio de capital. Los métodos para la medición del riesgo de crédito están más desarrollados. Se propone por primera vez una medida para el riesgo operativo, mientras que la medición del riesgo de mercado no registra cambios. Para la medición del riesgo de crédito se proponen dos opciones.(p.6)

✓ **Pilar II: Proceso de revisión del supervisor.**

De la misma manera la Universidad de Santiago de Compostela, (2002) con respecto al segundo pilar menciona que:

Los gestores de la entidad deben desarrollar procesos de evaluación interna del capital y fijar objetivos de capital en función del perfil de riesgo particular. Los supervisores evaluarán la idoneidad de estos procesos. Este pilar se basa en cuatro principios:

- Los bancos deben tener procedimientos para evaluar su solvencia en relación con los riesgos asumidos y tener una estrategia para mantener un nivel adecuado de capital.
- El supervisor debe revisar la evaluación del banco y su estrategia de gestión de riesgos, y actuar en el caso en que no los considere adecuados.
- Los supervisores deben esperar que los bancos mantengan un capital por encima del mínimo y deben tener capacidad de imponer niveles superiores al mínimo.
- Los supervisores deben intervenir rápidamente para impedir que el capital descienda por debajo de los niveles consistentes con el perfil de riesgos de cada entidad. (p.7)

✓ **Pilar III: Disciplina de mercado.**

Con respecto al pilar tres la Universidad de Santiago de Compostela, (2002) la disciplina de mercado:

Establece el deber de los bancos de revelar detalles sobre su nivel y estructura de capital, sobre su perfil de riesgos y sobre sus sistemas de medición y control de dichos riesgos. Se intenta aprovechar la disciplina de mercado a través de una mayor transparencia de los bancos. Una publicidad efectiva es esencial para garantizar que los participantes en el mercado tengan una mejor comprensión de los perfiles de riesgo de los bancos y de la adecuación de su capital. La disciplina que impone el mercado es siempre aconsejable, por eso el acuerdo establece la obligación de que los bancos informen sobre los riesgos asumidos y sobre los sistemas de gestión de riesgos que el banco tiene implantados. (p.7)

2.15 CONTROL INTERNO

Según Bacallao Horta, (2009) define al control interno como:

Control interno, es una expresión que utilizamos con el fin de describir las acciones adoptadas por los directores de entidades, gerentes o administradores, para evaluar y monitorear las operaciones en sus entidades. El sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables. (p.1)

En concordancia con el concepto anterior el COSO II, (2013) menciona que el control interno es “un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable” (p.7)

Coincidiendo con los autores, el control interno facilita a la dirección de cualquier entidad o negocio los elementos necesarios para la toma de decisiones, identifica las debilidades de cada actividad y la tendencia hacia el futuro, razón por la cual el control interno es importante que exista en una entidad.

2.15.1 Importancia del Control Interno

Según Bacallao Horta, (2009) menciona que:

Cuanto mayor y compleja sea una empresa, mayor será la importancia de un adecuado sistema de control interno. Pero cuando tenemos empresas que tienen más de un dueño muchos empleados, y muchas tareas delegadas, es necesario

contar con un adecuado sistema de control interno. Este sistema deberá ser sofisticado y complejo según se requiera en función de la complejidad de la organización.

Con las organizaciones de tipo multinacional, los directivos imparten órdenes hacia sus sucursales en distintos países, pero el cumplimiento de las mismas no puede ser controlado con su participación frecuente. Pero si así fuese su presencia no asegura que se eviten los fraudes. (p.4-6)

2.15.2 Objetivos de Control Interno

Bacallao Horta, (2009) menciona los siguientes objetivos del control interno:

- ✓ Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y la calidad en los servicios.
- ✓ Proteger y conservar los recursos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.
- ✓ Cumplir las leyes, reglamentos y otras normas gubernamentales.
- ✓ Elaborar información financiera válida y confiable, presentada con oportunidad.
- ✓ Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y localidad en los servicios. (p. 2)

Mientras que para el COSO II, (2013) en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías son tres:

- ✓ Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- ✓ Fiabilidad de la información financiera.
- ✓ Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables. (p.8)

2.15.3 Elementos y Principios Básicos de Control Interno

Bacallao Horta, (2009) clasifica en tres elementos y principios de control interno:

De autocontrol: Es la capacidad que ostenta cada trabajador, al servicio de la entidad, para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o

tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos por la Cooperativa.

De autorregulación: Es la capacidad institucional para aplicar de manera participativa al interior de la administración, los métodos y procedimientos establecidos en la normatividad, que permitan el desarrollo e implementación del sistema de control interno bajo un entorno de integridad, eficiencia y transparencia en la actuación.

De Autogestión: Es la capacidad institucional de la Cooperativa, para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por los directivos. (p.6)

2.15.4 Clasificación del Control Interno

Bacallao Horta, (2009) establece dos tipos de controles internos administrativos y contables:

El control interno administrativo: No está limitado al plan de la organización y procedimientos que se relaciona con el proceso de decisión que lleva a la autorización de intercambios, sino que se relaciona con la eficiencia en las operaciones establecidas por la Cooperativa.

El control interno contable: Comprende el plan de la organización y los registros que conciernen a la salvaguarda de los activos y a la confiabilidad de los registros contables. Estos tipos de controles brindan seguridad razonable:

- ✓ Los intercambios son ejecutados de acuerdo con autorizaciones generales o específicas de la gerencia.
- ✓ Se registran los cambios para mantener un control adecuado y permitir la preparación de los estados financieros.
- ✓ Los activos registrados son comparados con las existencias. (p.7)

2.15.5 Métodos de Evaluación del Control Interno

Gabistrong, 2013 menciona que:

La evaluación del control interno, así como el relevamiento de la información para la planificación de la auditoría, se podrán hacer a través de diagramas de flujo, descripciones narrativas y cuestionarios especiales, según las

circunstancias, o se aplicará una combinación de los mismos, como una forma de documentar y evidenciar la evaluación.

✓ **Cuestionarios.**

El objetivo de formular estos programas guías de procedimientos básicos de auditoría financiera, gestión, etc., deben ser realizados de acuerdo a condiciones particulares de cada empresa y según las circunstancias, es el de indicar los pasos de las pruebas de cumplimiento, cuya extensión y alcance depende de la confianza en el sistema de control interno.

El cuestionario hace preguntas específicas y normalmente una respuesta negativa señalar la existencia de una deficiencia en el sistema. Este mismo cuestionario puede utilizarse durante varios años codificando las respuestas de forma que se pueda identificar el año al que corresponden; esto permitirá al auditor detectar cualquier cambio en el sistema de control interno de la empresa. (P.1)

Gabistrong, 2013 establece ventajas y desventajas de utilizar un cuestionario:

Ventajas

- Guía para evaluar y determinar áreas críticas.
- Disminución de costos.
- Facilita administración del trabajo sistematizando los exámenes.
- Pronta detección de deficiencias.
- Entrenamiento de persona inexperto.
- Siempre busca una respuesta.
- Permite preelaborar y estandarizar su utilización.

Desventajas

- No prevé naturaleza de las operaciones.
- Limita inclusión de otras preguntas.
- No permite una visión de conjunto.
- Las preguntas no siempre abordan todas las deficiencias
- Que lo tome como fin y no como medio
- Iniciativa puede limitarse

- Podría su aplicación originar malestar en la entidad. (p.2)

✓ **Descripciones narrativas**

Gabistrong, 2013 define que las narrativas es la:

Descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para las distintas áreas clasificadas por actividades, departamentos, funcionarios y empleados, mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema.

Normalmente, este método es utilizado conjuntamente con el de gráficos, con el propósito de entender este último en mejor forma, ya que los solos gráficos muchas veces no se entienden, haciendo indispensable su interpretación de manera descriptiva. (p.1)

Gabistrong, 2013 establece ventajas y desventajas de utilizar narrativas

Ventajas

- Aplicación en pequeñas entidades.
- Facilidad en su uso.
- Deja abierta la iniciativa del auditor.
- Descripción en función de observación directa.

Desventajas

- No todas las personas expresan sus ideas por escrito en forma clara, concisa y sintética.
- Auditor con experiencia evalúa.
- Limitado a empresas grandes.
- No permite visión en conjunto.
- Difícil detectar áreas críticas por comparación.
- Eventual uso de palabras incorrectas origina resultados inadecuados. (p.1)

✓ **Matrices**

Es una herramienta clave que permite efectuar una evaluación cualitativa y cuantitativa de los riesgos inherentes de cada unidad de negocios. Rubertis (2008) menciona que:

Una matriz de riesgos es una herramienta de control y de gestión normalmente utilizada para identificar el tipo y nivel de riesgo de las instalaciones, sistemas y/o equipos. Igualmente una matriz de riesgos permite evaluar la efectividad de una adecuada gestión de los riesgos que impactan sobre la misión de las organizaciones, esta se convierte en un soporte conceptual y funcional de un efectivo sistema integral de gestión de riesgos.

El uso de matrices conlleva el beneficio de permitir una mejor localización de debilidades de control interno. Para su elaboración, debe llevarse a cabo de los siguientes procedimientos previos:

- Completar un cuestionario segregado por áreas básicas, indicando el nombre de los funcionarios y empleados y el tipo de funciones que desempeñan.
- Evaluación colateral del control interno. (p.538)

✓ **Diagramas de flujo**

Gabistrong, 2013 define a los diagramas de flujo como “una representación gráfica de la secuencia de las operaciones de un determinado sistema. Esa secuencia gráfica en el orden cronológico que se produce en cada operación”.

En la elaboración de diagramas de flujos, es importante establecer los códigos de las distintas figuras que formarán parte de la narración gráfica de las operaciones.

Para la elaboración de los flujogramas se deben observar los siguientes aspectos:

- Los procedimientos deben describirse secuencialmente a través del sistema.
- Describir los documentos que tengan incidencia contable.
- Demostrar cómo se llevan los archivos y como se preparan los informes con incidencia contable.
- Demostrar el flujo de documentos entre las distintas unidades de la organización.
- Identificar el puesto y quién efectúa el procedimiento. (p.1)

Gabistrong, 2013 describe las siguientes ventajas y desventajas de utilizar los diagramas de flujo

Ventajas

- Evalúa siguiendo una secuencia lógica y ordenada.
- Observación del circuito en conjunto.
- Identifica existencia o ausencia de controles.
- Localiza desviaciones de procedimientos o rutinas de trabajo.
- Permite detectar hechos, controles y debilidades.
- Facilita formulación de recomendaciones a la gerencia.

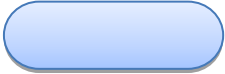
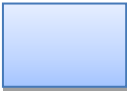


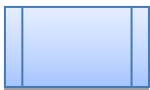
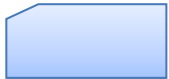


Desventajas

- Necesita de conocimientos sólidos de control interno.
- Requiere entrenamiento en la utilización y simbología de los diagramas de flujo.
- Limitado el uso a personal inexperto.
- Por su diseño específico, resulta un método más costoso. (p.1)

Símbolos utilizados para elaborar los esquemas del flujograma

Gabistrong, 2013 describe los siguientes símbolos para elaborar los flujograma.

Tabla 2. 2 Símbolos para elaborar flujogramas

SÍMBOLOS	SIGNIFICADO
	Inicio o fin del proceso
	Etapa del proceso (actividad a desarrollar)
	Salida del proceso (evidencia documental)
	Decisión
	Proceso preestablecido
	Elementos del entorno (normativas) a considerar para el desarrollo de una actividad
	Conector con otra etapa del proceso
	Conector con otra página de la descripción del proceso

Elaborado por: Maritza Monje

Fuente: Gabistrong, 2013

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. IDEA A DEFENDER

La aplicación del diseño de un modelo de gestión de riesgos financieros y administrativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda. de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2015, contribuirá en la oportuna toma de decisiones administrativas y financieras con la finalidad de disminuir los perdidas por causa de los riesgos y aumentar su rentabilidad.

3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, porque se aplicó la recolección de datos para realizar los cuestionarios que se aplicara en la investigación, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

La investigación cualitativa utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación, aplicando este concepto la investigación cualitativa se aplicó para evaluar los riesgos financieros a través de matrices de riesgo de mercado, riesgo de crédito y riesgo operacional. Para el presente trabajo se utilizó los siguientes tipos de investigación:

3.2.1 Investigación Descriptiva

La investigación descriptiva busca propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analiza; de acuerdo a la idea expuesta se utilizó este tipo de investigación descriptiva para describir los componentes y herramientas que forman parte del modelo de gestión de riesgos financieros que se pretende implementar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo.

3.2.2 Investigación Documental

La investigación documental se concentra en la recopilación de datos documentales que aparecen en libros, textos, apuntes, revistas, sitios web o cualquier otros documentos gráficos, icnográficos y electrónicos; mediante la investigación documental se realizó la revisión de literatura de los libros, revistas electrónicas y de sitios web, con el fin de profundizar las teorías, leyes y conceptos sobre el tema que es el objeto de estudio.

3.2.3 Investigación Bibliográfica

Esta investigación se utiliza para obtener antecedentes, conceptos y aportaciones que sirven para el estudio y la fundamentación del conocimiento; basándose en esta investigación se desarrolló el marco teórico en la cual se fundamentó la ciencia sobre los riesgos, gestión, gestión de riesgos financieros y administrativos, tipos de riesgos etc.

3.2.4 Investigación de Campo

Son investigaciones cuya recopilación de información se realiza en ambiente específico en donde se presenta el hecho o fenómeno en estudio; esta investigación se considera de campo, debido a que se obtuvo información en el lugar objeto de estudio, lo cual me permitió relacionarme en forma directa con la realidad problemática sobre los riesgos financieros y administrativos que afectan a la Cooperativa objeto de estudio.

3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de la presente investigación se enmarca en una metodología no experimental, debido a que es un estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observa los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos, es decir a través de esta investigación se realizó la matriz de riesgos financieros y administrativos observando los riesgos tanto internos como externos que afectan a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo, pero todo en su ambiente de trabajo natural, sin afectar ninguna variable.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

La población es la totalidad de los elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia para la presente investigación la población es la siguiente:

Tabla 3 1 Población de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.

Cargo	Número de Personas
--------------	---------------------------

Directivos	2
Ejecutivos	5
Empleados	7
Socios	<u>15000</u>
TOTAL	15014

Elaborado por: Maritza Monje

Fuente:COAC Acción y Desarrollo Ltda.

Para objeto de nuestro estudio se analizara la cartera de crédito en donde existe un alto riesgo y este se encuentra localizado en el crédito de consumo que son 800 socios.

3.4.2. Muestra

La muestra es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio; en vista que el número de socios es un valor muy alto se procede a determinar la muestra utilizando la siguiente formula:

Dónde:

n= Tamaño de la muestra

N= Población (Total de socios 800)

e= Coeficiente de error 5% o 0.05

$$n = \frac{N}{E^2(N - 1) + 1}$$

$$n = \frac{800}{0.05^2(800 - 1) + 1}$$

$$n = 200 \text{ socios}$$

Una vez aplicada la fórmula la muestra a investigar es la siguiente:

Tabla 3 2 Muestra a investigar

Cargo	Número de Personas
--------------	---------------------------

Socios	<u>200</u>
TOTAL	200

Elaborado por: Maritza Monje

Fuente: COAC Acción y Desarrollo Ltda.

3.5. MÉTODOS, TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

3.5.1. Métodos

En el proceso de investigación, diseño de un modelo de gestión de riesgos financieros y administrativos para la cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda. se aplicó los siguientes métodos:

Método deductivo

Para la presente investigación se aplicó el método deductivo para la recolección de la información partiendo de los conceptos, principios, definiciones, leyes o normas generales que ayudarán a conformar la revisión de literatura con la cual se desarrollará el marco teórico y se realizará el modelo de gestión de riesgos financieros y administrativos que se pretende implementar en la Cooperativa.

Método inductivo

Este método se utilizará para probar la idea a defender debido a que este utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptando como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general.

Analítico

Me permitió analizar la situación actual en que se encuentra la Cooperativa comprendiendo sus procesos administrativos-financieros y determinar la realidad y parámetros de desempeño de la empresa.

3.5.2. Técnicas

Observación Directa

La acción de observar, de mirar detenidamente, en el sentido del investigador es la experiencia, es el proceso de mirar detenidamente, o sea, en sentido amplio, el experimento, el proceso de someter conductas de algunas cosas o condiciones manipuladas de acuerdo a ciertos principios para llevar a cabo la observación.

Esta técnica se aplicó al efectuar visitas frecuentes a las instalaciones de la cooperativa para tener una idea amplia de cómo se generan las actividades, identificar los principales problemas con la finalidad de realizar un diagnóstico para el diseño del modelo de gestión de riesgos financieros para la cooperativa.

La Entrevista

Es una técnica para obtener datos que consisten en un diálogo entre dos personas: El entrevistador "investigador" y el entrevistado; se realiza con el fin de obtener información de parte de este, que es, por lo general, una persona entendida en la materia de la investigación. Esta técnica se utilizó para obtener información preliminar de la cooperativa el entrevistado fue el gerente

3.5.3. Instrumentos

Guía de encuesta

La encuesta es una búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados, a diferencia del resto de técnicas de entrevistas la particularidad de la encuesta es que realiza a todos los entrevistados las mismas preguntas, en el mismo orden y en una situación social similar, esta técnica se aplicó para realizar encuestas durante el desarrollo de la investigación, estas se realizó al gerente con la finalidad de conocer los riesgos que afectan a la cooperativa y las medidas de control que existen para prevenir los riesgos, para poder elaborar las matrices de riesgos realizadas en el Capítulo II.

Guía de cuestionario

El cuestionario es un documento formado por un conjunto de preguntas que deben estar redactadas de forma coherente, y organizadas, secuenciadas y estructuradas de acuerdo con una determinada planificación, con el fin de que sus respuestas nos puedan ofrecer toda la información que se precisa, los cuestionarios se utilizó para realizar las encuestas.

CAPITULO IV: PROPUESTA

4.1 RESEÑA HISTÓRICA

Acción y Desarrollo Ltda., Tu Cooperativa... se fundó el 04 de Diciembre de 2001, como iniciativa de un grupo de 14 jóvenes emprendedores, organizados hasta entonces como Fundación Acción y Desarrollo que se trabajó desde el año 1993, en la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo; con el fin de contribuir al desarrollo económico de las comunidades y los sectores más necesitada, estimular y fomentar el ahorro a fin de mejorar la calidad de vida y la prestación oportuna del crédito para sus socios.

El sueño de catorce personas se materializó mediante el Acuerdo Ministerial No. 020, emitido por el Ministerio de Bienestar Social actual Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES de la fecha 04/12/2001, dando origen a una de las cooperativas de carácter intercultural.

Nuestra calidad, trabajo conjunto y seriedad, son la fuente de crecimiento constante que nos ha permitido trascender las barreras provinciales, y llevar desarrollo social y económico a cada vez más personas en todo el país

El 2013 será recordado en nuestra historia como un año fundamental, pues nos enorgullece anunciar que, gracias a la excelente gestión administrativa, el habitual mejoramiento técnico y el constante crecimiento financiero, contamos con Edificio Moderno y Ecológico MATRIZ Propio en la Ciudad de Riobamba, y como también pasa a ser una entidad regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Este acontecimiento marca el inicio de una nueva etapa de optimismo y confianza para nuestros socios y clientes, pues implica que la seguridad de sus ahorros y depósitos está garantizada por la SBS.

La iniciativa de 14 jóvenes socios que conformaron el proyecto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda. Registra frutos y resultados positivos. En la provincia de Chimborazo, Iniciaron en las estrechas oficinas de la Morona y Guayaquil, donde colocaron el mobiliario y los equipos de cómputo que servirían para impulsar el proyecto de apoyar a comerciantes, agricultores, ganaderos y productores que no son atractivo para el sector financiero que los mantiene como entes anónimos en la sociedad, cuando ellos son los forjadores de gran parte del producto interno bruto del Estado.

Actualmente, las actividades y operaciones que realiza la Cooperativa están regidas por la Ley; además, está sometida a la aplicación de normas de solvencia, prudencia financiera contable y al control directo de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria de Ecuador.

Alfredo Chucuri, considera que han sido años con experiencias positivas y negativas, pero fundamentalmente, han servido para que se fortalezcan como personas y como profesionales en diferentes áreas del mundo cooperativista.

En la actualidad con diez agencias y más de quince mil socios a nivel nacional y treinta seis colaboradores, marcamos el destino de esta entidad y dinamizando la economía social y solidaria con los productos y servicios financieros que cuenta la cooperativa.

4.2 MISIÓN

Una institución de finanzas populares y economía solidaria, enmarcadas en los principios cooperativos con finalidad social de carácter intercultural, que brindamos servicios financieros de calidad para satisfacer las expectativas de los socios y clientes, contribuyendo al desarrollo socioeconómico de la sociedad.

4.3 VISIÓN

Será una institución competitiva, mejor aliado de nuestros socios, efectiva y modelo de gestión por el impacto que genera en el desarrollo socio económico de la provincia y el País.

4.4 OBJETIVOS

4.4.1 Objetivo General

Promover el desarrollo socioeconómico de sus asociados, mediante la prestación de servicios financieros, conexas y complementaria a socios y terceros en el marco de las operaciones establecidas en la ley de cooperativas y su reglamento.

4.4.2 Objetivo Especifico

- ✓ Promover la cooperación económica entre sus asociados a través del sistema de prestación de servicios financieros, apoyando al desarrollo local, agrícola, artesanal, productivo, micro empresarial, asociativo, los emprendimientos unipersonales, familiares, domésticos, el comercio informal, y minorista, talleres artesanales y otros, atendiendo principalmente al sector rural y urbano en la

provincia de Chimborazo y el País, de acuerdo con las autorizaciones de creación de agencia que se dieron por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

- ✓ Apoyar con créditos a proyectos agrícolas en las zonas de influencia de la cooperativa.
- ✓ Apoyo de créditos a los emprendimientos, unipersonales, familiares domésticos, del comercio minorista, talleres artesanales.
- ✓ Establecer créditos preferenciales, a través de préstamos de Instituciones del Estado, y/o Organismos Internacionales a los proyectos, relacionados con las unidades económicas populares.
- ✓ Entregar créditos de consumo a personas naturales o jurídicas, en función de una reglamentación interna establecida para el efecto.
- ✓ Establecer dentro de su accionar operativo un departamento de segundo piso donde se proceda al apoyo al asociado que desee emprender en proyectos productivos con el asesoramiento y elaboración de proyectos de acuerdo a la reglamentación dictada para el efecto.

4.5 PRINCIPIOS COOPERATIVOS

Ingreso libre y voluntario: Las cooperativas son organizaciones voluntarias abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades que conlleva la membresía sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa.

Participación Económica: Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa. Por lo menos una parte de ese capital es propiedad común de la cooperativa.

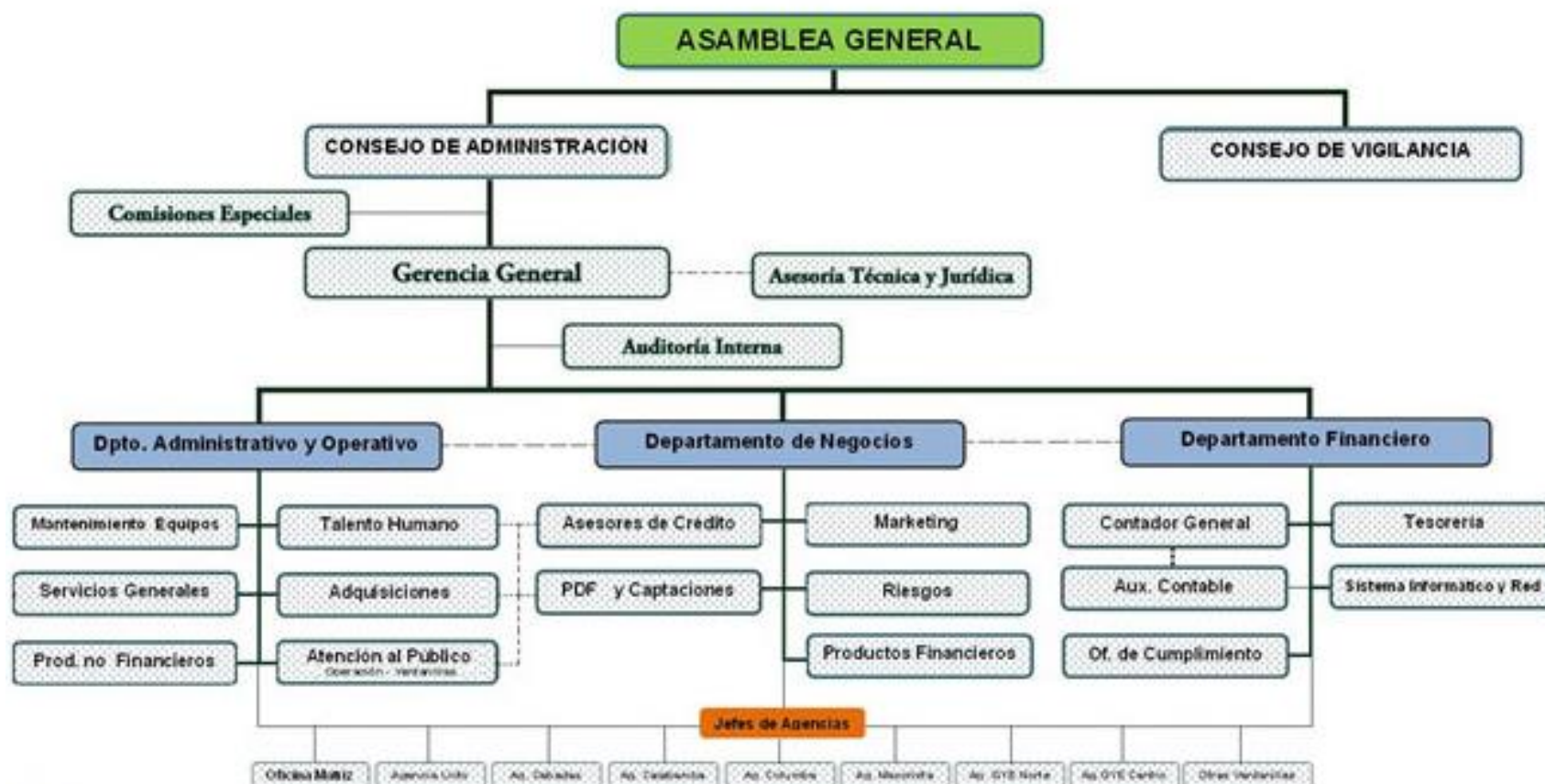
Autonomía e Independencia: Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus miembros.

Educación, formación e información: Las cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus miembros, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de sus cooperativas.

Compromiso con la comunidad: La cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros.

4.6 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



4.7 PRODUCTOS DE LA COOPERATIVA

4.7.1 Ahorro

Ahorro a la vista.- En cuentas de ahorro, sin importar la cantidad que tenga, los socios y socias ganan un interés del 1.00% anual. No se cobra mantenimiento de cuentas, siendo ésta la manera más conveniente para los socios.

Ahorro encaje.- Ahorro obligatorio que los socios que mantienen crédito en la cooperativa mantienen durante el tiempo del crédito. El mismo le sirve para poder cancelar las últimas cuotas del crédito. Además estos están ganando un interés que se acreditan a su cuenta de encaje.

4.7.2 Crédito

✓ **Micro crédito.-** Es todo créditos 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.

Tabla 4 1 Microcréditos

MONTO	PLAZO	TIEMPO DE ENTREGA
3000,00 en adelante hasta 20000,00	De 12 meses en adelante hasta 120 meses	En 48 horas

Elaborado por: Maritza Monje

Fuente: Cooperativa Acción y Desarrollo

Características del microcrédito

- **Emergente.-** Son créditos dirigidos a personas naturales que solventaran en calamidad doméstica, obtención de títulos de propiedad, títulos de profesionalización, bodas,
- **Agricultura.-** Son créditos dirigidos a preparación de suelos, cultivo de cereales, tubérculos, hortalizas, Abonos, leguminosas, pastizales, fungicidas, plantas medicinales y forestales,
- **Ganadería.-** Son créditos dirigidos a la compra, mejoramiento y producción de los ganados: Vacuno, ovino, porcino, caprino y caballar.

- **Comercio.-** Son créditos dirigidos para: Implementación e incrementación de tiendas de abarrotes, bares, restaurantes, vestuario, calzado, compra y venta de animales, automotores, artefactos electrodomésticos, legumbres y hortalizas y depósito de huevos.
 - **Vivienda.-** Son créditos dirigidos para adecuación y remodelación de vivienda, adquisición de materiales de construcción.
 - **Estudios.-** Son créditos dirigidos para pagos de pensiones, matrículas, compra de útiles escolares e informáticos, viajes para estudios en el exterior.
 - **Vehículo.-** Son créditos dirigidos a personas naturales, en la compra, mantenimiento y reparación de carro, motocicletas, maquinaria agrícola.
 - **Especies menores.-** Son créditos dirigidos a la compra, producción, faena miento de cuyes, conejos y aves.
 - **Artesanía.-** Son créditos dirigidos pequeños artesanos que confeccionan ropas típicas, folclóricas, deportivas, albañilería, panadería, carpintería, zapatería, mecánica automotriz e industrial
 - **Agroindustria.-** Son créditos dirigidos a la producción y comercialización de productos lácteos y embutidos.
- ✓ **Crédito 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.

Tabla 4 2 Créditos de consumo

MONTO	PLAZO	TIEMPO DE ENTREGA
300,00	De 3 a 6 meses	En 24 horas
500,00	De 5 a 10 meses	En 24 horas
1000,00	De 10 a 12 meses	En 24 horas
2000,00	De 12 a 24 meses	En 24 horas

Elaborado por: Maritza Monje

Fuente: Cooperativa Acción y Desarrollo

Características del crédito de consumo

Orientados a nivelar el presupuesto familiar y/o satisfacer necesidades inmediatas de los socios/as, aquellos no considerados como comerciales, vivienda o microcrédito.

- **Compra de artículos para el hogar.-** Son créditos dirigidos a personas naturales para compra de artefactos, electrodomésticos, muebles.
- **Vestuario.-** Son créditos dirigidos para compra de uniformes escolares, deportivos, coros de las iglesias.

4.7.3 Inversiones Para Captar

Ahorro mi sueño futuro.- Para fortalecer la cultura del ahorro infantil, hemos creado una Cuenta para que Niños y Niñas puedan realizar sus ahorros y junto a sus padres o representantes efectúen sus retiros. Todo esto con el propósito de incentivar e inculcar el hábito del ahorro y desarrollar sus responsabilidades para que en un futuro se sientan seguros y puedan cumplir sus objetivos, además de integrarlos a la gran Familia de la COAC. ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.

4.7.4 Interés de la Cooperativa

Gráfica 4. 1: Tasas de interés

julio-2015			
1. TASAS DE INTERÉS ACTIVAS EFECTIVAS VIGENTES			
Tasas Referenciales		Tasas Máximas	
Tasa Activa Efectiva Referencial para el segmento:	% anual	Tasa Activa Efectiva Máxima para el segmento:	% anual
Productivo Corporativo	8.54	Productivo Corporativo	9.33
Productivo Empresarial	9.78	Productivo Empresarial	10.21
Productivo PYMES	11.10	Productivo PYMES	11.83
Consumo	15.78	Consumo	16.30
Vivienda	10.62	Vivienda	11.33
Vivienda de Interés Público	4.88	Vivienda de Interés Público	4.99
Microcrédito Acumulación Ampliada	21.82	Microcrédito Acumulación Ampliada	25.50
Microcrédito Acumulación Simple	24.98	Microcrédito Acumulación Simple	27.50
Microcrédito Minorista	26.91	Microcrédito Minorista	30.50
2. TASAS DE INTERÉS PASIVAS EFECTIVAS PROMEDIO POR INSTRUMENTO			
Tasas Referenciales	% anual	Tasas Referenciales	% anual
Depósitos a plazo	5.54	Depósitos de Ahorro	1.30
Depósitos monetarios	0.61	Depósitos de Tarjetahabientes	1.16
Operaciones de Reporto	0.08		
3. TASAS DE INTERÉS PASIVAS EFECTIVAS REFERENCIALES POR PLAZO			
Tasas Referenciales	% anual	Tasas Referenciales	% anual
Plazo 30-60	4.50	Plazo 121-180	5.92
Plazo 61-90	4.87	Plazo 181-360	6.77
Plazo 91-120	5.55	Plazo 361 y más	7.74

Fuente: Banco Central del Ecuador

4.8 SERVICIOS DE LA COOPERATIVA

4.8.1 Recargas

Sistema de transacciones electrónicas:

- ✓ Recargas electrónicas MOVISTAR cualquier valor
- ✓ Recargas Electrónicas CLARO cualquier valor
- ✓ Venta de pines CNT

4.8.2 Pago del Régimen Impositivo Simplificado - RISE

El RISE es un nuevo régimen de incorporación voluntaria, reemplaza el pago del IVA y del impuesto a la renta a través de cuotas mensuales y tiene por objeto mejorar la cultura tributaria en el país.

Requisitos:

- ✓ Registro Único de Contribuyentes-RUC
- ✓ Cédula de identidad
- ✓ Valor a cancelar

4.8.3 Pago del Bono de Desarrollo Humano

Este es un servicio gratuito, ya que con solo presentar la cédula la persona accede al valor de 50 dólares, siendo un servicio social de la cooperativa, a beneficio de la comunidad, mediante este servicio se le otorga un crédito mínimo de consumo de 300,00 USD. Pudiendo retirarlo aquellas personas declaradas jefes o representantes de hogar, con predilección madres de familia.

4.9 IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO EN LA COOPERATIVA ACCIÓN Y DESARROLLO

Tabla 4 3 Escala de calificación nivel de confianza

Categoría	Porcentaje	Descripción
Baja	15% - 50%	Confianza cuya materialización influye gravemente en el desarrollo de los proceso y en el cumplimiento de los objetivos de la cooperativa.
Moderada	51% - 75%	Confianza cuya materialización causaría un deterioro en el desarrollo delos procesos dificultando o retrasando el cumplimiento de sus objetivos de la cooperativa.
Alta	76% - 95%	Confianza en donde el desarrollo delos procesos son eficientes y que no afecta el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

Elaborado por: Maritza Monje

Fuente: Administración de riesgo corporativo ERM - COSO I

Tabla 4 4 Escala de calificación nivel de riesgo

Categoría	Porcentaje	Descripción
Alto	85% - 50%	Riesgo cuya materialización influye gravemente en el desarrollo del proceso y en el cumplimiento de sus objetivos, impidiendo finalmente que éste se desarrolle
Moderado	49% - 25%	Riesgo cuya materialización causaría un deterioro en el desarrollo del proceso dificultando o retrasando el cumplimiento de sus objetivos, impidiendo que éste se desarrolle en forma adecuada.
Bajo	24% - 5%	Riesgo que puede tener un pequeño o nulo efecto en el desarrollo del proceso y que no afecta el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

Elaborado por: Maritza Monje

Fuente: Administración de riesgo corporativo ERM - COSO I



Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.

Cuestionario de Control Interno

Riesgo de Mercado

Encuestado: José Alfredo Chucuri Malán

Cargo: Gerente General

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿La Cooperativa trabaja en base a la tasa de interés vigente en el Banco Central del Ecuador?	X			El Asesor de crédito revisa las tasa de vigentes en el Banco Central del Ecuador
2	¿La Cooperativa antes de emitir un certificado de aportación verifica su precio en el mercado?	X			La cooperativa emite participaciones.
3	¿La cooperativa trabaja con moneda extranjera?		X		La cooperativa trabaja solo con moneda nacional.
	TOTAL	2	1		

Confianza = Calificación / Ponderación

Riesgo= 100% - Confianza

Confianza= 2/3

Riesgo= 100%- 67%

Confianza= 67%

Riesgo= 0,33%

CONFIANZA		RIESGO	
Baja	15% - 50%	85% - 50%	Alto
Moderada	51% - 75%	49% - 25%	Moderado
Alta	76% - 95%	24% - 5%	Bajo

Análisis:

Del 100% de la evaluación del riesgo de mercado el 33% representa un riesgo moderado, mientras que el 67% representa una confianza moderada, esto debido a que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo para controlar el riesgo de mercado, esto debido a que la entidad no ha establecido un control interno efectivo.



Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.

Cuestionario de Control Interno

Riesgo de Crédito

Encuestado: José Alfredo Chucuri Malán

Cargo: Gerente General

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Se evalúa el riesgo crediticio y se da seguimiento a la cartera crediticia?	X			La Cooperativa realiza visitas de supervisión a los socios deudores
2	¿Se realiza una identificación, control y se da seguimiento al riesgo de crédito?		X		No existe ninguna clase de control
3	¿Se calcula la probabilidad de incumplimiento, así como la exposición al riesgo por parte de los deudores?		X		No existe ningún cálculo de incumplimiento
4	¿Se calculan las pérdidas potenciales bajo distintos escenarios?		X		No existe ninguna medida de prevención.
5	¿La cooperativa posee un manual de créditos?	X			El manual esta desactualizado
6	¿La cooperativa cumple con el proceso establecido en su manual de créditos, para la otorgación del mismo?	X			Se cumple parcialmente
7	¿Se realiza publicidad por medios de comunicación como la prensa escrita, radio, televisión, etc.?		X		La publicidad se realiza una vez al año.
8	¿La cooperativa realiza reportes de morosidad de los créditos otorgados?	X			Realiza cada mes
9	¿La cooperativa monitorea los avances de cancelación de los dividendos de los créditos emitidos?		X		Los dividendos no están en constante monitoreo



Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.

Cuestionario de Control Interno

Riesgo de Crédito

Encuestado: José Alfredo Chucuri Malán

Cargo: Gerente General

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
10	¿La cooperativa recuerda vía telefónica al socio, el vencimiento de sus obligaciones?		X		La cooperativa recuerda la obligación a los socios después de haber vencido el pago del crédito.
11	¿Existe un plan que incorpore las acciones a seguir en caso de presentarse requerimientos inesperados de liquidez?		X		No existe ningún plan de contingencia
12	¿Se utiliza indicadores para controlar la liquidez de la cooperativa?	X			Aplica indicadores cada 6 meses
	TOTAL	5	7		



Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.

Cuestionario de Control Interno

Riesgo de Crédito

Encuestado: Héctor Segundo Pilataxi Socoy

Cargo: Asesor de Crédito

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Se evalúa el riesgo crediticio y se da seguimiento a la cartera crediticia?		X		La Cooperativa no realiza visitas de supervisión a los socios deudores
2	¿Se realiza una identificación, control y se da seguimiento al riesgo de crédito?	X			A través de reportes de morosidad cada mes.
3	¿Se calcula la probabilidad de incumplimiento, así como la exposición al riesgo por parte de los deudores?	X			Se utiliza indicadores para el cálculo de probabilidad de incumplimiento
4	¿Se calculan las pérdidas potenciales bajo distintos escenarios?		X		No existe ninguna medida de prevención.
5	¿La cooperativa posee un manual de créditos?	X			El manual está desactualizado
6	¿La cooperativa cumple con el proceso establecido en su manual de créditos, para la otorgación del mismo?		X		Se cumple parcialmente
7	¿Se realiza publicidad por medios de comunicación como la prensa escrita, radio, televisión, etc.?		X		No se realiza ninguna clase de publicidad.
8	¿La cooperativa realiza reportes de morosidad de los créditos otorgados?	X			Realiza cada mes
9	¿La cooperativa monitorea los avances de cancelación de los dividendos de los créditos emitidos?		X		Los dividendos no están en constante monitoreo



Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.

Cuestionario de Control Interno

Riesgo de Crédito

Encuestado: Héctor Segundo Pilataxi Socoy

Cargo: Asesor de Crédito

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
10	¿La cooperativa recuerda vía telefónica al socio, el vencimiento de sus obligaciones?		X		La cooperativa recuerda la obligación a los socios después de haber vencido el pago del crédito.
11	¿Existe un plan que incorpore las acciones a seguir en caso de presentarse requerimientos inesperados de liquidez?		X		No existe ningún plan de contingencia en caso de que no exista liquidez en la cooperativa
12	¿Se utiliza indicadores para controlar la liquidez de la cooperativa?		X		No se utiliza indicadores para controlar la liquidez de la cooperativa
	TOTAL	4	8		



Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.
Cuestionario de Control Interno
Riesgo de Crédito
Encuestados: Socios

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Considera usted que las políticas de crédito implementadas en la Cooperativa son adecuadas?	120	80		Existen mucho papeleo para la otorgación de un crédito
2	¿Considera usted que el tiempo que la Cooperativa se demora en emitir un crédito es adecuado?	10	190		La Cooperativa se demora hasta quince días para emitir un crédito.
3	¿El personal de la Cooperativa brinda una atención adecuada a los socios?	50	150		La cajera de la Cooperativa no es amable con los socios.
4	¿Considera usted que la Cooperativa Acción y Desarrollo posee prestigio en el mercado?	125	75		La cooperativa reconocida en la provincia de Chimborazo
5	¿La Cooperativa realiza una inspección a su domicilio previo a la otorgación de un crédito?	63	137		Todos los socios que solicitan el crédito no son visitados por la cooperativa para su respectiva inspección
6	¿Las garantías que exige la Cooperativa para la otorgación del crédito son adecuadas?	121	79		Las garantías deben ser modificadas porque para toda clase de créditos son las mismas, ya sea un crédito de un monto bajo o alto.



Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.
Cuestionario de Control Interno
Riesgo de Crédito
Encuestados: Socios

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
7	¿Cuándo usted no cumple con la obligación de un crédito es porque? ✓ No dispone de dinero ✓ Se olvida la obligación que usted posee. ✓ No dispone de tiempo.	51	40		No disponen de dinero o a veces se olvidan de la obligación
		15	29		
		20	45		
8	¿Unos días antes del vencimiento de la cuota del crédito la Cooperativa le recuerda que usted tiene una obligación pendiente?	43	157		La cooperativa recuerda a los socios sus obligaciones cuando están en mora.
9	¿La Cooperativa motiva al socio través de premios a ser cumplido en el pago de su crédito?	0	200		No existe ninguna motivación para el pago puntual de los créditos
10	¿Los requisitos que la Cooperativa solicita para la otorgación de un crédito son pertinentes?	17	183		Los requisitos no son fáciles de reunir
	TOTAL	969	1031		

Confianza = Calificación / Ponderación

Riesgo= 100% - Confianza

Confianza= 978/2024

Riesgo= 100%- 48%

Confianza= 48%

Riesgo= 52%

CONFIANZA		RIESGO	
Baja	15% - 50%	85% - 50%	Alto
Moderada	51% - 75%	49% - 25%	Moderado
Alta	76% - 95%	24% - 5%	Bajo

Análisis:

Del 100% de la evaluación del riesgo de crédito el 52% representa un riesgo alto, mientras que el 48% representa una confianza baja, esto debido a que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo no posee un eficiente y adecuado control interno para controlar los riesgos de crédito que afectan a la misma, la cooperativa con este porcentaje de riesgo está generando un retraso en el desarrollo del proceso y de sus operaciones dificultando el cumplimiento de sus objetivos, impidiendo que éste se desarrolle en forma adecuada.



Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.

Cuestionario de Control Interno

Riesgo Operacional

Encuestado: José Alfredo Chucuri Malán

Cargo: Gerente General

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿La cooperativa posee un manual de control interno?	X			Existe un manual desactualizado.
2	¿Se encuentra definida y documentada la estructura organizacional y funcional delimitando claramente las responsabilidades y atribuciones de cada puesto?	X			Existe un organigrama desactualizado
3	¿En caso de realizar cualquier modificación alguno de los procesos, este se documenta y se comunica a las áreas relacionadas que puedan verse afectadas por dicho cambio?		X		No se informan a tiempo.
4	¿Existe una adecuada separación de funciones?		X		El cajero realiza dos actividades a la vez como recepcionista y realiza cobros esto aumenta la probabilidad de existir errores
5	¿Existen controles adecuados que garanticen la confiabilidad de la información, así como respaldar la información en caso de contingencia?		X		No existe información de respaldo guardada
6	¿Se genera reportes confiables, es decir existe clave para ingresar al sistema para evitar entradas múltiples de usuarios que puedan manipular los datos?	X			Cada empleado posee su clave que debe ser privada



Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.

Cuestionario de Control Interno

Riesgo Operacional

Encuestado: José Alfredo Chucuri Malán

Cargo: Gerente General

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
7	¿La cooperativa posee un modelo o sistema de medición de riesgos para identificar y contrarrestar a los mismos?		X		No existe ningún control
8	¿El departamento de Talento Humano realiza el correcto proceso para seleccionar al personal?		X		El gerente realiza todo el proceso
9	¿La cooperativa posee un plan de capacitación para los empleados?		X		No posee un plan de capacitación
10	¿La Cooperativa dispone de un sistema informático adecuado?		X		El sistema informático es inadecuado razón por la cual los procesos de la misma se detienen.
	TOTAL	3	7		



Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.

Cuestionario de Control Interno

Riesgo Operacional

Encuestado: Cesar Alfredo Guamán Quisnia

Cargo: Administrador

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿La cooperativa posee un manual de control interno?	X			Existe un manual desactualizado.
2	¿Se encuentra definida y documentada la estructura organizacional y funcional, delimitando claramente las responsabilidades y atribuciones de cada puesto?		X		Los organigramas se encuentran desactualizados
3	¿En caso de realizar cualquier modificación alguno de los procesos, este se documenta y se comunica a las áreas relacionadas que puedan verse afectadas por dicho cambio?		X		No se informan a tiempo.
4	¿Existe una adecuada separación de funciones?		X		El cajero realiza dos actividades a la vez como recepcionista y realiza cobros esto aumenta la probabilidad de existir errores
5	¿Existen controles adecuados que garanticen la confiabilidad de la información, así como respaldar la información en caso de contingencia?	X			No existe ninguna clase de control
6	¿Se genera reportes confiables, es decir existe clave para ingresar al sistema para evitar entradas múltiples de usuarios que puedan manipular los datos?		X		Cada empleado posee su clave hay veces que se prestan entre ellos.



Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.

Cuestionario de Control Interno

Riesgo Operacional

Encuestado: Cesar Alfredo Guamán Quisnia

Cargo: Administrador

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
7	¿La cooperativa posee un modelo o sistema de medición de riesgos para identificar y contrarrestar a los mismos?		X		No dispone de ningún sistema para medir e identificar los riesgos
8	¿El departamento de Talento Humano realiza el correcto proceso para seleccionar al personal?		X		El gerente general realiza la contratación
9	¿La cooperativa posee un plan de capacitación para los empleados?		X		No existe un plan de capacitación
10	¿La Cooperativa dispone de un sistema informático adecuado?		X		El sistema informático es inadecuado razón por la cual los procesos de la misma se detienen.
	TOTAL	2	8		

Confianza = Calificación / Ponderación

Riesgo= 100% - Confianza

Confianza= 5/20

Riesgo= 100%- 25%

Confianza= 25%

Riesgo= 75%

	CONFIANZA	RIESGO	
Baja	15% - 50%	85% - 50%	Alto
Moderada	51% - 75%	49% - 25%	Moderado
Alta	76% - 95%	24% - 5%	Bajo

Análisis:

Del 100% de la evaluación del riesgo operacional el 75% representa un riesgo alto, mientras que el 25% representa una confianza baja, esto quiere decir que los riesgos están afectando significativamente el desarrollo del proceso de las operaciones y el cumplimiento de sus objetivos, impidiendo que éste se desarrolle en forma normal.



Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.
Resumen de los Cuestionarios de Control Interno
Riesgos financieros y administrativos

Matriz de evaluación de riesgos				
Riesgos Financieros y administrativos	Nivel de confianza		Nivel de riesgos	
Mercado	67%	Alta	33%	Bajo
Crédito	48%	Baja	52%	Alto
Operacional	25%	Baja	75%	Alto
Total confianza y riesgo	47%	Baja	53%	Alto




Análisis:

Una vez evaluado cada uno de los riesgos financieros y administrativos que afectan a la Cooperativa Acción y Desarrollo, tenemos como resultado el riesgo total con un 47% de confianza representa a baja y un 53% de riesgo que es Alto, para la presente investigación se tomara en cuenta los riesgos con un nivel alto es decir el riesgo de crédito y operacional, debido a que el riesgo de crédito tiene un riesgo del 52% que es alto y el riesgo operacional tiene un 75% de riesgo que equivale a alto.

4.10 IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS DE LA COOPERATIVA

Para la identificación de los procesos de la Cooperativa se utilizó flujogramas con semaforización, a través de los cuales se identificará las debilidades de los procesos.

Gráfica 4. 2: Semaforización de los procesos

Simbología	Descripción
	Proceso deficiente
	Proceso inadecuado
	Proceso Satisfactorio

Elaborado por: Maritza Monje

Proceso de otorgamiento de crédito

Socio

- ✓ El socio solicita y llena la solicitud de crédito.
- ✓ Adjunta los requisitos que le solicita el asesor de crédito.
- ✓ Si cumple con los requisitos para acceder al crédito recibe el crédito.

Asesor de crédito

- ✓ El asesor de crédito recibe la solicitud de crédito y realiza una entrevista para obtener mayor información sobre el socio.
- ✓ Solicita los requisitos de crédito al socio: Cedula de identidad, Fuentes de ingresos, Finalidad del crédito, Patrimonio, Documentos de referencia, Información complementaria.
- ✓ Realiza los respectivos procesos para verificar si la documentación emitida por el cliente es correcta y verídica.
- ✓ Una vez que se han obtenido y comprobado todos los datos del socio emite el expediente al jefe de crédito para que realice el respectivo análisis y evaluación de riesgo.
- ✓ Legaliza el crédito elaborando el respectivo pagare y el contrato de crédito.
- ✓ Desembolsa el crédito, este puede ser entregado en efectivo o será depositado en la cuenta de ahorro del socio para cuando lo requiera.

Jefe de crédito

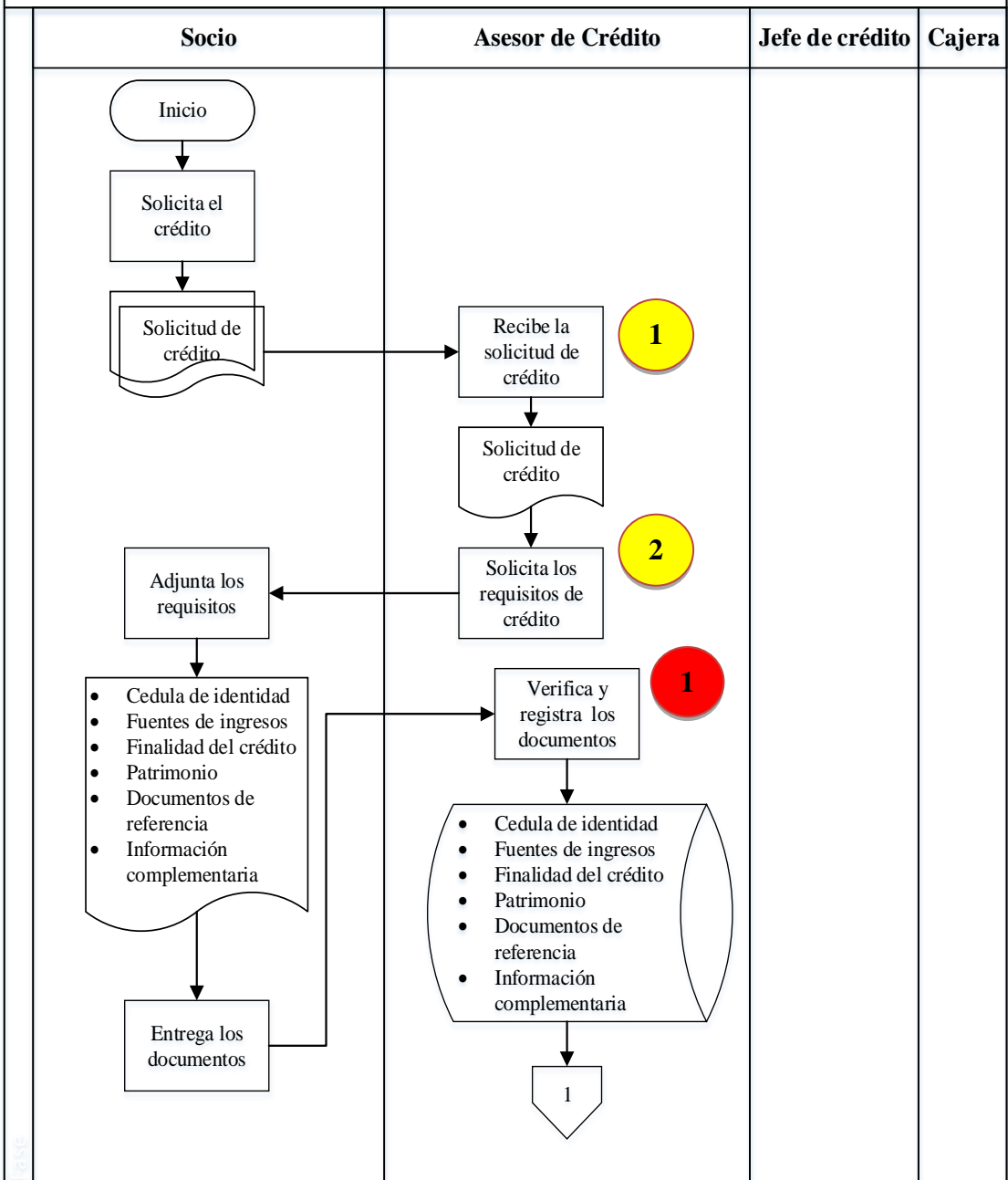
- ✓ Realiza el respectivo análisis al expediente del socio así como:
 - Evalúa y califica las garantías presentadas por el socio y/o sus avales.
 - Determina si cumplen con los requisitos legales y con las políticas establecidas por la Cooperativa.
 - Determina el tipo de riesgo que representa el crédito a otorgar.
- ✓ Después del respectivo análisis, si cumple con los requisitos establecidos por la cooperativa, autoriza al asesor de crédito que se desembolse el mismo.
- ✓ Informa a la cajera que realice el desembolso.

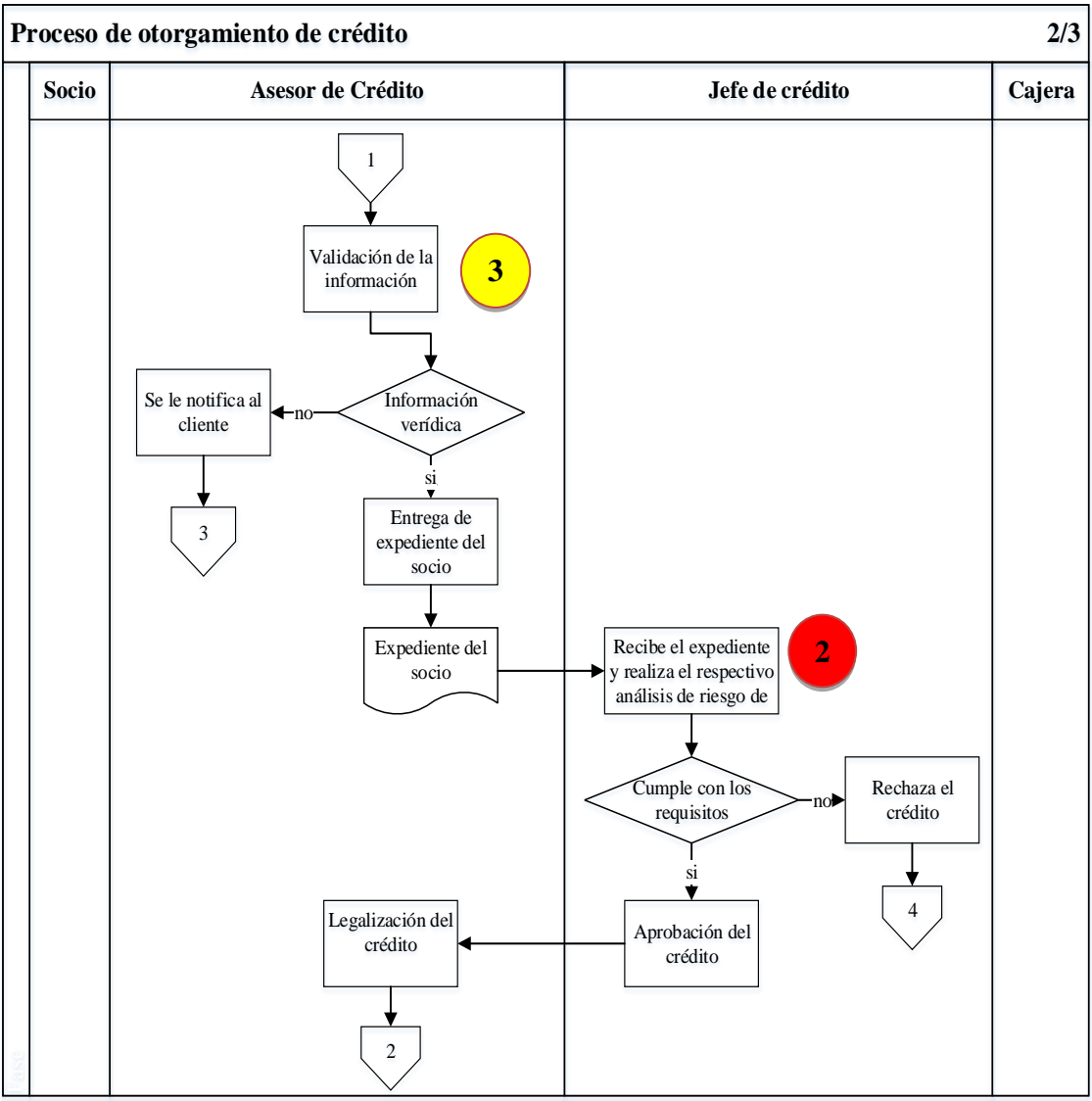
Cajera

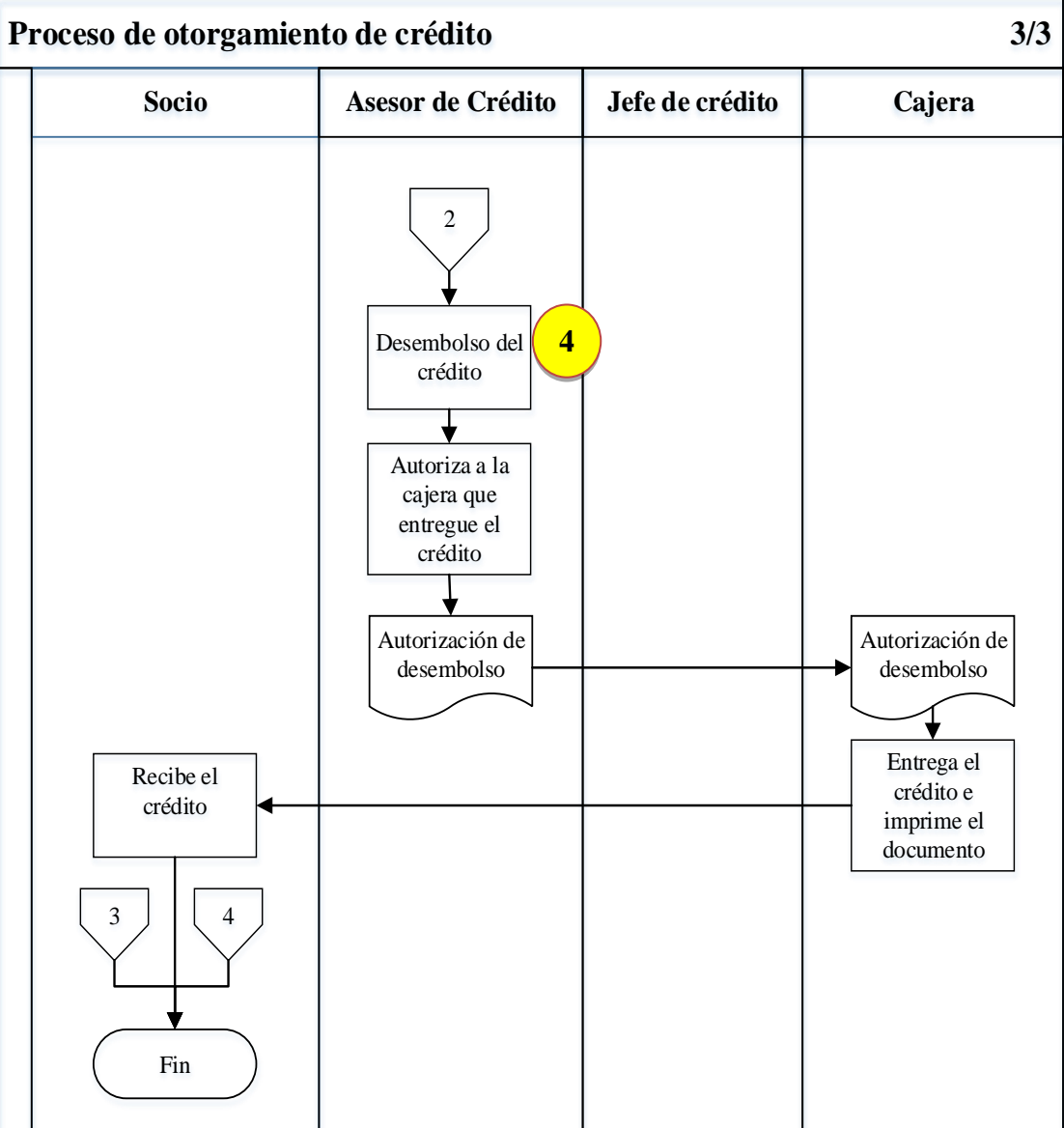
- ✓ La cajera entrega el crédito al socio e imprime el documento de respaldo y archiva.

Proceso de otorgamiento de crédito

1/3







1 El asesor de crédito se demora 2 días en verificar si está correctamente llenada la solicitud de crédito, para luego solicitar al socio los documentos para acceder al crédito.

2 El asesor de crédito no posee hojas pre impresas con los requisitos del crédito, sino que en ese momento escribe para entregar al socio.

1 El asesor de crédito no cumple con el manual de crédito de la cooperativa debido a que no solicita todos los documentos que se establecen en el mismo, uno de los documentos que no solicita es la finalidad de crédito.

- 3 El asesor de crédito realiza la visita al domicilio para verificar la información en un periodo de 10 a 15 días.
- 2 Se incumple con el manual de crédito debido a que en este establece que existe un comité de aprobación de créditos en el que establece que el gerente general y el jefe de crédito son quienes evalúan, analizan el riesgo de crédito y aprueban.
- 4 El asesor de crédito después de legalizar todos los documentos del crédito, el desembolso realiza en 3 días.

Proceso de cobranza del crédito

Asesor de crédito

- ✓ Realiza un seguimiento riguroso y permanente de los créditos y verifica en el registro de compromisos de pagos.
- ✓ Realiza reportes de morosidad, para detectar a clientes morosos.
- ✓ Si existen socios morosos emite los expedientes de estos al personal de cobranza.
- ✓ Solicita autorización para la cobranza judicial al consejo de administración

Cobrador

- ✓ Recibe los expedientes del socio y realiza llamadas telefónicas a su domicilio, luego a su centro laboral para recordarle la fecha de pago vencida.
- ✓ Realiza y envía cartas o notificaciones, tres veces primero son remitidas al socio, si no hay resultado envía un poco más drásticas y con copia para los garantes, en caso de que alguno de ellos solicite reestructuración del crédito el cobrador informa al asesor de crédito
- ✓ Visita al domicilio, o a su centro de trabajo, primero al socio, si no da resultado también se a los garantes.

Socio

- ✓ Socio solicita reestructuración del crédito

Consejo de administración

- ✓ Autoriza la cobranza judicial y entrega al asesor de crédito.

Abogado

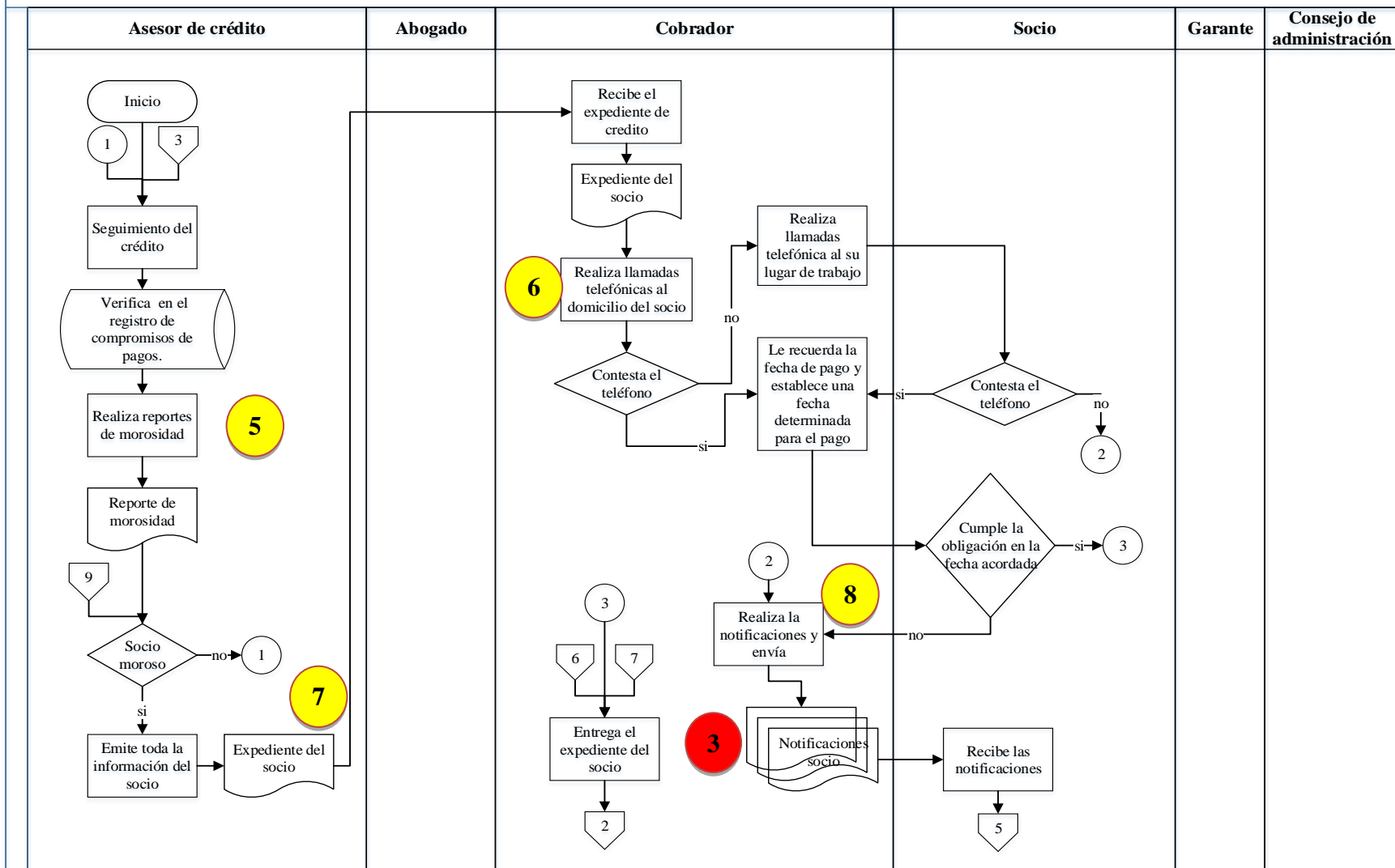
- ✓ Realiza la cobranza judicial, el asesor de crédito entrega el expediente del socio con:
 - El pagaré, el contrato, las notificaciones, cartas enviados a los socios y garantes, garantías

Garante

- ✓ Exige al socio que cancele el crédito

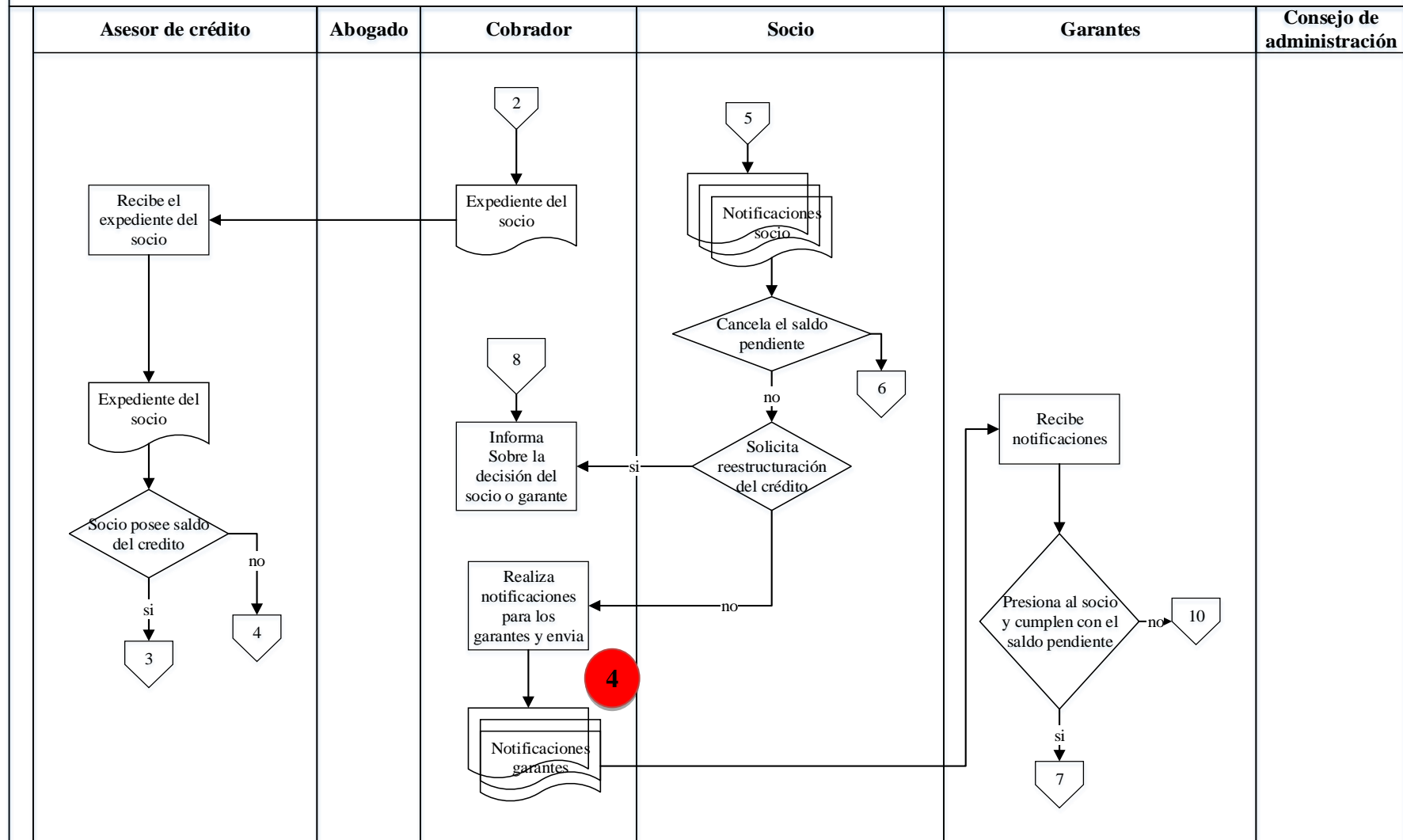
Proceso de cobranza del crédito

1/4



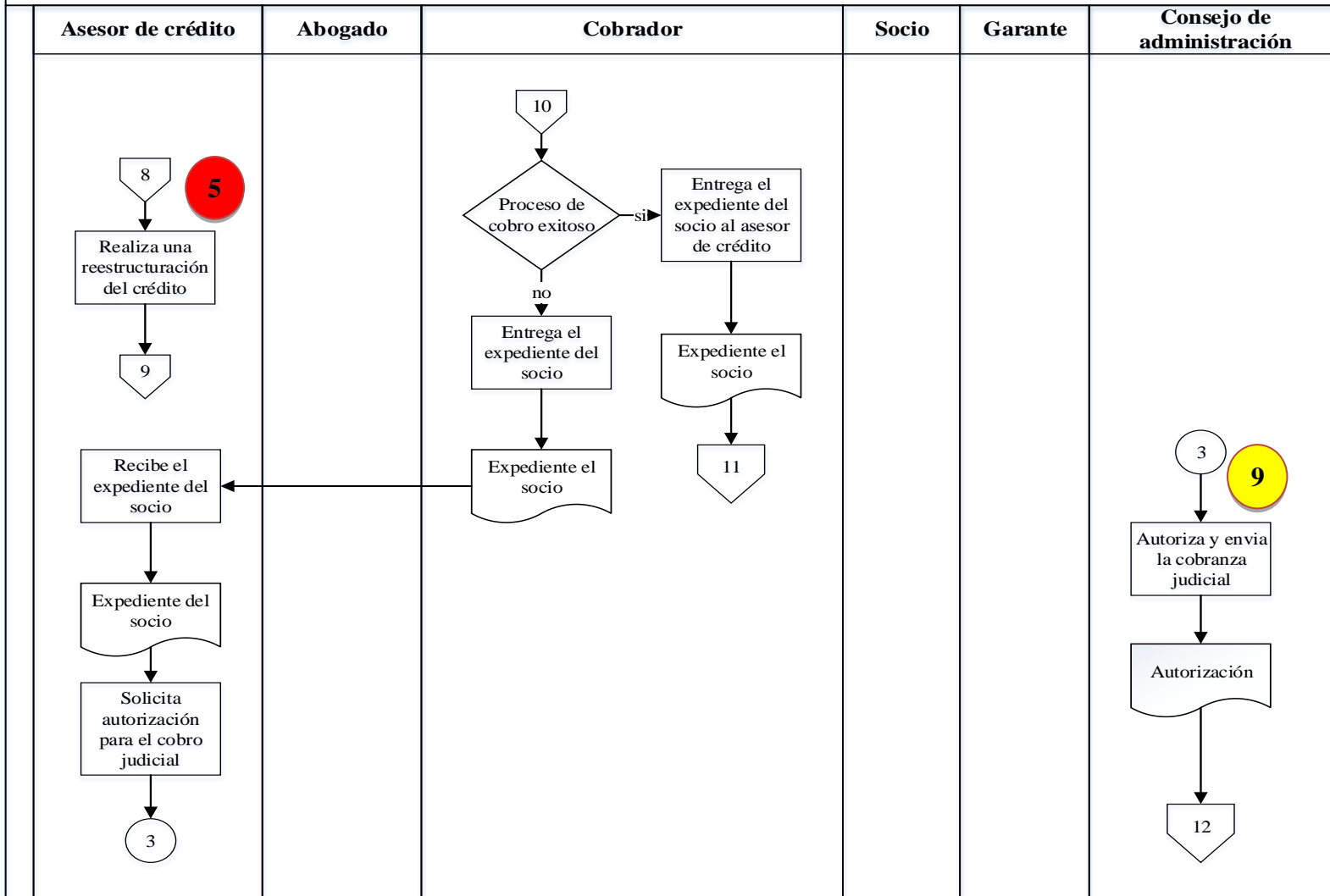
Proceso de cobranza del crédito

2/4



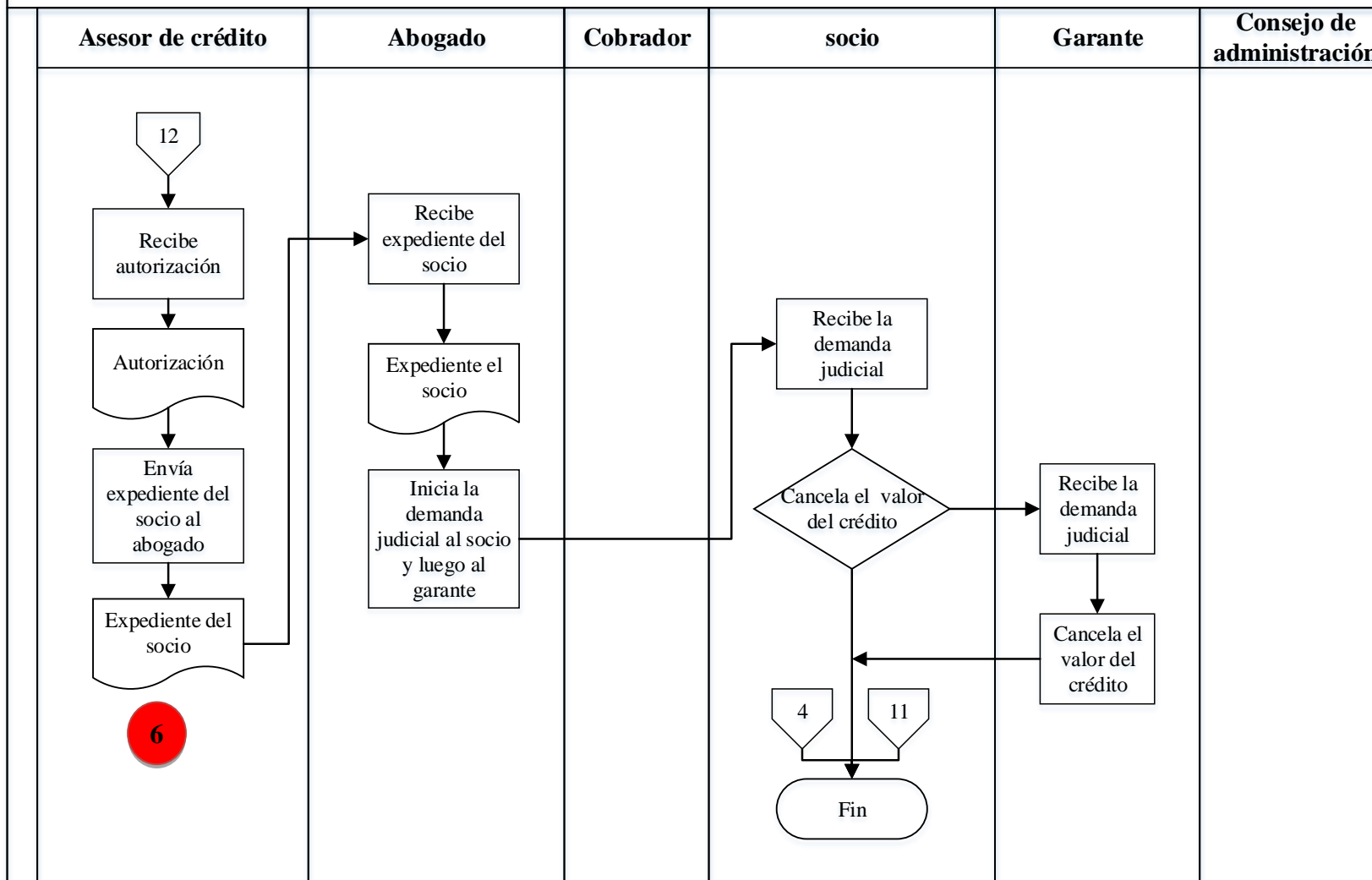
Proceso de cobranza del crédito

3/4



Proceso de cobranza del crédito

4/4



- 5** Los reportes de morosidad son realizados por el asesor de crédito cada semana, esto provoca que existan socios morosos no detectados a tiempo.
- 6** El personal de cobranza realiza una sola llamada telefónica al domicilio y no insiste.
- 3** Las notificaciones no son entregadas personalmente a los socios, sino que se entrega a un familiar o conocido de este.
- 7** En los expedientes del socio no están especificadas las referencias del domicilio del socio por ejemplo no existe color de casa, calles principales etc.
- 8** Las notificaciones a los socios son enviadas después del tiempo establecido en el manual de cobranza en donde manifiesta que la primera notificación se debe enviar en 5 días después de las llamadas telefónicas si el socio no se acerca a la Cooperativa
- 4** Las notificaciones a los garantes no son entregadas personalmente sino que entregan a familiares o conocidos.
- 5** El asesor de crédito al otorga un refinanciamiento no mejora las garantías y no realizar un seguimiento riguroso al crédito.
- 9** La autorización de la cobranza judicial se realiza fuera del tiempo establecido en el manual de cobranzas de la Cooperativa.
- 6** En el expediente del socio las firmas del pagaré no coinciden con la cedula de identidad.

Proceso de selección del personal

Aspirante

- ✓ Se informa que existe una vacante en la Cooperativa Acción y Desarrollo y solicita el empleo.
- ✓ Presenta los documentos respectivos como: Título profesional; Cedula de Identidad, certificados; Cursos realizados etc.
- ✓ En caso de ser seleccionado le informan el día que se va a presentar para trabajar en la Cooperativa Acción y Desarrollo

Gerente

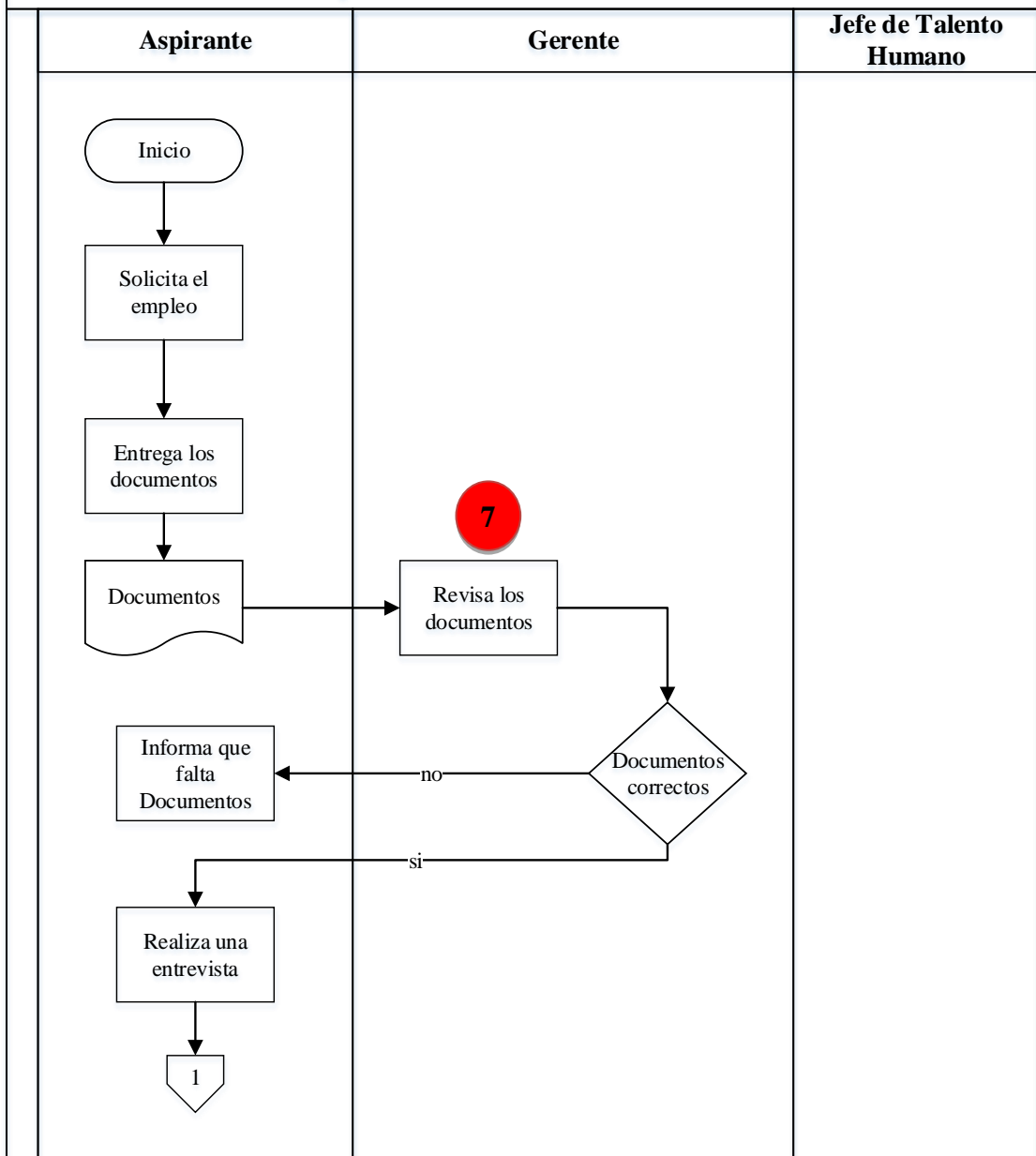
- ✓ Revisa los documentos entregados por el aspirante que cumplan con características para cubrir a la vacante.
- ✓ Realiza una entrevista al aspirante con el fin de conocer sus valores, actitudes y aptitudes.
- ✓ En caso de que el aspirante cumpla con las expectativas que la Cooperativa necesita le informa al jefe de Talento Humano realizar pruebas prácticas de acuerdo a la vacante, caso contrario archiva los documentos.

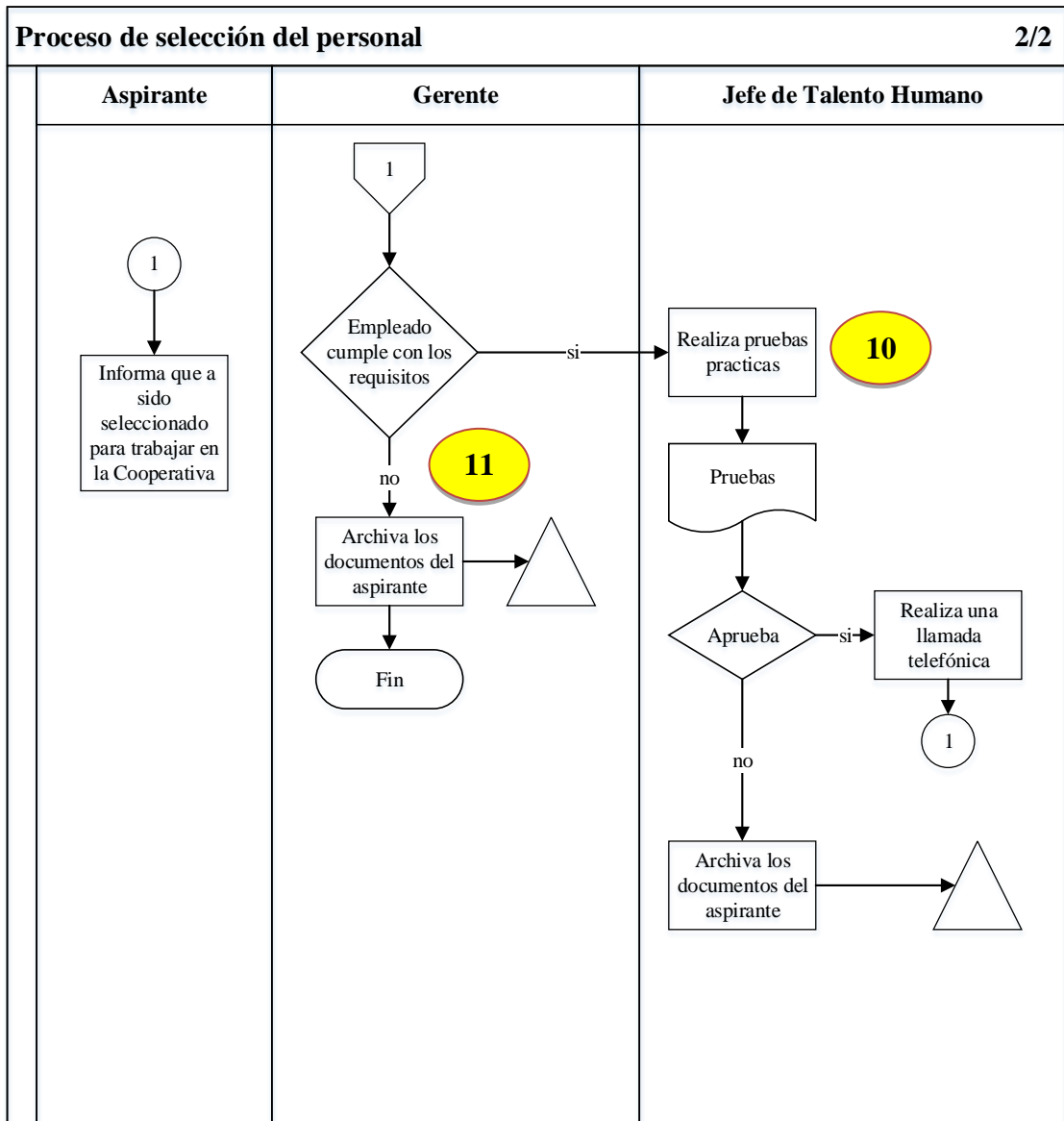
Jefe de Talento Humano

- ✓ Realiza las pruebas prácticas respectivas con el fin de evaluar sus conocimientos.
- ✓ En caso de cumplir con el puntaje establecido por la Cooperativa, realiza una llamada telefónica para comunicarle al aspirante que ha sido seleccionado e informarle el día y la hora en que se va a presentar en la Cooperativa, caso contrario se archiva los documentos del aspirante.
- ✓ Informa al gerente la decisión tomada

Proceso de selección del personal

1/2





7 El proceso de selección del personal debe realizar el Departamento de Talento Humano más no el gerente General.

10 Las pruebas prácticas son estandarizadas para cualquier vacante que exista en la Cooperativa.

11 Los documentos deben archivar en el departamento de Talento humano.

4.11 MODELO DE GESTIÓN DE RIESGOS FINANCIEROS Y ADMINISTRATIVOS



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ACCIÓN Y DESARROLLO” LTDA.

MODELO DE GESTIÓN DE RIESGOS FINANCIEROS Y ADMINISTRATIVOS

RIOBAMBA, JULIO 2015

I OBJETIVO

El modelo de gestión de riesgos financieros y administrativos permitirá a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo identificar, minimizar y controlar los Riesgos que se presenten, así como fortalecer sus técnicas y metodologías para el análisis y evaluación de los riesgos y por último contribuirá en mejorar su rentabilidad y solvencia.

II ACTUALIZACIÓN

- ✓ El Modelo será actualizado periódicamente de acuerdo a la realidad Institucional para el enfoque de riesgos y a las nuevas disposiciones emitidas por la Superintendencia Economía Popular y Solidaria.
- ✓ Su incorporación será de responsabilidad del Gerente General de la Cooperativa.
- ✓ La reforma del Modelo de Gestión de Riesgos financieros y administrativos será conocida y discutida por todos los directivos, socios representantes y empleados de la cooperativa Acción y Desarrollo.

III MANEJO

- ✓ La Cooperativa Acción y Desarrollo contará con un modelo de gestión de riesgos financieros y administrativos que incluirá un detalle de gestión para cada tipo de riesgos.
- ✓ El presente modelo de gestión de riesgos financieros y administrativos es de uso exclusivo de la Cooperativa Acción y Desarrollo, se prohíbe la reproducción total o parcial del modelo.

IX RESPONSABLES

El modelo de gestión de riesgos financieros y administrativos, rige a todos los empleados, funcionarios y miembros que integran la estructura organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda., quienes deben familiarizarse con su contenido, deberá ser de conocimiento y cumplimiento de todos.

1 RIESGO DE CRÉDITO

Riesgo de crédito o crediticio, se define a la pérdida potencial por la falta de pago de un acreditado o contraparte en las operaciones que efectúen la Cooperativa; el incumplimiento de sus obligaciones contractuales (crédito) en las condiciones y plazos pactados.

1.1 PROCESO OPERATIVO DEL CRÉDITO

El Proceso operativo del crédito está formado por dos procesos; el proceso de otorgamiento de crédito y el proceso de cobranza, a su vez cada uno de estos procesos está dividido en etapas para facilitar su comprensión y tratamiento.

1.1.1 Proceso de Otorgamiento de Crédito

El proceso de otorgamiento de Crédito se realiza de la siguiente manera:

Solicitud de crédito

En esta etapa se inicia el proceso de otorgamiento del crédito, que abarca desde que el socio solicita informes para solicitar un crédito hasta la validación de la información y la verificación de los documentos que ha presentado a la institución.

Entrevistas y registros de datos

La entrevista con el socio que solicita el préstamo tiene como objetivo obtener la mayor cantidad de información del socio solicitante del crédito, explicar al socio los trámites, requisitos y documentos que se deben presentar para acceder al crédito.

Se registran los siguientes datos proporcionados por el socio, su cónyuge y sus garantes:

- ✓ Cedula de identidad y papeleta de votación.
- ✓ Fuentes de ingresos (rol de pagos u otros).
- ✓ Finalidad del crédito (consumo, microcrédito).
- ✓ Patrimonio (bienes muebles e inmuebles).
- ✓ Requisitos documentarios (recibo de servicios básicos).
- ✓ Información complementaria (si es garante de un crédito, si tiene deudas, etc.).

Validación de la información

Se debe verificar la autenticidad de los documentos presentados por el socio, cónyuge y garantes, después verificar a través de una visita la información domiciliar y laboral.

Análisis y evaluación del crédito

Se debe entregar al Jefe de crédito el expediente completo del socio que está solicitando el préstamo, una vez que se han obtenido y comprobado todos los datos del socio, cónyuges y garantes, se procede al análisis y evaluación del crédito.

En esta etapa se debe determinar y calificar la capacidad de pago, referencias laborales, referencias comerciales, referencias financieras y referencias de préstamos anteriores. Las herramientas que ayudarán al jefe de crédito a realizar esta actividad son el sistema informático y la central de riesgo, prácticamente en este punto se determina si se otorga, modifica y rechaza el crédito solicitado.

En caso de ser factible el otorgamiento del crédito, se debe evaluar y calificar las garantías presentadas por el socio y/o sus garantes, determinar si cumplen con los requisitos legales y con las políticas establecidas por la Cooperativa Acción y Desarrollo.

Análisis y evaluación de riesgo

Con toda la información registrada, comprobada, analizada y evaluada, se determina el tipo de riesgo que representa el crédito a otorgar.

Si el socio tiene buena capacidad de pago, buenas referencias, garantías satisfactorias y estabilidad domiciliaria y laboral el riesgo es mínimo y se debe otorgar el crédito, si por el contrario el socio no tiene capacidad de pago, ostenta malos antecedentes crediticios, tiene fuertes deudas o presenta inestabilidad laboral y/o domiciliaria, en este caso el riesgo es alto y no se le debe otorgar el crédito.

Aprobación del crédito

El Comité de crédito, según corresponda y en concordancia con las políticas del crédito de la Cooperativa de ahorro y crédito Acción y Desarrollo, verificará que el socio solicitante cumpla con todos los requisitos exigidos, para tomar la decisión de aprobar, modificar o rechazar el crédito. La decisión deberá ser comunicada inmediatamente al asesor de crédito con la finalidad de que este comunique al socio.

Formalización del Crédito

Luego de comunicar la decisión de aprobación del préstamo al socio, se deberá proceder a elaborar el pagaré, el contrato correspondiente y a realizar la formalización de las garantías.

Desembolso del crédito

Una vez aprobado el crédito, el Gerente General o el Jefe de Créditos autoriza el desembolso del préstamo al cajero, que puede ser entregado en efectivo o depositado en la cuenta de ahorro del socio no más de 24 horas.

Proceso de otorgamiento de crédito

Socio

- ✓ El socio solicita y llena la solicitud de crédito.
- ✓ Adjunta los requisitos que le solicita el asesor de crédito.
- ✓ Si cumple con los requisitos para acceder al crédito recibe el crédito.

Asesor de crédito

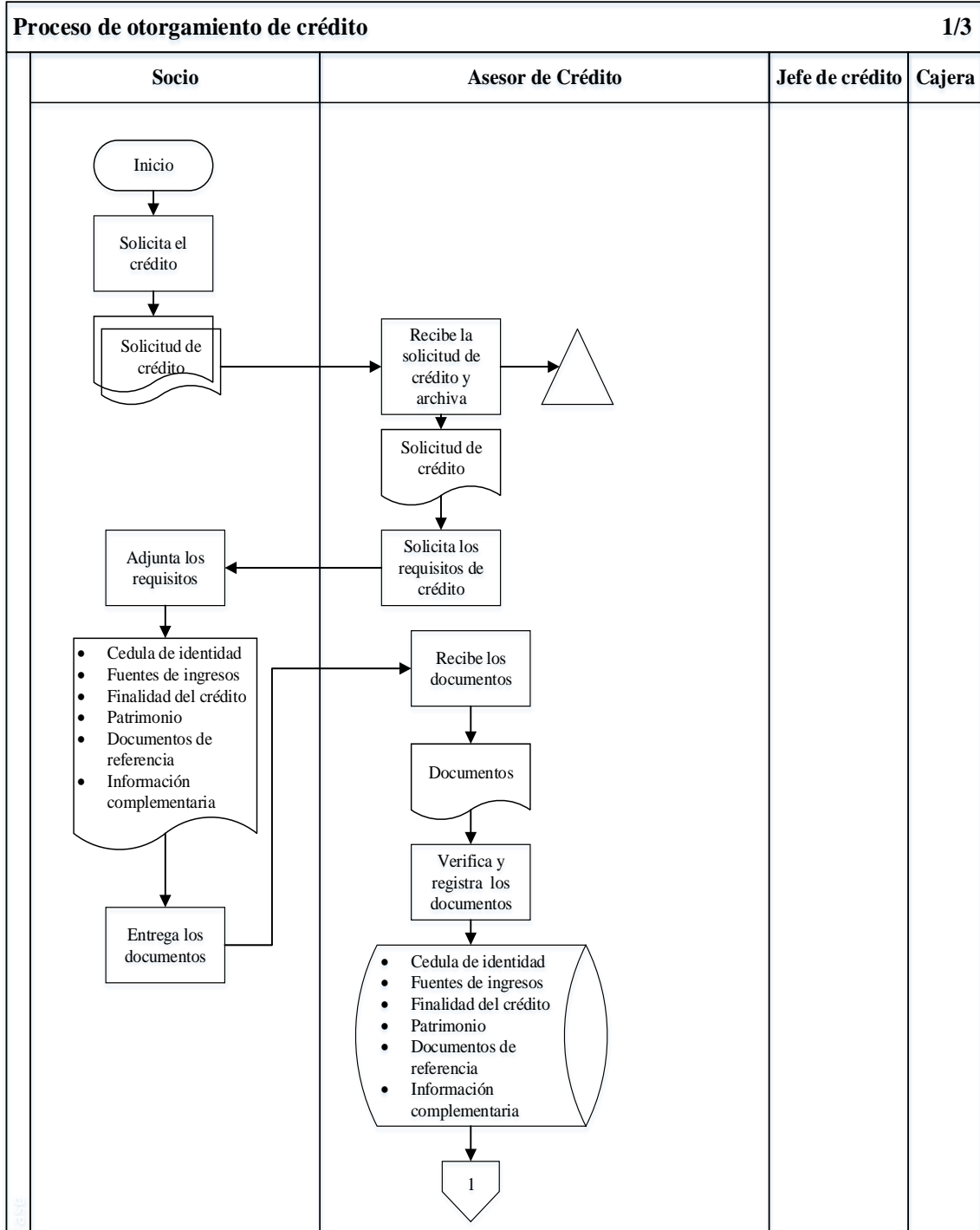
- ✓ El asesor de crédito recibe la solicitud de crédito y realiza una entrevista para obtener mayor información sobre el socio.
- ✓ Solicita los requisitos de crédito al socio: Cedula de identidad, Fuentes de ingresos, Finalidad del crédito, Patrimonio, Documentos de referencia, Información complementaria.
- ✓ Realiza los respectivos procesos para verificar si la documentación emitida por el cliente es correcta y verídica.
- ✓ Una vez que se han obtenido y comprobado todos los datos del socio emite el expediente al jefe de crédito para que realice el respectivo análisis y evaluación de riesgo, realiza un acta de entrega de los documentos.
- ✓ Legaliza el crédito elaborando el respectivo pagare y el contrato de crédito.
- ✓ Desembolsa el crédito, este puede ser entregado en efectivo o será depositado en la cuenta de ahorro del socio para cuando lo requiera.

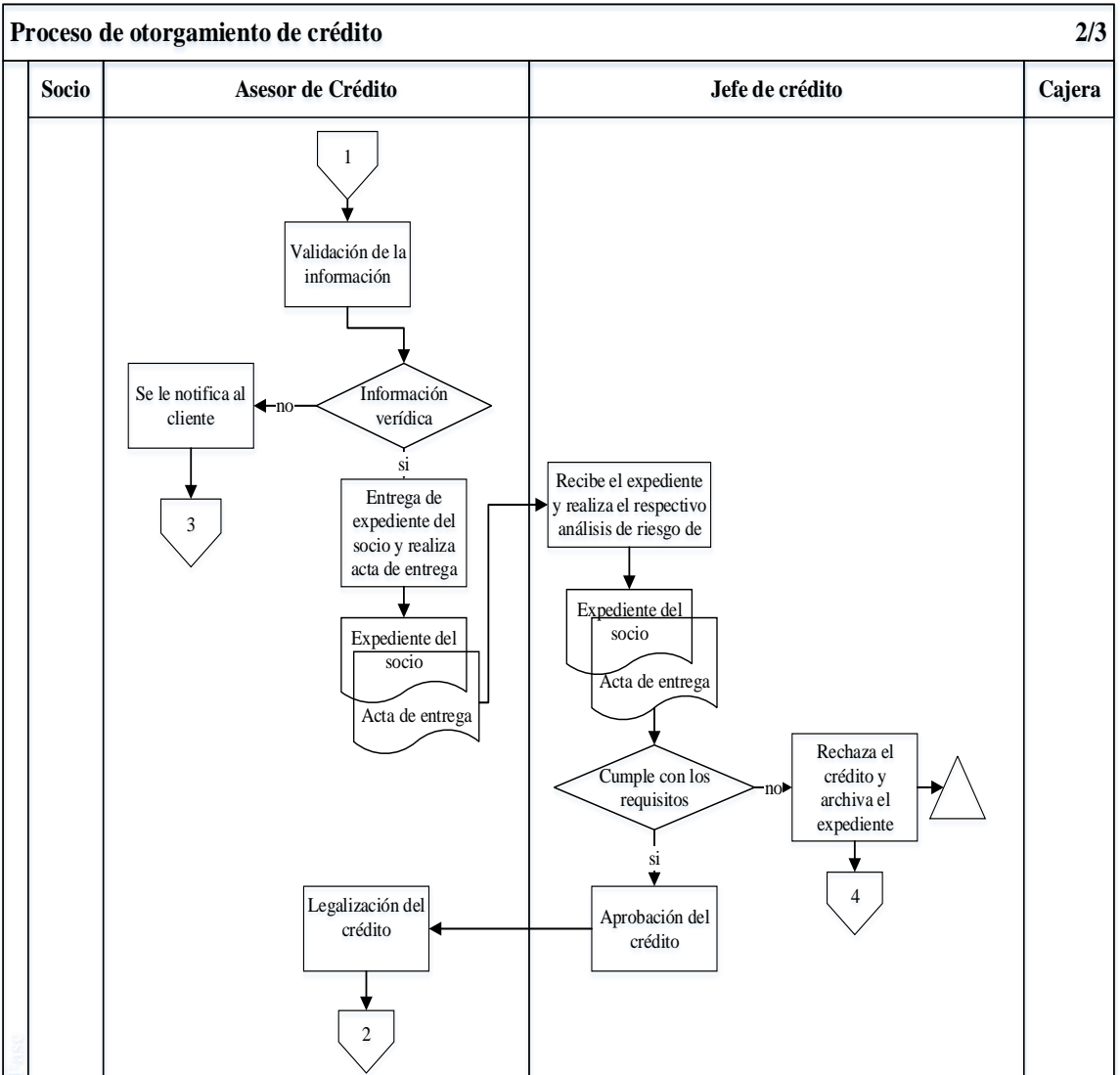
Jefe de crédito

- ✓ Realiza el respectivo análisis al expediente del socio así como:
 - Evalúa y califica las garantías presentadas por el socio y/o sus avales.
 - Determina si cumplen con los requisitos legales y con las políticas establecidas por la Cooperativa.
 - Determina el tipo de riesgo que representa el crédito a otorgar.
- ✓ Después del respectivo análisis, si cumple con los requisitos establecidos por la cooperativa, autoriza al asesor de crédito que se desembolse el mismo.
- ✓ Informa a la cajera que realice el desembolso.

Cajera

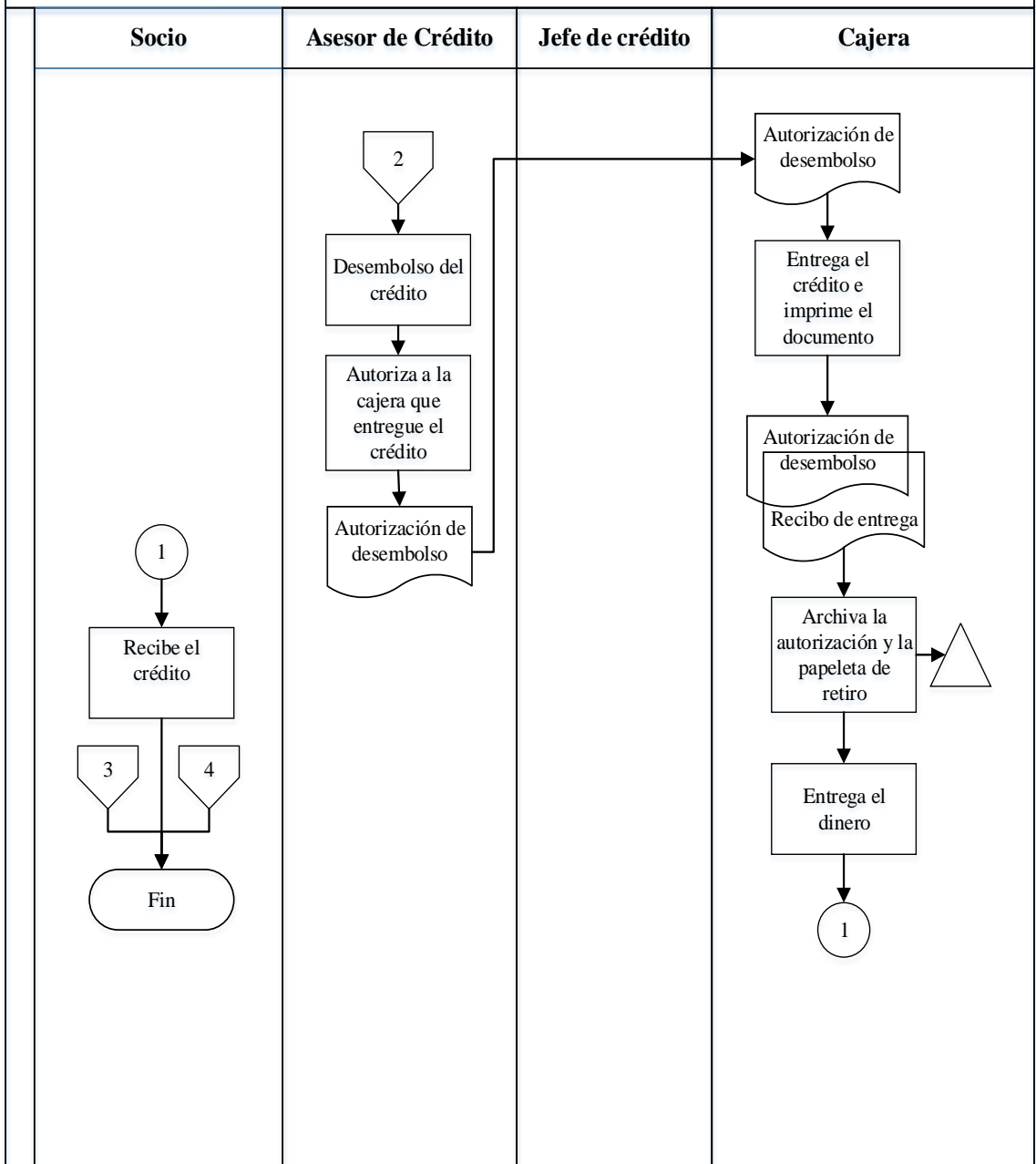
- ✓ La cajera entrega el crédito al socio e imprime el documento de respaldo y archiva.





Proceso de otorgamiento de crédito

3/3



1.1.2 Proceso de Cobranza

El proceso de cobranza se realiza de la siguiente manera:

Seguimiento del préstamo

Es la actividad más importante de todo el proceso de cobranza, ya que ayuda a controlar el normal cumplimiento de las obligaciones de pago desde el inicio y disminuye los problemas de morosidad.

El asesor de crédito en las primeras instancias de morosidad de los créditos, deberá efectuar un seguimiento riguroso y permanente de los créditos.

Para llevar a cabo esta actividad deberán apoyarse en los sistemas informáticos, en los reportes de morosidad y en el registro de compromisos de pagos.

Cobranza morosa

Esta acción se realiza cuando el socio incumple con el pago de sus obligaciones crediticias, la recuperación del crédito atrasado la debe realizar el personal de cobranza. Para ello deberá aplicar diversos mecanismos de cobranza que dependerán del monto y número de cuotas atrasadas, de la facilidad para ubicar al socio y del comportamiento asumido ante el proceso de cobranza.

Una primera herramienta utilizada son las llamadas telefónicas a su domicilio en primera instancia, luego a su centro laboral, la segunda herramienta que se utiliza son las cartas o notificaciones, las cuales no deben ser más de tres, en primer lugar deben ser remitidas al socio, si no hay resultado debe enviárselas un poco más drásticas y con copia para los garantes, una tercera herramienta es la visita al domicilio, o a su centro de trabajo, siempre primero al socio, si no da resultado también se efectuará a los garantes.

Es importante resaltar que un excelente medio de presión hacia el socio es contar con el apoyo del garante, quién asumiría en un momento determinado la obligación de pago en caso que persistiera el incumplimiento y una vez que existiera sentencia que así lo aprobara.

Reestructuración

El refinanciamiento se efectúa cuando el socio moroso no puede cumplir con sus obligaciones, y solicita un mayor plazo y una menor cuota, con lo cual se modificarán

las condiciones originales del contrato del crédito, se deberá tener presente que antes de realizar un refinanciamiento, se debe comprobar que existe de parte del socio moroso una voluntad y deseo de cumplir con el pago del préstamo que se le ha otorgado. Cuando se otorga un refinanciamiento hay que tratar de mejorar las garantías y realizar un seguimiento más riguroso.

Cobranza Judicial

Esta acción se debe realizar cuando la aplicación de las otras etapas de cobranza no ha dado el resultado esperado, es decir no se ha logrado cobrar la deuda morosa.

Para realizar una cobranza judicial se deberá solicitar autorización al Consejo de Administración de la Cooperativa de ahorro y crédito Acción y Desarrollo, para que estudie el caso y proceda a excluir al socio de la Cooperativa después se presenta el expediente del crédito del socio al abogado que se encargará del caso, el expediente deberá contener el pagaré, el contrato, las notificaciones y cartas enviados a los socios y garantes, garantías, luego se presenta la demanda judicial al socio, se solicita la ejecución de garantías y se procede con el juicio. Aquí no se termina la acción de cobranza, iniciando el juicio se debe realizar el seguimiento hasta que se culmine el proceso y se cobre de manera judicial la totalidad del saldo adeudado por el socio.

Proceso de cobranza del crédito

Asesor de crédito

- ✓ Realiza un seguimiento riguroso y permanente de los créditos y verifica en el registro de compromisos de pagos.
- ✓ Realiza reportes de morosidad, para detectar a clientes morosos.
- ✓ Si existen socios morosos emite los expedientes de estos al personal de cobranza.
- ✓ Solicita autorización para la cobranza judicial al consejo de administración

Cobrador

- ✓ Recibe los expedientes del socio y realiza llamadas telefónicas a su domicilio, luego a su centro laboral para recordarle la fecha de pago vencida.
- ✓ Realiza y envía cartas o notificaciones, tres veces primero son remitidas al socio, si no hay resultado envía un poco más drásticas y con copia para los garantes, en caso de que alguno de ellos solicite reestructuración del crédito el cobrador informa al asesor de crédito
- ✓ Visita al domicilio, o a su centro de trabajo, primero al socio, si no da resultado también se a los garantes.

Socio

- ✓ Socio solicita reestructuración del crédito

Consejo de administración

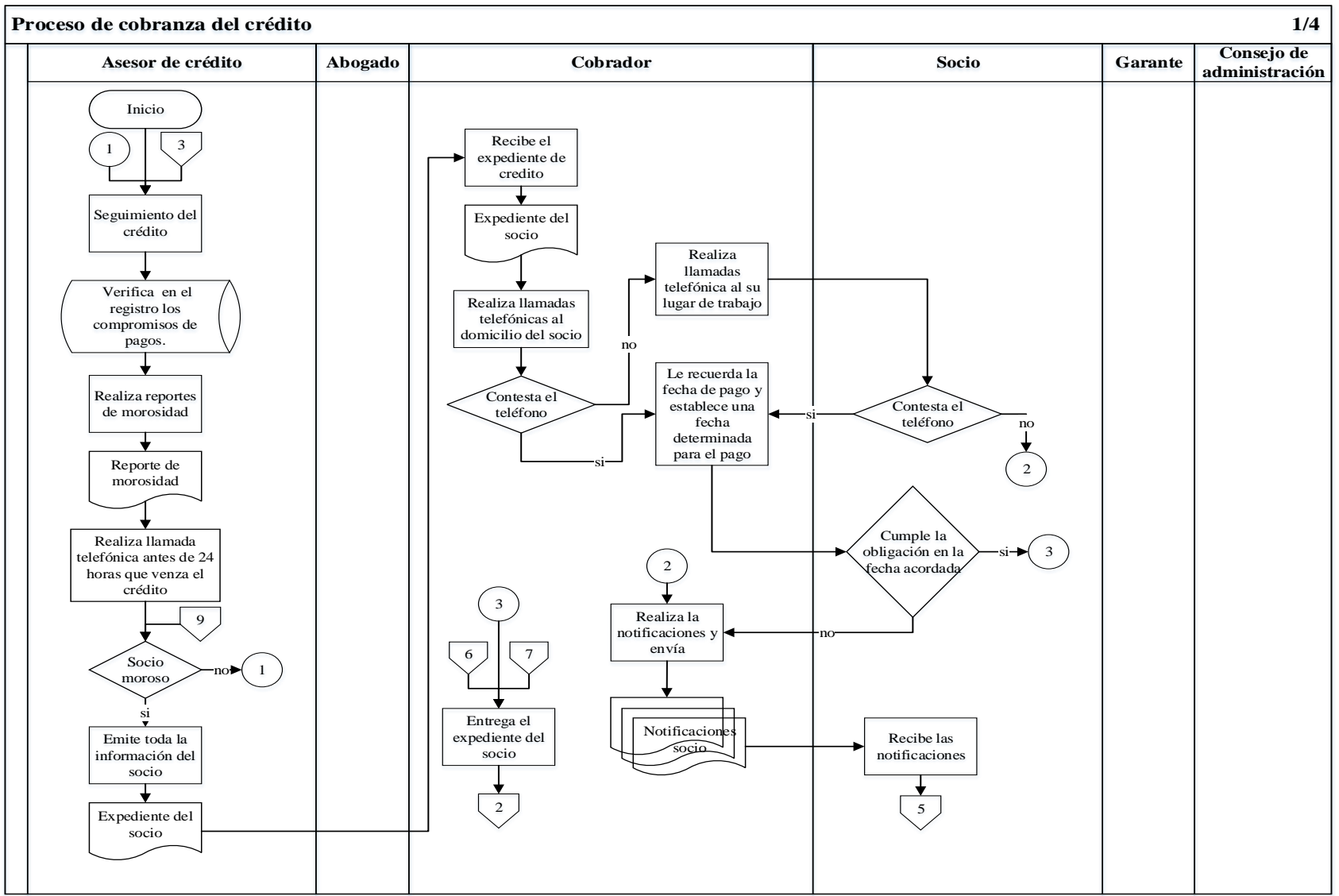
- ✓ Autoriza la cobranza judicial y entrega al asesor de crédito.

Abogado

- ✓ Realiza la cobranza judicial, el asesor de crédito entrega el expediente del socio y realiza una acta de entrega con:
 - El pagaré, el contrato, las notificaciones, cartas enviadas a los socios y garantes, garantías.

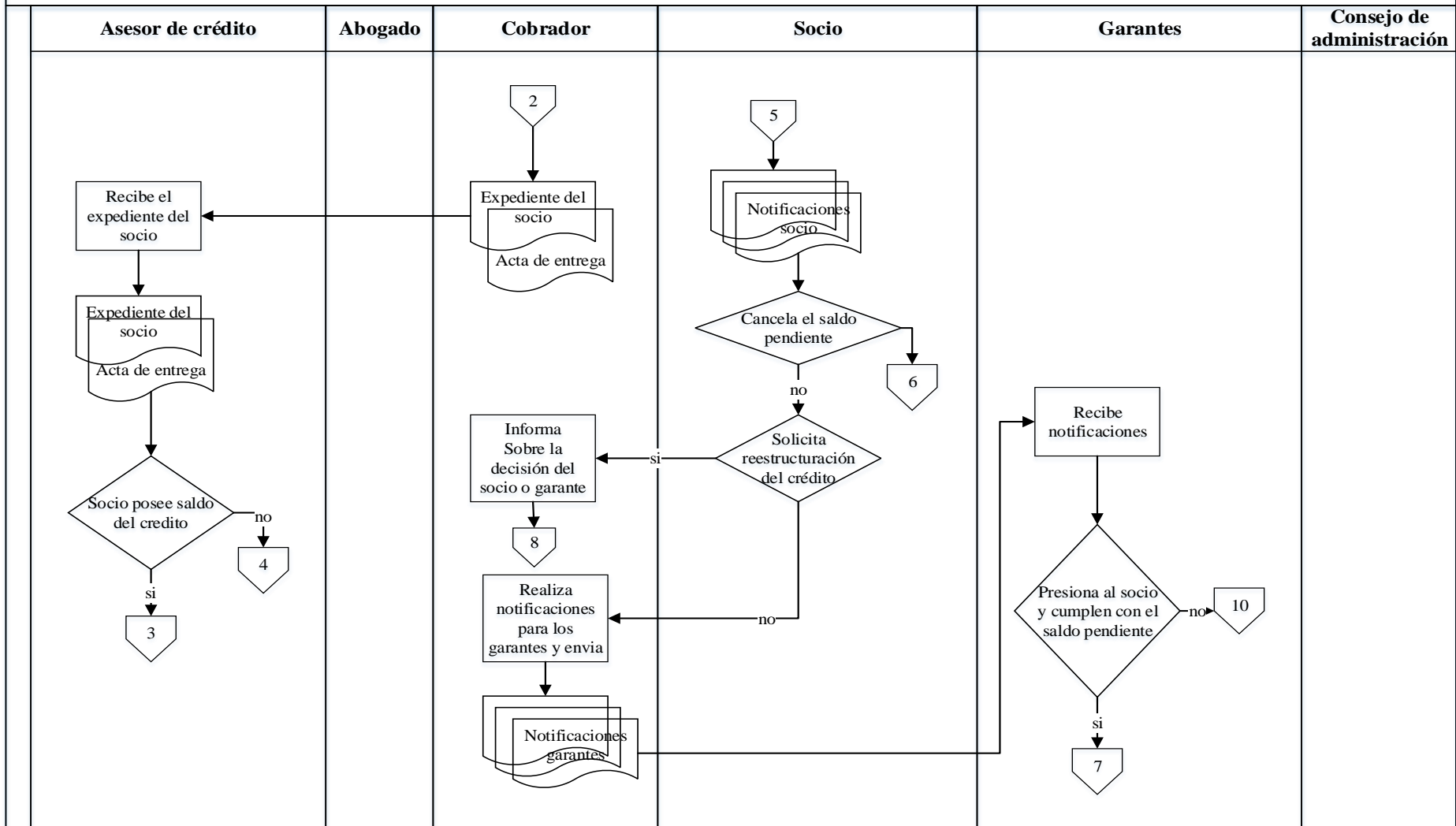
Garante

- ✓ Exige al socio que cancele el crédito



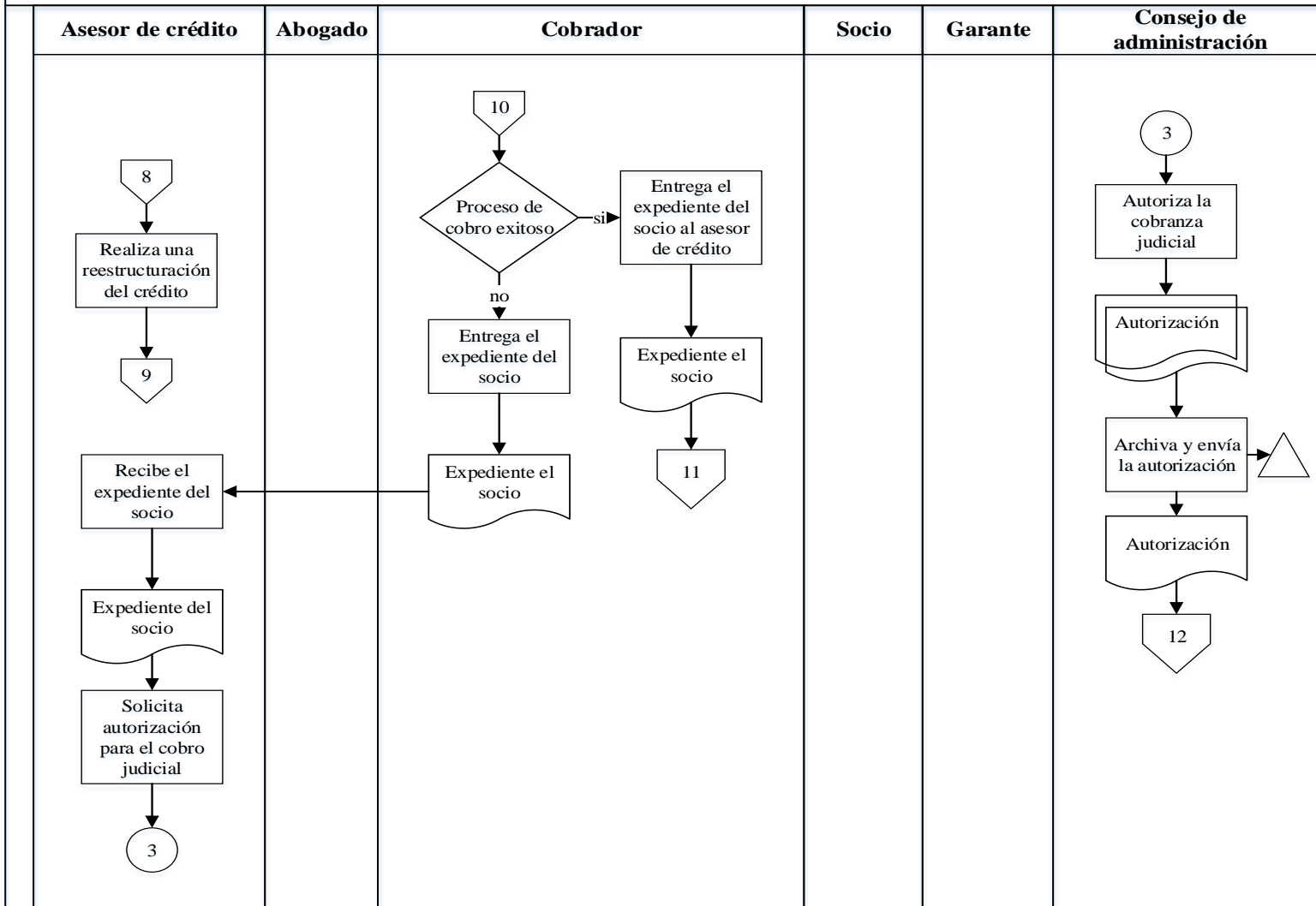
Proceso de cobranza del crédito

2/4



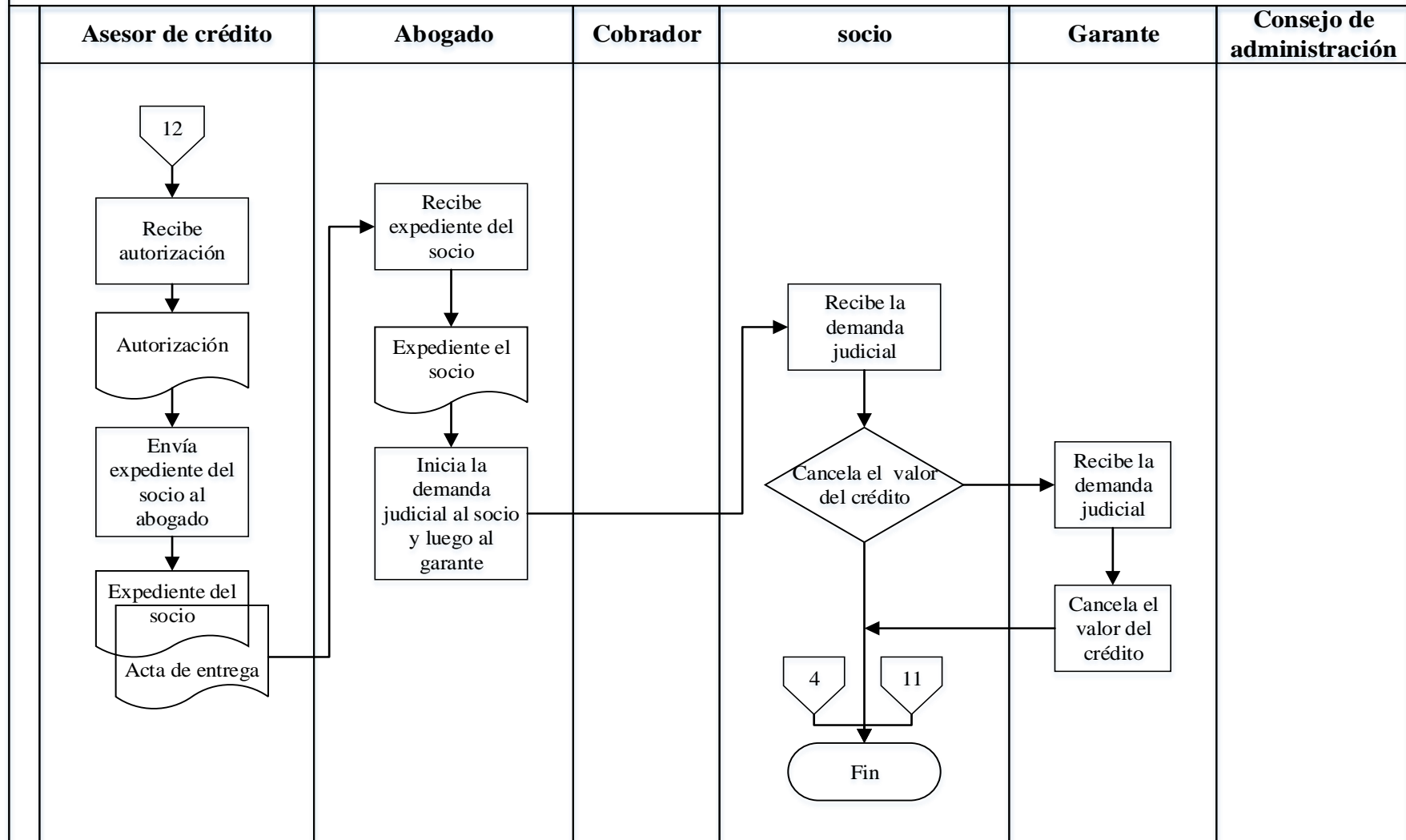
Proceso de cobranza del crédito

3/4



Proceso de cobranza del crédito

4/4



1.2 IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS DE CRÉDITO

1.2.1 Deficiencias en el Proceso de Crédito

Las deficiencias en el proceso de crédito es un riesgo de créditos que tiene una fuerte incidencia en la Cooperativa. Las deficiencias se presentan generalmente en cinco actividades principales:

Manual de Crédito: Los funcionarios de la Cooperativa utilizan el manual de crédito como una herramienta básica que guía su accionar, es decir si posee un manual incompleto, desactualizado y no pertinente, estará expuesta a un serio riesgo de crédito.

Talento Humano: El crédito es una de las actividades fundamentales de la Cooperativa de ahorro y crédito Acción y desarrollo, razón por la cual debe ser realizado por personal profesional competente, con experiencia y debidamente capacitado, caso contrario, la institución se ve expuesta a un alto riesgo de crédito.

Proceso Operativo: El proceso de crédito está compuesto por una serie de actividades establecidas en el manual de crédito y en el manual de cobranza de la Cooperativa de ahorro y crédito Acción y Desarrollo que se deben cumplir para otorgar y cobrar un crédito. Cuando este proceso es complejo, lento, extenso, mal definido, incorrectamente diseñado, en estos casos la Cooperativa estará expuesta a un alto Riesgo de Crédito.

Normativas: Para que pueda realizarse una actividad tan importancia como es el proceso de crédito de la manera más técnica y eficiente, es necesario que se encuentre regulada por una serie de disposiciones y normas legales, emitidas principalmente por los órganos de control y supervisión. Cuando una Cooperativa desconoce o no aplica adecuadamente las normas vigentes al proceso de crédito, se producen una serie de situaciones no deseadas que generan un alto riesgo de crédito.

Tecnología: En el proceso de crédito se maneja una gran cantidad de información, ya sea por el volumen y diversidad de las transacciones, también por la cantidad de socios. Para esto se requiere el uso intensivo y diario de tecnologías de la información como computadoras, internet, fax, teléfono, fotocopiadoras esta debe ser utilizada de una manera adecuada caso contrario, la Cooperativa tendrá un alto riesgo de crédito.

1.2.2 Morosidad

La morosidad se produce cuando un socio incumple el pago de su cuota en la fecha establecida, cuando se otorga un crédito basado en la credibilidad del socio y en su capacidad de pago, se asume que sus condiciones financieras permanecerán constantes, si estas condiciones varían negativamente, pueden ocurrir complicaciones en la capacidad de pago del socio de acuerdo a lo previsto y pactado.

Los retrasos en los pagos de los créditos de las Cooperativas producen los siguientes efectos:

- ✓ Se deja de percibir los ingresos producto de los intereses regulares del crédito, esto usualmente compromete los resultados financieros.
- ✓ Se deja de recuperar la parte del capital prestado, esto provoca que la Cooperativa disminuya su capacidad de otorgar nuevos préstamos.
- ✓ Puede descapitalizar a la cooperativa llevándola inclusive a la quiebra.
- ✓ Crear un problema de desconfianza entre los socios, generando fugas masivas de depósitos y causando la intervención de la Cooperativa eventualmente, su cierre y liquidación.

1.2.3 Competencia entre Instituciones Financieras

La competencia se da en la participación de mercado través de la publicidad, tasas más bajas, montos más altos, plazos más largos, atención eficiente, con esta competencia las entidades financieras no solo se disputan a los nuevos clientes que están en el mercado, sino que también atrae a los socios que tienen las cooperativas. Toda esta competencia produce un conjunto de situaciones riesgosas, como por ejemplo: un margen financiero pequeño, sobreendeudamiento de los clientes, disminución de la rentabilidad de la institución.

1.3 CONTROL DE LOS RIESGOS DE CRÉDITOS

1.3.1 Manual de Crédito

El manual de Créditos es un conjunto de normas internas que regulan las acciones de créditos que realiza la cooperativa, es una herramienta importante de gestión para controlar y evaluar los riesgos de crédito, este debe ser conocido y difundido por el personal encargado del proceso de crédito.

1.3.2 Reglamento de Cobranza

El manual de cobranza es una herramienta de gestión muy importante para el seguimiento, control y ejecución de las cobranzas, y debe ser conocido y usado por todos los funcionarios involucrados en el proceso de cobranza.

1.3.3 Talento Humano Calificado

El talento humano de la Cooperativa debe ser elementos idóneos que les permita desarrollar y brindar un servicio de calidad competir con éxito con las demás instituciones financieras.

El talento humano capacitado y motivado ayuda a controlar el riesgo de créditos, el número y cargo del personal que debe trabajar en las áreas de créditos y cobranzas dependerá del tamaño y forma de operar de la Cooperativa.

1.3.4 Sistema Informático

Un sistema informático moderno es una herramienta clave que la Cooperativa de ahorro y crédito Acción y Desarrollo deberá tener para controlar eficientemente el riesgo de crédito, además el sistema informático debe ser capaz de soportar el volumen de transacciones que realiza la Cooperativa.

1.3.5 Gestión Gerencial Eficaz

Una parte muy importante del éxito de una Cooperativa de Ahorro y crédito es controlar el riesgo de crédito.

El Gerente General tiene que manejar eficientemente el Talento Humano, los recursos materiales, financieros de la Cooperativa, enfocado siempre al cumplimiento de sus objetivos y metas, para lo cual deberá trabajar siempre en forma planificada y organizada, debe conocer profundamente los aspectos técnicos y normativos de los créditos y cobranzas para que pueda adoptar las decisiones más acertadas, asimismo deberá realizar un seguimiento constante del desarrollo de los procesos de crédito, permanentemente debe realizar consultas y revisar reportes de los créditos y cobranzas, evaluar permanentemente la situación y comportamiento de sus cartera de créditos, estar informado y atento a los cambios técnicos y normativos que se producen en el sistema financiero con respecto a los créditos y cobranzas, así como también a la situación que atraviesa cada uno de los sectores económicos del País.

1.4 SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CRÉDITOS

1.4.1 Indicadores de Morosidad

Los indicadores de morosidad indican el grado de morosidad que registra la cartera de créditos de la Cooperativa, controla y contabiliza los créditos vencidos, éste indicador es eficaz.

Es importante que el talento humano encargados del área de créditos, calculen periódicamente los indicadores de morosidad, a través de los indicadores deberán tomar las medidas correctivas pertinentes en caso de que estos se vengán incrementando progresivamente o se encuentren más altos que los niveles recomendados.

1.4.2 Estructura de la Cartera de Crédito

Este tipo de información es sumamente importante, ya que nos permitirá conocer el peso que representan los créditos agrupados por tipo de créditos, producto tanto en monto como en número de socios, de la misma forma se puede determinar la estructura de los créditos morosos.

Conociendo la estructura de la cartera de créditos se puede determinar la concentración, el comportamiento crediticio y el riesgo de crédito que tiene la Cooperativa y se podrá establecer las medidas preventivas y correctivas pertinentes para manejar en forma eficiente la cartera de crédito de la institución.

1.4.3 Reportes de Morosidad

Los reportes de morosidad es una herramienta muy práctica que debe realizar el personal encargado del área de crédito de la Cooperativa para realizar el seguimiento y control del riesgo de crédito es recomendable contar con un buen sistema informático y realizar un análisis y diseño exhaustivo y muy profesional de la información crediticia que se quiere controlar.

1.4.4 Seguimiento al Crédito

Durante la vida de la operación, la entidad financiera debe realizar el oportuno seguimiento de la operación y del Socio a fin de que se cumpla las previsiones contempladas en el análisis.

Toda la documentación antecedente es histórica y la devolución del préstamo depende de lo que suceda en el futuro.

Todo análisis de operación de crédito debería ir acompañado de una previsión futura (presupuesto de tesorería) para disminuir el riesgo, de esta forma se facilita el seguimiento de la operación.

Si existe deficiencia en la formalización y seguimiento de la operación de poco sirve el esfuerzo en la realización del estudio analítico inicial.

2. RIESGO OPERATIVO

Es la posibilidad de ocurrencia de pérdidas económicas por deficiencias o fallas en los procesos operativos, sistemas informáticos, talento humano o por ocurrencia de eventos externos adversos.

2.1. RIESGO DE SISTEMAS

Es la posibilidad de que una Cooperativa tenga pérdidas económicas originadas por fallas o uso inadecuado de los sistemas informáticos y la tecnología derivadas de ellos. Estos problemas pueden afectar la ejecución de las operaciones y los servicios que brinda la institución al atentar contra la disponibilidad, integridad y confiabilidad de la información.

Los riesgos del sistema están relacionados a los programas, equipos, infraestructura, sistemas de respaldo, sistemas de seguridad, medios de comunicación, usuarios, capacitación, capacidad económica de la Cooperativa y la ocurrencia de eventos externos adversos.

2.2. RIESGOS DE PROCESOS

Pérdidas relacionadas al diseño inapropiado de los procesos y procedimientos de las operaciones y servicios de la Cooperativa, fallas en los modelos utilizados, errores en las transacciones, evaluación inadecuada de la complejidad de productos, errores en la información contable.

2.3. RIESGOS DE TALENTO HUMANO

Son los riesgos asociados a los directivos y empleados de la Cooperativa que pueden ocasionar grandes pérdidas económicas. Entre las principales deficiencias podemos mencionar las siguientes:

- ✓ Inadecuada capacitación
- ✓ Negligencia
- ✓ Alta rotación de empleados
- ✓ Errores humanos
- ✓ Fraude
- ✓ Apropiación de información sensible
- ✓ Deficiencia en la aplicación de las normas laborales

2.4. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS OPERATIVOS

2.4.1 Identificación de Riesgos de Sistemas

Equipos informáticos obsoletos o de mala calidad

Una Cooperativa debe tener equipos informáticos modernos debido a que los servidores almacenan y manejan una gran cantidad de información, dan soporte a las terminales, administran el sistema operativo y la base de datos del sistema, tendrán necesariamente que ser de una buena marca para poder manejar adecuadamente los sistemas operativos y bases de datos de manera eficiente y eficaz.

Manipulación indebida de datos

El volumen de datos que maneja una entidad financiera es grande, sensible y confidencial. Es por esta razón que el sistema informático de una Cooperativa debe haber sido desarrollado con alto estándar de seguridad y confiabilidad por parte de los usuarios y de los técnicos informáticos.

La inadecuada manipulación durante los procesos operativos puede producir duplicación, pérdida o destrucción de datos. Estos problemas que se presentan en el manejo y control de datos, ya sean intencionales o fortuitos ocasionan una grave consecuencia económica a la Cooperativa y a su vez representa un desprestigio para ella.

Deficiencias en las claves de acceso

En los sistemas informáticos de una institución financiera se registran y almacenan una gran cantidad de información, muchas veces confidenciales y sólo para ser consultada o registrar por personal autorizado. Así mismo hay operaciones que se realizan con el sistema informático que deben ser ejecutadas sólo por el usuario que tenga autorización para efectuarlas.

Por medidas de seguridad cada usuario debe tener una contraseña o clave secreta que le permita ingresar al sistema informático. Mediante esta clave se podrá identificar y responsabilizar al usuario que realizó una determinada operación. Cuando varias personas conocen, la seguridad de esta clave de acceso pierde totalmente su eficacia, y la Cooperativa se ve expuesta a un grave riesgo de sistema por el mal uso que puede proporcionar, también puede causar un serio problema al usuario que dio a conocer su

clave de seguridad, ya que ésta persona es responsable por todas las operaciones que se realicen con su contraseña.

Sistemas informáticos inadecuados

Un buen sistema informático es una herramienta esencial que debe tener una Cooperativa de Ahorro y Crédito para realizar una gestión eficaz. Cuando una institución carece de un sistema informático o tiene un sistema informático inadecuado, el riesgo de sistema que afronta es muy alto.

Daños físicos a los equipos de cómputo

Un riesgo de sistema que se presenta con alguna frecuencia y genera una serie de prejuicios económicos, administrativos y operacionales en las Cooperativas, son los daños físicos que afectan a los equipos informáticos. Existen varios factores que causan deterioros a los equipos informáticos.

Las variaciones en el voltaje, pueden producir una sobrecarga eléctrica que pueden deteriorar o afectar seriamente el funcionamiento de los equipos informáticos de la Cooperativa, para evitar estos daños se debe disponer dispositivos de seguridad tales como estabilizadores de voltaje, supresores de picos, estos no deben estar obsoletos o en mal estado.

Deficientes sistemas de seguridad

La Cooperativa debe tener una persona encargada del sistema informático que sea responsable por la seguridad del sistema, de los equipos, instalaciones y procesos, caso contrario la institución se verá expuesta a una serie de peligros que pueden afectar seriamente su funcionamiento, además la Cooperativa debe establecer, manuales de sistemas, manuales del usuario, procedimiento para el control de virus, implementar planes de contingencia, controles rigurosos para la manipulación de los equipos informáticos, restringir el acceso a las personas al centro de cómputo, establecer contraseñas.

Utilización de los equipos, programas e información institucional

La máxima autoridad de la Cooperativa o por su delegación los directivos o jefes de agencias, establecerán procedimientos para asegurar el uso eficiente, eficaz y económico de los equipos, programas de computación e información computarizada, a través de:

- ✓ El registro y seguimiento de la operación de los mismos
- ✓ La capacitación de funcionarios en la utilización de los equipos y programas
- ✓ La evaluación periódica de los objetivos cumplidos mediante la computarización.

Los equipos y programas serán utilizados exclusivamente en las actividades propias de la Cooperativa.

2.4.2 Identificación de Riesgos de Procesos

Procedimientos y políticas inexistentes o inadecuadas

Las políticas y procedimientos inadecuados u obsoletos o la inexistencia de estos instrumentos administrativos provocan un alto riesgo impidiendo que se realice una buena gestión debido a que no existen parámetros establecidos, guías, secuencias, requisitos, especificaciones y una correcta delimitación de funciones para el personal de la Cooperativa.

Diseño inapropiado de procesos, productos y servicios

Uno de los problemas más frecuentes que se encuentra en una Cooperativa son los originados por un mal proceso ya sea de producto o servicio. Esta situación repercute negativamente en la gestión de la cooperativa, en su imagen y en los resultados económicos que obtiene.

Fraude interno y externo

Son los peligros de desfalco, estafa, engaño o hurto que se puede producir en una Cooperativa, causadas en forma interna por empleados o funcionarios de la misma y en forma externa por personas ajenas a la Cooperativa.

Fallas en Transacciones

Son los problemas y perjuicios económicos que se producen en una Cooperativa, las equivocaciones que se cometen al realizar los diversos tipos de transacciones, debido a errores humanos o fallas en la aplicación de normas y procedimientos operativos, a la inadecuada documentación de las transacciones, a la insuficiencia de los recursos para el volumen de operaciones, así como al incumplimiento de los plazos y costos planeados.

2.4.3 Identificación de Riesgos de Talento Humano

Inadecuada capacitación del personal

Si una Cooperativa carece de un buen programa de capacitación y entrenamiento de su personal, es inadecuada o simplemente no existe, la institución se estará expuesta a un grave riesgo operacional, porque rápidamente la institución quedará desactualizada frente al enorme avance que se produce en el sector financiero.

Falta de experiencia y profesionalización de empleados y funcionarios

Los funcionarios o empleados deben tener la suficiente experiencia y nivel profesional para pertenecer a una institución del sector financiero, por la alta competitividad, manejo de tecnología avanzada, decisiones que se tienen que tomar en tiempos muy cortos, y un gran nivel de eficiencia en todas sus líneas, que es característico de este importante sector.

Alta rotación del personal

Cuando se produce una alta rotación del personal en una institución, claramente se puede evidenciar, que hay una serie de problemas de normatividad y gestión que se está produciendo que van afectar seriamente el desarrollo de las actividades que realiza la Cooperativa, esto provoca demoras en los procesos operacionales ocasionadas por la falta de experiencia y capacitación del nuevo personal contratado.

2.5. CONTROLES DE RIESGOS OPERATIVOS

2.5.1 Control de Riesgos de Sistemas

Controles gerenciales

El control de estos riesgos le compete al Gerente General de la Cooperativa de ahorro y crédito Acción y Desarrollo

- ✓ Comprobar la implementación de políticas organizacionales, estándares de procesos y procedimientos operativos.
- ✓ Constatar la existencia, beneficios y calidad de los sistemas de información.
- ✓ Verificar si están bien definidas las responsabilidades a nivel de funcionarios, empleados y directivos de la Cooperativa.
- ✓ Analizar la gestión gerencial frente a los requerimientos de talento humano calificados, procesos operativos manuales y procesos de sistemas informáticos.

Controles de personal

El control de estos riesgos le compete al departamento de Talento Humano de la Cooperativa de ahorro y crédito Acción y Desarrollo

- ✓ Verificar que el talento humano se encuentren debidamente capacitados para realizar eficientemente los procesos operativos de la Cooperativa.
- ✓ Constatar que los empleados y funcionarios son los recursos idóneos para el funcionamiento y manejo de la Cooperativa.
- ✓ Verificar las políticas de evaluación, control y remuneraciones del personal y revisar que los empleados y funcionarios cumplan estrictamente con las disposiciones laborales pertinentes.

2.5.2 Control de Riesgos de Procesos

Proceso de selección del personal

El control de estos riesgos le compete al Departamento de Talento Humano de la Cooperativa de ahorro y crédito Acción y Desarrollo y se seguirá el siguiente proceso:

- ✓ **Políticas de requisición de personal**

En todos los formularios de requisición de personal deben constar el nombre y la firma del responsable del área solicitante, caso contrario el departamento administrativo (Talento Humano) no aceptará la petición realizada.

Toda requisición de personal se deberá presentar al departamento administrativo (Talento Humano), el mismo que tendrá un plazo de tres días para realizar el análisis respectivo sobre la creación de una nueva plaza e informar su respuesta.

La requisición de personal tiene como objetivo cubrir un puesto vacante por renuncia o despido, el departamento administrativo (Talento Humano) tendrá 15 días para reclutar el nuevo personal.

Procedimiento de requisición de personal

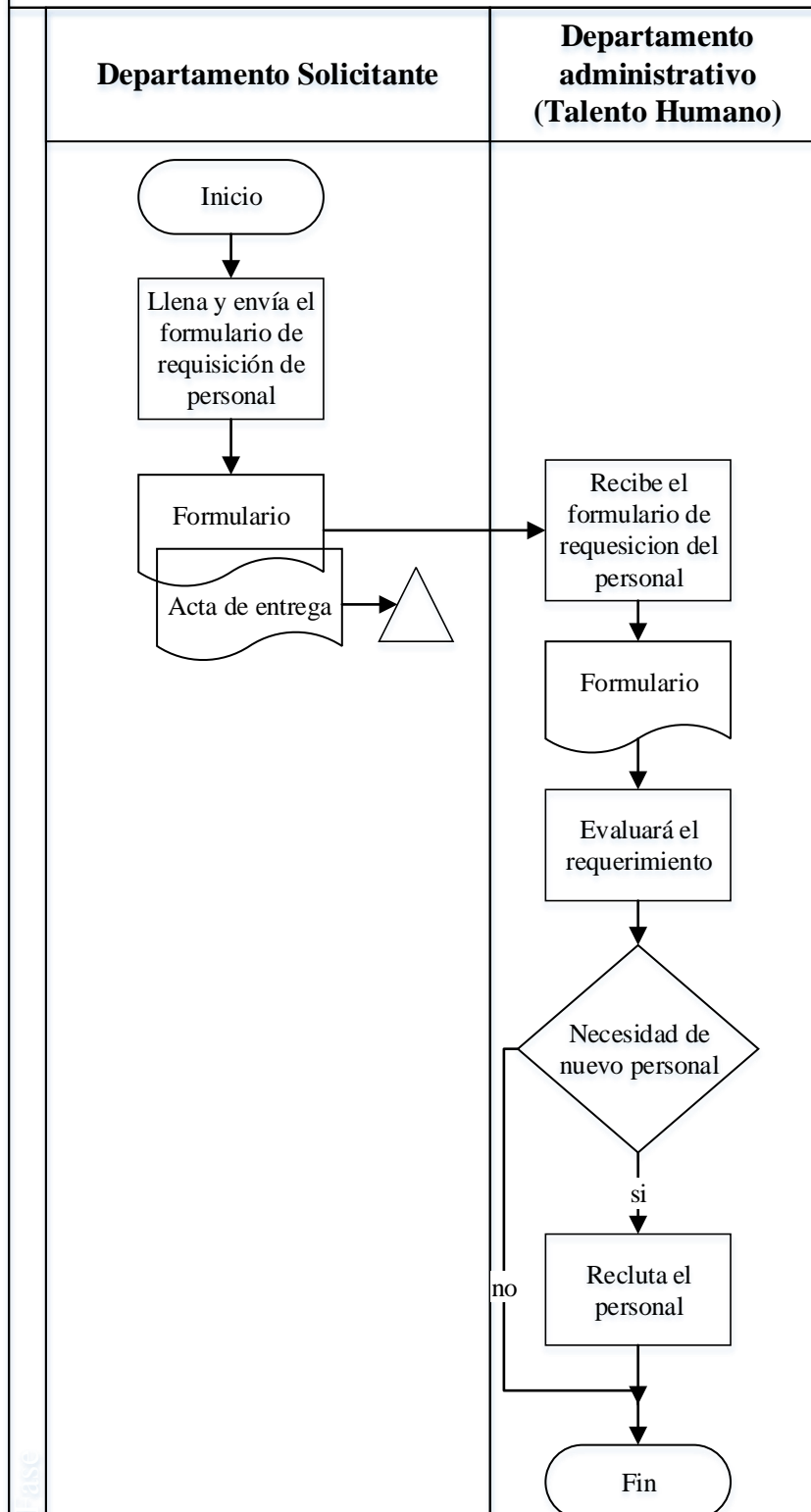
Departamento Solicitante

- ✓ Llenar el Formulario de requerimiento de personal, en el cual se incluyen datos y competencias que debe reunir el aspirante.

Departamento Administrativo (Talento Humano)

- ✓ A partir de la fecha de recepción, contará con 3 días laborables para la evaluación de dicho requerimiento.
- ✓ Una vez aprobada la solicitud, el Departamento Administrativo (Talento Humano) contará con 15 días laborables para reclutar al personal idóneo para que ocupe el nuevo cargo.

Procedimiento de requisición de personal



✓ **Políticas de reclutamiento de personal**

El reclutamiento de personal se realizará interna y externamente, con un lapso máximo de 15 días después de la fecha de recepción de requerimiento de personal.

Los aspirantes deberán ser analizados de acuerdo al perfil de competencias necesarias para el cargo vacante.

Todo aspirante deberá pasar por un proceso de evaluación previo a su selección, y por ningún concepto se admitirá evadir uno de los puntos establecidos.

- Se realizará reclutamiento interno, de acuerdo al plan de carrera y promoción interna de la Cooperativa Acción y Desarrollo, únicamente cuando el empleado tenga al menos un año de prestación de servicios a la empresa, y su perfil se adapte a lo solicitado por el responsable de área.
- Las hojas de vida serán receptadas en la matriz de la Cooperativa.
- Todas las solicitudes de empleo receptadas por la organización serán evaluadas, aquellas que no fueren enviadas hacia el proceso de selección pasarán a formar parte de la base de datos de la Cooperativa Acción y Desarrollo para una posible selección en el futuro.
- Para poder publicar un anuncio de oportunidad de empleo, el Departamento Administrativo (Talento Humano) deberá haber agotado la búsqueda interna, y pondrá a consideración el número y tamaño de las publicaciones de empleo, quedando éstos a decisión final del área indicada.
- Las vacantes deberán difundirse por el tiempo que sea necesario, a través de anuncios que se publicarán en medios impresos, electrónicos y cualquier otro que así convenga, y permanecerá hasta que las vacantes sean cubiertas.
- Todo anuncio o publicación de empleo, deberá especificar la descripción del puesto, los requisitos que se deben cumplir para dicha vacante, los teléfonos y la dirección a dónde acudir.
- Toda persona que acuda a solicitar trabajo en la Cooperativa Acción y Desarrollo, deberá dirigirse al Departamento Administrativo (Talento Humano)
- La asistente de Recursos Humanos, deberá entrevistar a toda persona que haya llenado la solicitud.

Procedimiento de reclutamiento y selección de personal

Asistente/Secretaria(Talento Humano)

- ✓ Colocar anuncios en la Web y por medio de la prensa solicitando personal, con las especificaciones necesarias para el cargo.
- ✓ Entrega solicitud de empleo al aspirante al ingresar a las oficinas de la Cooperativa.
- ✓ Recibe personalmente al aspirante con la solicitud de empleo llena y demás documentos solicitados en el anuncio, entrega al departamento requirente
- ✓ Recibe y revisa expedientes de aspirantes e informe de evaluación y lo entrega al Gerente General.
- ✓ Recibe expedientes de aspirantes e informes de evaluación, archiva expedientes por orden alfabético.
- ✓ Realiza llamada telefónica al aspirante para comunicarle que ha sido seleccionado, se pone de acuerdo la hora y el día que debe presentarse en la Cooperativa.

Aspirante

- ✓ Llena la solicitud de empleo y entrega a la asistente quien le atendió.

Departamento solicitante

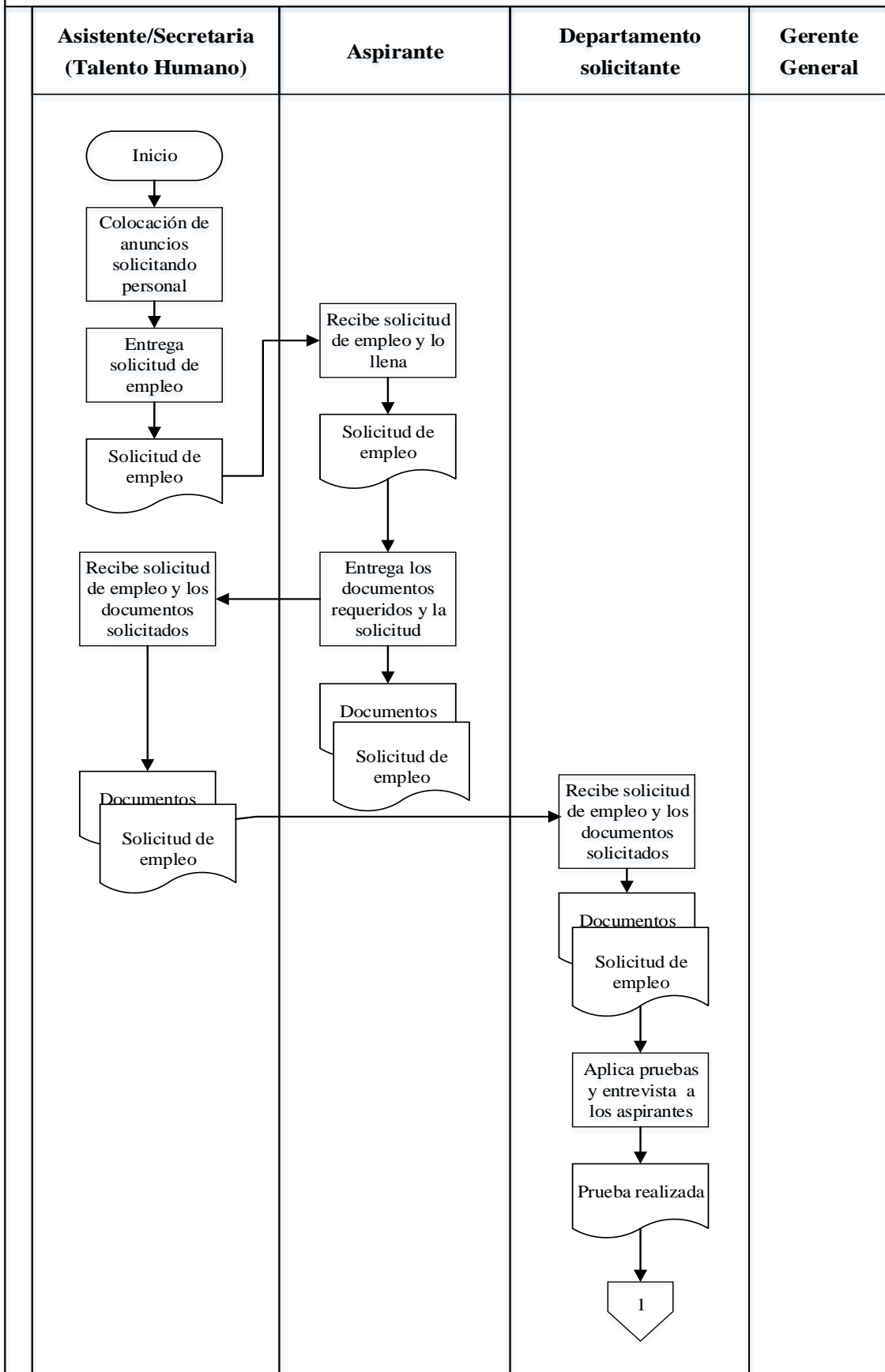
- ✓ Recibe documentos del aspirante con la solicitud de empleo y demás documentos, revisa entrevista al aspirante y determina el tipo de prueba que aplicará (Idoneidad y de Trabajo).
- ✓ Aplica pruebas a aspirantes, clasifica, corrige, digita y emite un informe de evaluación y entrega a la asistente de Talento Humano.
- ✓ Entrega a Talento Humano el expediente del aspirante para su respectivo archivo.

Gerente General

- ✓ Recibe informe y aprueba, entrega al asistente o secretaria (Talento Humano), para su respectivo archivo.

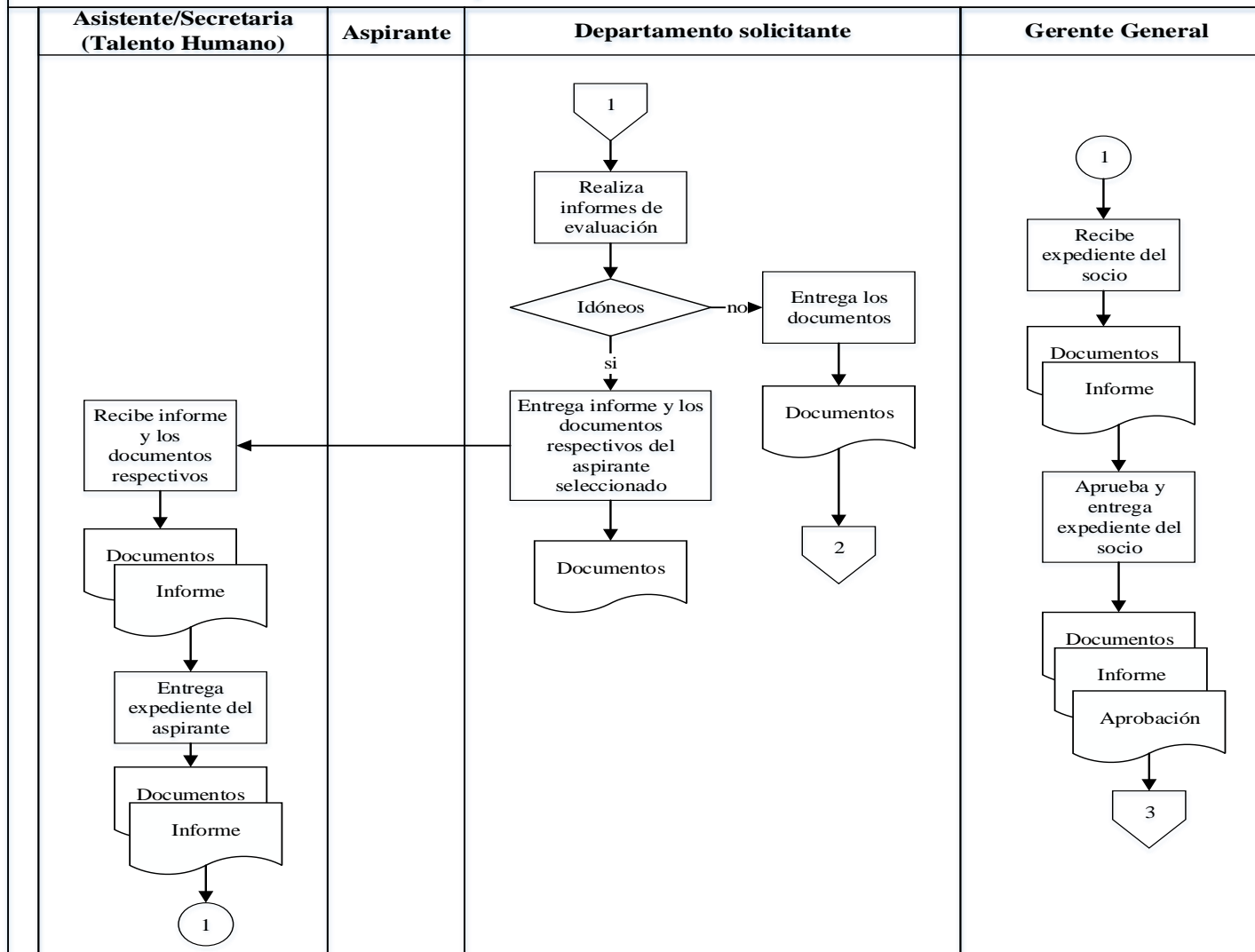
Procedimiento de reclutamiento de personal

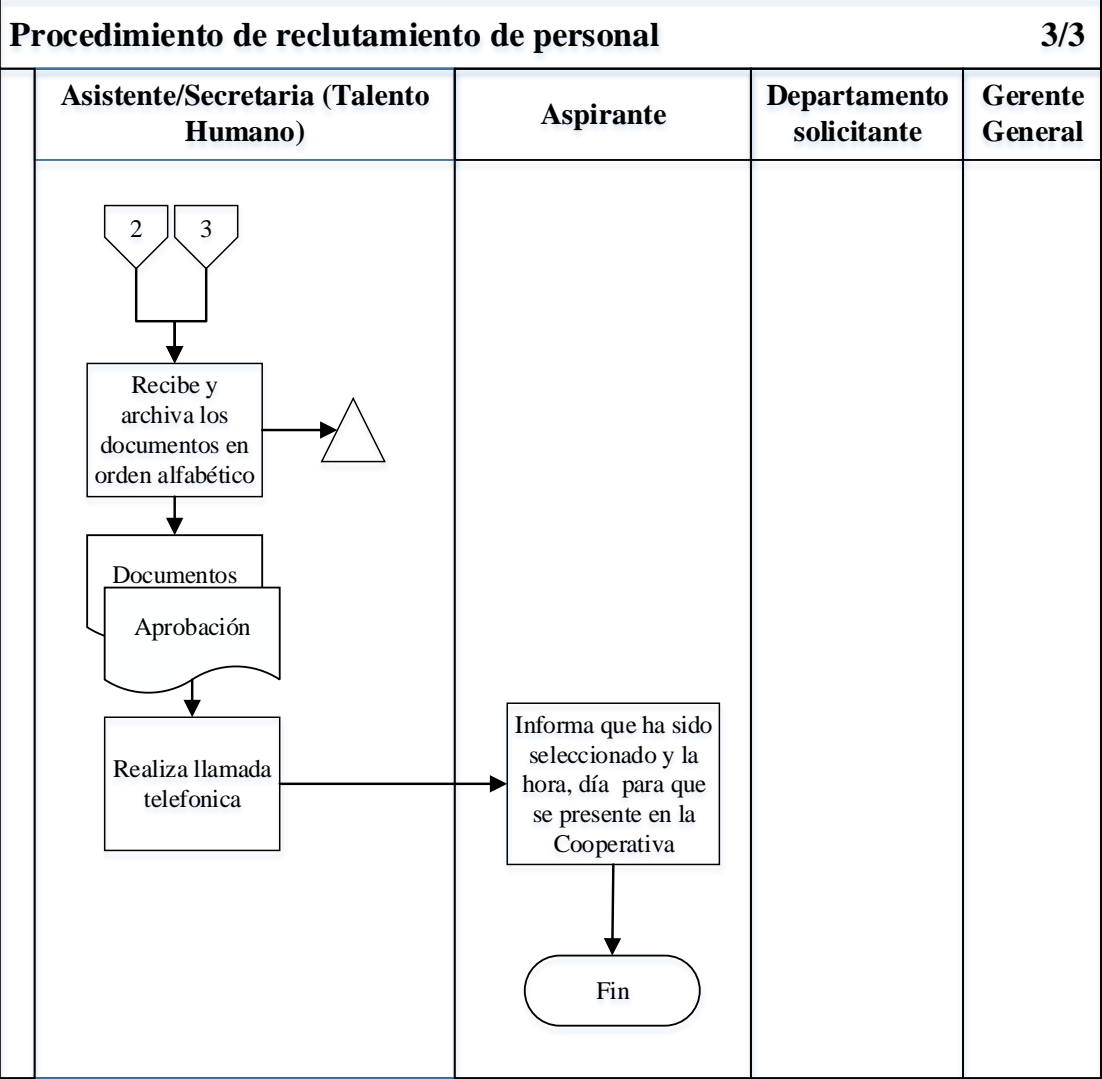
1/3



Procedimiento de reclutamiento de personal

2/3





✓ **Políticas de inducción al nuevo personal**

Se deberá informar a todo el equipo de trabajo de la Cooperativa Acción y Desarrollo el ingreso de un nuevo miembro, el área en el que trabajará y sus funciones.

La inducción al nuevo personal se deberá realizar el primer día de iniciadas las labores en la Cooperativa, por parte de su jefe inmediato.

La inducción será de cinco días laborables, tiempo durante el cual el responsable del área deberá evaluarlo constantemente.

La asistente de Recursos Humanos deberá asegurarse que el personal recién contratado conozca la estructura, atribuciones, política y objetivos de la Cooperativa Acción y Desarrollo, así como las funciones y responsabilidades dentro de su puesto de trabajo.

Procedimiento de inducción del nuevo personal

Gerente General

- ✓ Emite la bienvenida al empleado en su primer día de labores

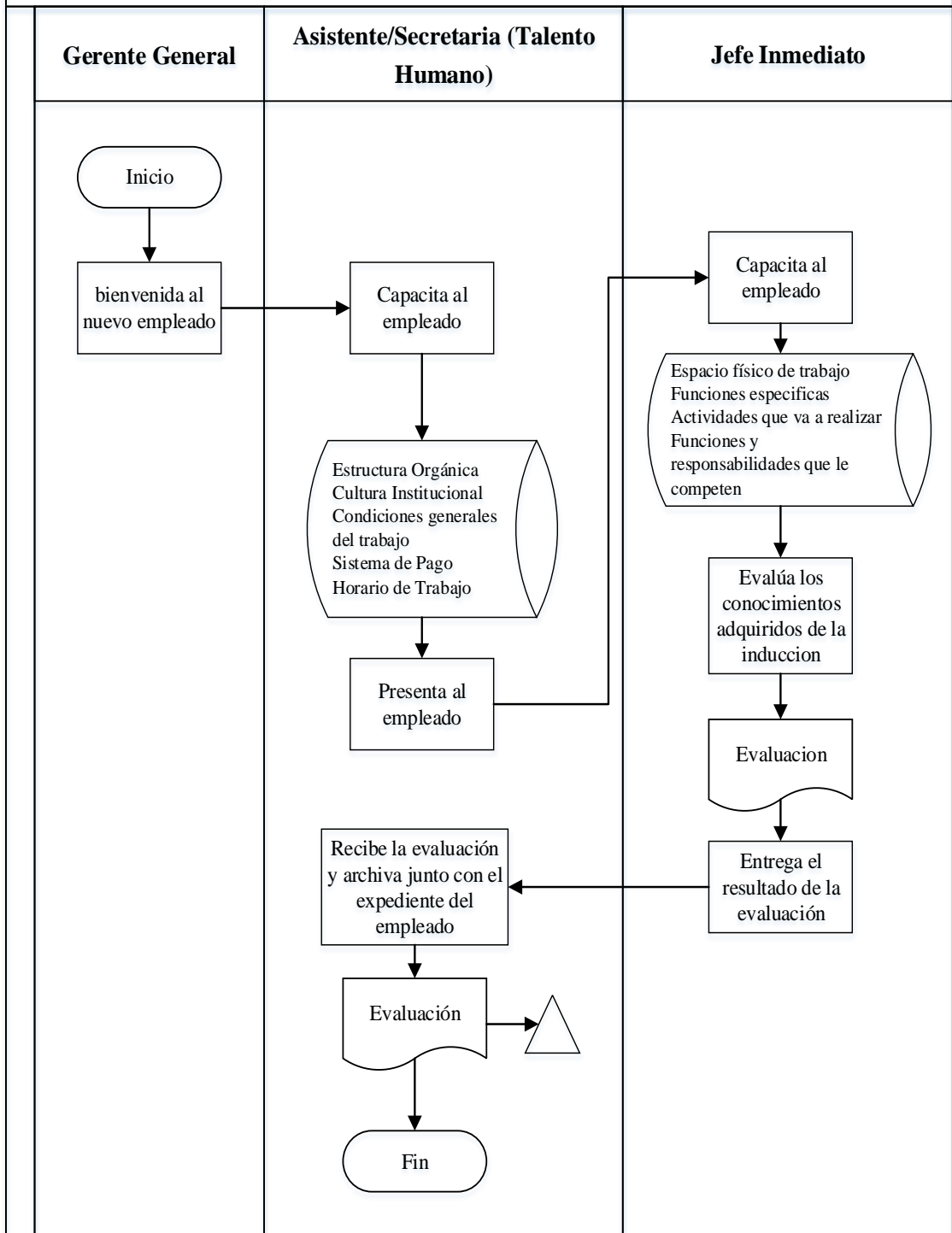
Asistente/Secretaria(Talento Humano)

- ✓ Proporcionar al nuevo empleado capacitación sobre:
 - ✓ Estructura orgánica y cultura organizacional.
 - ✓ Condiciones generales de trabajo, sistemas de pago, horario de trabajo.
- ✓ Presentar al nuevo empleado con su futuro jefe inmediato, quien es el responsable de seguir con la inducción, en la cual lo ubica en su espacio físico de trabajo y explica las funciones específicas del área, enfatizando en las actividades que debe realizar.

Jefe Inmediato

- ✓ Facilitar el acceso al material documental necesario como manuales, procedimientos, instructivos que amplíen la información proporcionada, así como todo lo referente a las funciones y responsabilidades que le competen al puesto.
- ✓ Aplicar las evaluaciones necesarias para valorar los conocimientos adquiridos por el nuevo empleado, y además registra la inducción impartida en el formulario (registro de capacitación).
- ✓ Entregar los resultados de las evaluaciones al Departamento de Talento Humano para su integración al expediente personal.

Procedimiento de inducción del nuevo personal



Proceso operación

La identificación de estos riesgos le compete a los Jefes de Agencia de la Cooperativa de ahorro y crédito Acción y Desarrollo

- ✓ Verificar que la Cooperativa tenga documentado los procesos de copias de respaldo (back up) y los procesos de recuperación de la información, que se haya establecido la frecuencia de realizar las copias de respaldo y se haya establecido correctamente los lugares para su custodia.
- ✓ Constatar que el sistema informático es idóneo para las operaciones que se realizan en la Cooperativa.
- ✓ Verificar si en la cooperativa se ha establecido un adecuado y seguro sistema de claves, password o contraseña para los usuarios, así como también niveles de accesos a los módulos del sistema de acuerdo al perfil del usuario.
- ✓ Revisar si la Cooperativa dispone de un sistema de seguridad para proteger los equipos, aplicaciones, instalaciones, dispositivos informáticos.

.5.3 Controles de Talento Humano

Plan de talento Humano

El departamento de Talento Humano realizará la planificación y elaborará sobre la base de un diagnóstico del personal, efectuado con la información estadística que mantendrá la unidad responsable de la administración del Talento Humano; considerando además, la normativa vigente relacionada con esta área, el plan estratégico institucional, los planes operativos anuales, programas y proyectos.

Manual de clasificación de puestos

El departamento de Talento Humano realizará un manual que contenga la descripción de las tareas, responsabilidades, el análisis de las competencias y requisitos de todos los puestos de su estructura y organizativa. El documento será revisado y actualizado periódicamente y servirá de base para la aplicación de los procesos de reclutamiento, selección y evaluación del personal.

La definición y ordenamiento de los puestos se establecerá tomando en consideración la misión, objetivos y servicios que presta la Cooperativa y la funcionalidad operativa de las unidades y procesos organizacionales.

Incorporación de personal

El ingreso de personal a la Cooperativa se efectuará previa la convocatoria, evaluación y selección que permitan identificar a quienes por su conocimiento y experiencia garantizan su idoneidad y competencia y ofrecen mayores posibilidades para la gestión institucional.

El proceso técnico realizado por la unidad de administración de Talento Humano seleccionará al aspirante que por su conocimiento, experiencia, destrezas y habilidades sea el más idóneo y cumpla con los requisitos establecidos para el desempeño de un puesto.

Evaluación del desempeño

La máxima autoridad de la Cooperativa en coordinación con la unidad de administración de Talento Humano, emitirán y difundirán las políticas y procedimientos para la evaluación del desempeño, en función de los cuales se evaluará periódicamente al personal de la institución.

La evaluación de desempeño se efectuará bajo criterios técnicos (cantidad, calidad, complejidad y herramientas de trabajo) en función de las actividades establecidas para cada puesto de trabajo y de las asignadas en los planes operativos de la entidad.

Los resultados de la evaluación de desempeño servirán de base para la identificación de las necesidades de capacitación o entrenamiento del personal o de promoción y reubicación, para mejorar su rendimiento y productividad.

Promociones y ascensos

La unidad de administración de Talento Humano propondrá un plan de promociones y ascensos para los empleados de la Cooperativa, observando el ordenamiento jurídico vigente.

El ascenso tiene por objeto promover a los empleados y empleadas para que ocupen puestos vacantes o de reciente creación, considerando la experiencia, el grado académico, la eficiencia y el rendimiento en su desempeño, observando lo previsto en la reglamentación interna y externa vigente.

Capacitación y entrenamiento continuo

Los directivos de la entidad promoverán en forma constante y progresiva la capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional de los empleados y empleadas en todos los niveles de la entidad, a fin de actualizar sus conocimientos, obtener un mayor rendimiento y elevar la calidad de su trabajo.

El plan de capacitación será formulado por la unidad de Talento Humano y aprobado por la máxima autoridad de la Cooperativa. La capacitación responderá a las necesidades de las empleadas y empleados y estará directamente relacionada con el puesto que desempeñan.

Rotación de personal

Las unidades de administración de Talento Humano y los directivos de la entidad, establecerán acciones orientadas a la rotación de las empleadas y empleados, para ampliar sus conocimientos y experiencias, fortalecer la gestión institucional, disminuir errores y evitar la existencia de personal indispensable.

Los cambios periódicos de tareas a las empleadas y empleados con funciones similares de administración, custodia y registro de recursos materiales o financieros, les permite estar capacitados para cumplir diferentes funciones en forma eficiente y eliminar personal indispensable.

Actuación y honestidad de las empleadas y empleados

La máxima autoridad, los directivos y demás personal de la Cooperativa, cumplirán y harán cumplir las disposiciones legales que rijan las actividades institucionales, observando los códigos de ética, normas y procedimientos relacionados con su profesión y puesto de trabajo.

Las empleadas y empleados, cualquiera sea el nivel que ocupen en la institución, están obligados a actuar bajo principios de honestidad y profesionalismo, para mantener y ampliar la confianza de la ciudadanía en los servicios prestados, observando las disposiciones legales que rijan su actuación técnica. No podrán recibir ningún beneficio directo o indirecto y se excusarán de intervenir en asuntos en los que tengan conflictos de interés personal o de su cónyuge o conviviente, hijos y parientes hasta el segundo grado de afinidad o cuarto de consanguinidad.

Asistencia y permanencia del personal

El establecimiento de mecanismos de control de asistencia estará en función de las necesidades y naturaleza de la entidad, teniendo presente que el costo de la implementación de los mismos, no debe exceder los beneficios que se obtengan. El control de permanencia en sus puestos de trabajo estará a cargo de los jefes inmediatos, quienes deben cautelar la presencia física del personal de su unidad, durante la jornada laboral y el cumplimiento de las funciones del puesto asignado.

2.6. SEGUIMIENTO DE RIESGOS OPERATIVOS

2.6.1 Seguimiento de Sistemas

Se implementarán procedimientos de evaluación acerca de la correcta interacción de los procesos, actividades, sistemas y prácticas utilizadas en las áreas operativas y administrativas, con el fin de controlar y monitorear situaciones o condiciones que puedan derivar en pérdidas o inadecuadas asignaciones de recursos.

La Gerencia realizará evaluaciones basadas en objetivos de desempeño, y supervisión de las actividades desarrolladas por el personal operativo, considerando el cumplimiento de los procedimientos que están enfocados en la mitigación de los riesgos asociados.

La Gerencia identificará y reportará las situaciones que incrementan la exposición a los riesgos, como por ejemplo reportes de eventos de pérdida, cambios en la organización, procesos o sistemas inadecuados, así como cambios en las leyes o regulaciones que impacten en la Cooperativa

2.6.2 Seguimiento de Procesos

Como parte del seguimiento se encuentra el análisis de los procesos críticos de la Cooperativa y el establecimiento de puntos de control mediante la delegación de personal responsable en cada etapa del proceso.

2.6.3 Seguimiento de Talento Humano

El jefe del Departamento de Talento Humano debe verificar periódicamente el cumplimiento de las actividades programadas y en caso de ser necesario reprogramar aquellas que no hayan desarrollado, de este seguimiento se debe dejar registro en los planes y programas.

PLAN DE CONTINGENCIA

El plan de contingencia identificará y definirá las acciones administrativas y técnicas que se han de implementar en la Cooperativa de Ahorro y crédito Acción y Desarrollo ante una situación inusual que puede alterar su funcionamiento normal.

Políticas del plan de contingencias

- ✓ Todos los empleados de la Cooperativa, deben conocer, gestionar y aplicar los lineamientos y estrategias de continuidad del negocio con el fin de cumplir las obligaciones de la institución.
- ✓ El plan de contingencia deberá revisarse, actualizarse para reflejar y responder a los cambios estructurales y de negocio que se vayan implementando en la Cooperativa.
- ✓ Todo el personal de la Cooperativa, debe ser capacitado al menos una vez al año o cuando se requiera, sobre cómo actuar, antes, durante y después de una contingencia.
- ✓ Gerencia general será responsable de declarar oficialmente la contingencia, con el respaldo de un informe técnico presentado por el jefe del proceso afectado.

Fase I: Inicio y Administración

Conformación del equipo inicial de trabajo para comenzar a construir los planes de contingencia de cada área, se conformará un equipo interdisciplinario apoyado por la dirección general de la entidad y coordinado por la dirección del área funcional.

Fase II: Acciones a seguir

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., debe tomar acciones preventivas ante la contingencia de un evento que pretenda solucionar antes de su existencia.

Como una forma de prevenir caer en una iliquidez (antes de), la Cooperativa deberá tomar en cuenta un programa permanente de control, toda vez que los riesgos pueden ser inesperados por lo tanto deberá tener una facilidad de acondicionamiento de liquidez en el menor tiempo posible.

PRIMERA ACCIÓN: Gestión de un crédito externo.

Estrategia

Gestión de un crédito externo.

Objetivo

Realizar un estudio comparativo del mercado financiero local para identificar la mejor oportunidad en relación a tasas y condiciones.

Actividades

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., para salvaguardar los fondos disponibles ante diversos eventos, se ve en la obligación de realizar la gestión de un crédito externo en alguna institución financiera de la localidad con el objetivo de cumplir con las obligaciones financieras; como por ejemplo la otorgación de créditos a sus socios, esto no es prudente restringir créditos ya que significaría una alerta negativa para los socios que puede ser tomada como inestabilidad financiera y por ende pérdida de credibilidad y pérdida de socios. Por el contrario el financiamiento requiere el pago de un interés que es inferior a la tasa que se cobra a un cliente por el crédito, se satisface la necesidad de los socios y a la vez se genera rendimiento por tasa.

SEGUNDA ACCIÓN: Campaña de captación de nuevos clientes.

Estrategia

Captación de nuevos socios mediante redes sociales.

Objetivo

Crear una cuenta de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., en las redes sociales para difundir y promocionar los productos y servicios que posee lo cual permitirá captar más socios.

Actividades

La Cooperativa, como acción correctiva ante la falta de liquidez, deberá desarrollar una campaña de captación de socios mediante el mecanismo de la herramienta del plan

demarketing, con la finalidad de captar nuevos ahorristas que generará aumento en la cuenta de liquidez.

La juventud, los adultos, las empresas, los gobiernos; hoy hacen presencia y se comunican con sus seguidores por medio de las redes sociales. El Facebook, el Twitter, correo electrónico y YouTube se han convertido en medios alternativos utilizados por millones de personas para enviar mensajes, información, noticias y temas de interés en el que participa la comunidad.

Por estas consideraciones se plantea la creación de cuentas en las redes sociales por medio de la Cooperativa mediante páginas de empresas, a fin de estar a la par de los avances de la tecnología y poder utilizar canales alternativos de difusión y promoción que permiten captar nuevos socios a menor costo.

Fase III: Implementación

La implementación se refiere a la puesta en marcha del plan de contingencia desde la fase 2 según acciones pertinentes para ésta y bajo circunstancias reales; será necesaria la orientación y liderazgo del grupo de trabajo que lo ha definido y ajustado a través del tiempo.

La implementación de procedimientos alternos definidos en el plan de contingencia no implica que algunos procedimientos de normal ejecución se puedan y deban seguir operando.

Una vez finalizado el plan, es conveniente elaborar un informe final con los resultados de su ejecución cuyas conclusiones pueden servir para mejorar éste ante futuras nuevas eventualidades.

CONCLUSIONES

Se evaluó el control interna mediante cuestionarios, a través de los cuales se determinó los niveles de riesgos financieros y administrativos; de mercado, de crédito y operativo, de los cuales el riesgo de crédito tiene un 52 % que corresponde a un riesgo alto, mientras que el riesgo operacional tiene un 75 % que corresponde a riesgo alto, lo anterior indica que la Cooperativa Acción y desarrollo tiene un alto riesgo de que las operaciones y procesos administrativos y financieros estén susceptibles a errores y omisiones en el cumplimiento de leyes y reglamentos aplicables.

Mediante los flujogramas se identificó a los procesos con un porcentaje de riesgo significativo obtenido en la evaluación de control interno, a través de los cuales se identificó las deficiencias y debilidades de los procesos administrativos y financieros, con este resultado se procedió a la elaboración de la propuesta del manual de gestión de riesgos financieros y administrativos.

Se realizó la propuesta del manual de gestión de riesgos financieros y administrativos la misma que contiene los procedimientos para identificar, controlar y dar seguimiento a los riesgos financieros y administrativos.

RECOMENDACIONES

La máxima autoridad de la Cooperativa Acción y Desarrollo deberá implementar acciones correctivas para reducir los niveles de riesgos a través de los controles previos continuos y posteríos a los procesos administrativos y financieros, con la finalidad de obtener una mejor calificación de riesgos por parte de las entidades de control, la cual permite que exista una sólida confianza de los socios, ya que esto permitirá el desarrollo sostenible de la Cooperativa.

La Cooperativa Acción y Desarrollo debe establecer un método de control interno a través de flujogramas debido a que estos permiten visualizar con facilidad los procesos deficientes e inusuales que consumen recursos, por ende no ayuda al desarrollo

eficiente y eficaz de las actividades propias del giro del negocio y el cumplimiento de los objetivos a corto y largo plazo de la entidad.

A la máxima autoridad de la Cooperativa Acción y Desarrollo se sugiere aplicar el manual de riesgos administrativos y financieros propuesto, ya que este instrumento contribuirá a la disminución de los riesgos que afectan al desarrollo adecuado de la entidad,

BIBLIOGRAFÍA

- Baxter, K. (2012). *Administración del riesgo*. México: Trillas.
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. 3ª ed. Colombia: Pearson Educación.
- Díaz de Rada, V. (2009). *Diseño y elaboración de cuestionarios para la investigación*. 2ª ed. México: Esic.
- Diz Cruz, E. (2010). *Teoría de riesgo*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Estupiñan, R. (2010). *Gestión de riesgo*. México: Millas.
- Hernández, R., Fernández, C., & Pilar, B. (2010). *Metodología de la investigación*. 5ª ed. México: McGraw Will.
- Muñoz Razo, C. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de Tesis*. 2ª ed. México: Pearson Educación.
- Diaz de Rada, V. (2009). *Diseño y elaboración de cuestionarios para la investigación*. 2ª ed. México: Esic.
- Franklin, B. (2007). *Auditoría Administrativa Gestión Estratégica del Cambio* 2ª ed. México: Esic.

LINCOGRAFÍA

- Committee of Sponsoring of the Treadway Commission.*(2013) COSO II. (Recuperado 2015/02/17) de: http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf
- Velastegui, W.* (2011). Control Interno (COSO II).(Recuperado 2015/02/20) de: <http://www.slideshare.net/wilsonvelas/control-interno-coso>
- Cordova Alexandra.* (2006). Manual de Auditoría de Gestión Para Rexa Asociados.(Recuperado 2015/02/03) de: http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/11142/1/29071_1.pdf
- Correa, H.* (2009). Auditoria de Gestion.(Recuperado 2015/02/15) de: <http://www.fedecop.org/Carta%20Fedecop%203%20Auditoria%20de%20Gestion.pdf>
- Contraloria General del Estado.* (2001). Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y de las Personas Jurídicas de Derecho Privado que Dispongan de Recursos Públicos. (Recuperado 2015/03/05) de: http://www.contraloria.gob.ec/normatividad_vigente.asp

ANEXOS

Anexo 1: Fotografías



Anexo 4. 1: Gerente General



Anexo 4. 2 Matriz de la COAC Acción y Desarrollo Ltda.

Anexo 2: Estados Financieros

Balance General al		31/12/2013	
Cooperativa de Ahorro y Crédito "ACCION Y DESARROLLO" Ltda.		Emisión: 28/03/2014 20:35:11	
Consolidado		Página 1 de 4	
Cuenta			
1	ACTIVO		
11	FONDOS DISPONIBLES		3,677,750.34
1101	CAJA		451,068.75
110105	EFFECTIVO	76,997.37	
110190	CAJAS CHICAS	76,923.65	
1103	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	1,073.72	
110310	BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS LOCALES	374,101.38	
14	CARTERA DE CREDITOS		2,833,961.48
1402	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO POR VENCER		175,603.98
140205	De 1 a 30 días	9,664.96	
140210	De 31 a 90 días	18,722.08	
140215	De 91 a 180 días	24,492.33	
140220	De 181 a 360 días	35,711.22	
140225	De más de 360 días	67,013.36	
1404	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA POR VENC	2,368,175.36	
140405	De 1 a 30 días	188,802.53	
140410	De 31 a 90 días	358,930.73	
140415	De 91 a 180 días	449,916.56	
140420	De 181 a 360 días	644,876.28	
140425	De más de 360 días	725,649.26	
1428	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO QUE NO DEVENGA INTE		20,491.20
142805	De 1 a 30 días	1,131.92	
142810	De 31 a 90 días	2,166.48	
142815	De 91 a 180 días	2,535.08	
142820	De 181 a 360 días	3,529.17	
142825	De más de 360 días	11,132.55	
428	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA QUE NO DE		153,969.84
42805	De 1 a 30 días	14,050.18	
42810	De 31 a 90 días	27,006.43	
42815	De 91 a 180 días	31,553.37	
42820	De 181 a 360 días	36,519.99	
42825	De más de 360 días	44,836.67	
458	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO VENCIDA		33,137.86
45805	De 1 a 30 días	3,102.34	
45810	De 31 a 90 días	2,931.87	
45815	De 91 a 180 días	3,313.29	
45820	De 181 a 270 días	1,583.33	
45825	De más de 270 días	22,207.03	
62	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA VENCIDA		181,287.17
6205	De 1 a 30 días	52,301.72	
6210	De 31 a 90 días	43,421.52	
6215	De 91 a 180 días	26,901.81	



Balance General al
Cooperativa de Ahorro y Crédito "ACCION Y DESARROLLO" Ltda. Emiss: 29/03/2014 20:35:15
Consolidado Página 2 de 4
Cuenta



14320	De 181 a 360 días	18,877.89	
14326	De más de 360 días	41,994.27	
1499	(PROVISION PARA CREDITOS INCORRIBLES)		-68,713.88
14990	(Cartera de créditos Comercial)	-758.52	
149910	(Cartera de créditos de consumo)	-54,130.45	
149920	(Cartera de créditos para la microempresa)	-43,824.72	
16	CUENTAS POR COBRAR		43,555.98
1604	PAGOS POR CUENTA DE CLIENTES	1,185.38	
16140	Cuentas a Cobrar CREDITOS CASTIGADOS	663.06	
161499	OTRAS CUENTAS POR COBRAR CLIENTES	182.58	
1919	INTERESES RESTRUCTURADOS POR COBRAR		18,738.00
19190	Intereses de Cartera de Créditos Microempresa	15,750.00	
199	CUENTAS POR COBRAR VARIAS		26,811.89
19900	ANTICIPOS AL PERSONAL Y PROVEEDORES	8,087.91	
19910	Chq CHEQUES PROVEEDORES	8,000.16	
19911	CUENTAS VARIAS POR COBRAR	8,025.24	
19999	OTRAS CUENTAS POR COBRAR	999.99	
19	PROPIEDADES Y EQUIPO		344,994.98
190	EDIFICIOS		328,788.33
19010	Edificios Utilizados por la entidad	328,788.33	
1903	CONSTRUCCIONES Y REMODELACIONES EN CURSO		37,447.08
190310	Remodelaciones edificios en Curso	37,447.08	
199	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPO DE		43,133.66
19900	Muebles de oficina	33,748.43	
19910	Equipos de Oficina	8,734.89	
19930	Enseres de la Oficina	12,651.94	
199	EQUIPOS DE COMPUTACION		32,382.78
19910	Equipos de computación	32,382.78	
1997	UNIDADES DE TRANSPORTE		60,426.69
19970	Unidad de Transp. - Vehículos	60,426.69	
199	OTRAS PROPIEDADES Y EQUIPOS		19,822.88
199104	Equipos de Conexión	19,822.88	
1999	(DEPRECIACION ACUMULADA)		-67,886.38
19910	(Muebles, enseres y equipos de oficina)	-11,819.45	
19930	(Equipos de Computación)	-28,679.33	
19999	(DEPRECIACION ACUMULADA VEHICULOS)	-7,199.88	
19	OTROS ACTIVOS		4,148.88
199	GASTOS DIFERIDOS		4,148.88
19999	PROGRAMAS DE COMPUTACION	4,148.88	
	Total :		3,877,780.34
2	PASIVOS		-3,228,487.64
21	DEBERACIONES CON EL PUBLICO		-1,827,479.46
3131	DEPOSITOS A LA VISTA	-1,363,108.71	

Balance General al

31/12/2013

Cooperativa de Ahorro y Crédito "ACCION Y DESARROLLO" Ltda. Emisión:

28/03/2014 20:35:11

Consolidado

Página 3 de 4

Cuentas

110135	DEPOSITOS DE AHORROS	-1,363,106.71	
1103	DEPOSITOS A PLAZO		-664,361.63
110310	Depositos a Plazo de 31 a 90 días	-45,850.33	
110315	Depositos a Plazo de 91 a 180 días	-198,691.28	
110320	Depositos a Plazo de 181 a 360 días	-8,056.76	
110325	Depositos a Plazo de más de 361 días	-210,754.26	
15	CUENTAS POR PAGAR		-67,223.99
1501	INTERESES POR PAGAR		-19,789.38
150115	Intereses de Depósitos Plazo Fijo	-19,789.38	
1503	OBLIGACIONES PATRONALES		-18,368.20
150318	BENEFICIOS SOCIALES	-19,476.35	
150319	APORTES IESS	-1,763.64	
150320	FONDO DE RESERVA IESS	-146.63	
150325	PARTICIPACION A EMPLEADOS	-2,990.68	
1504	RETENCIONES		-3,854.18
150415	RETENCIONES FISCALES	-3,854.18	
1505	CONTRIBUCIONES, IMPUESTOS Y MULTAS		-5,091.64
150515	IMPUESTO A LA RENTA	-5,091.64	
1506	CUENTAS POR PAGAR VARIAS		-12,831.94
150619	EXCEDENTES POR PAGAR	-5,233.01	
150699	OTRAS CUENTAS POR PAGAR	-6,788.93	
20	OBLIGACIONES FINANCIERAS		-1,341,793.25
2005	OBLIGACIONES CON ENTIDADES FINANCIERAS DEL SECTOR	-1,341,793.25	
210130	Prestamo FODER (Fideicomiso Primario)	-625,000.04	
210315	Prestamo Programa de Finanzas Populares	-636,793.21	
3	PATRIMONIO		-451,362.71
31	CAPITAL SOCIAL		-148,608.38
3101	APORTES DE SOCIOS	-148,608.38	
310310	CERTIFICADOS DE APORTACION	-148,608.38	
33	RESERVAS		-17,783.68
3301	FONDO IRREPARTIBLE DE RESERVA LEGAL	-17,783.68	
330115	RESERVA LEGAL	-17,783.68	
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES		-283,969.74
3402	DONACIONES	-127,523.24	
340205	Donaciones	-127,523.24	
3408	OTRAS CUOTAS	-184,436.64	
340805	Cuotas de Ingreso	-25,842.62	
340810	Otras Aportes Ua. Comisiones	-110,367.74	
340815	Remisión de Capital	-12,226.28	
	Total :		-1,677,789.34





Presidente del Consejo de Administración




Presidente del Consejo de Vigilancia





Gerente General



Costador General
Reg.

Estado de Resultados del: 01/01/2013 AL: 31/12/2013
 Cooperativa de Ahorro y Crédito "ACCION Y DESARROLLO" Ltda. Guayaquil

2003/2014 20:33:20
 Página 1 de 2

Cuenta			
4	GASTOS		875,220.66
41	INTERESES CAUSADOS		128,862.65
4101	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	91,228.36	
410115	INTERESES DEPOSITOS DE AHORRO	24,795.44	
410130	Depositos a plazo	66,432.92	
4103	OBLIGACIONES FINANCIERAS	37,724.19	
410310	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FIN	37,724.19	
44	PROVISIONES		21,571.38
4402	CARTERA DE CREDITOS	21,571.38	
46	GASTOS DE OPERACION		424,897.02
4601	GASTOS DE PERSONAL	292,021.20	
460108	REMUNERACIONES MENSUALES	128,466.18	
460118	BENEFICIOS SOCIALES	23,856.28	
460115	GASTOS DE REPRESENTACION, RESIDEN	4,565.21	
460120	APORTES AL IESS	15,624.73	
460135	FONDOS DE RESERVA IESS	6,727.55	
460160	OTROS GASTOS DEL PERSONAL	23,672.66	
4602	HONORARIOS		16,606.75
460205	DIRECTORES	14,386.47	
460210	HONORARIOS PROFESIONALES	2,220.28	
4603	SERVICIOS VARIOS		115,763.56
460305	MOVILIZACION FLETES Y EMBALAJES	7,659.52	
460315	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	78,783.44	
460325	SERVICIOS BASICOS	4,806.20	
460335	SEGUROS	326.77	
460330	ARRENDAMIENTO	16,871.58	
460390	OTROS SERVICIOS	7,409.56	
4604	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTA		22,476.68
460405	IMPUESTOS FISCALES	15,991.09	
460410	IMPUESTOS MUNICIPALES	2,883.68	
460490	IMPUESTOS Y APORTES PARA OTROS OR	3,601.91	
4605	DEPRECIACIONES		14,112.31
460525	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFIC	3,161.80	
460535	EQUIPOS DE COMPUTACION	8,901.42	
460538	UNIDADES DE TRANSPORTES	5,448.99	
4606	AMORTIZACIONES		7,823.98
460625	PROGRAMAS DE COMPUTACION	3,071.87	
460630	GASTOS DE ADECUACION	4,752.11	
4607	OTROS GASTOS		45,079.92
460705	SUMINISTROS DIVERSOS	5,800.89	
460715	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	24,885.11	
460799	OTROS GASTOS VARIOS	19,892.12	
5	INGRESOS		-594,891.52
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS		-492,736.21
5101	INTERESES POR DEPOSITOS		-78.29
510118	DEPOSITOS EN BANCOS Y OTRAS INSTIT	-78.29	
5104	INTERESES Y DESCUENTOS EN CARTER		-492,658.02
510405	Intereses Créditos comercial *	-3,635.58	
510410	Intereses Créditos de consumo*	-20,548.81	
510415	Intereses Créditos de vivienda*	-14.82	
510420	Intereses Créditos para la microempresa*	-440,189.35	
510430	Intereses de Mora-Intereses Créditos Refinanci	-20,071.70	
52	COMISIONES GANADAS		-12,437.92
5290	OTRAS COMISIONES		-12,437.92
529005	Servicios Financieros SPI*	-354.90	
529018	Inspecciones	-280.01	
529028	Comision Bono Desnutricion	-117.04	
529030	Comision Creditos B.D.H.	-3,547.04	
529040	Comision pagos de B.D.H.	-6,691.45	
529060	Servicios Transf a otra Entidades - SPI	-7.80	



Estado de Resultados del: 01/01/2013 AL: 31/12/2013
 Cooperativa de Ahorro y Crédito "ACCION Y DESARROLLO" Ltda. Emisor:
 Consolidado

28/05/2014 20:33:20
 Página 2 de 2

Cuenta			
25060	Repagos Contables	-1,430.88	
	INGRESOS POR SERVICIOS		-87,793.61
4002	Servicios Especiales		-9,318.02
40215	Inspecciones	-9,318.02	
40290	Otros Servicios	-2.00	
434	MANEJO Y COBRANZAS		-1,642.23
43401	Manejo y Cobranzas		-388.00
468	INGRESOS POR AFILIACIONES		-75,787.79
46805	Ingreso por Afiliación	-3,127.53	
46830	Servicios por Créditos/Ayuda Social y Construc	-70,189.27	
46840	Notificaciones realizadas	-1,085.00	
46890	Varios Servicios	-1,428.00	
493	OTROS SERVICIOS		-1,145.58
49303	Tarifados con Costo Máximo	-582.00	
49370	Tarifados diferenciados	-563.58	
493	OTROS INGRESOS OPERACIONALES		-1,708.50
498	OTROS		-1,708.50
498	OTROS INGRESOS		-215.10
49804	RECUPERACION DE ACTIVOS FINANCIER		-2.79
49840	Microcrédito Instituciones Financieras	-2.79	
4990	OTROS INGRESOS VARIOS		-212.39
499040	Otros Ingresos	-192.39	
499042	Procesos Judiciales y Notariales	-20.00	
	Resultado		-19,870.98



Presidente del Consejo de Administración

Presidente del Consejo de Vigilancia

Gerente General

Contador General
 Reg.

Anexo 3: Modelos de cuestionarios aplicados.



Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.
Cuestionario de Control Interno
Riesgo de Mercado
Encuestados: Administrativos

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿La Cooperativa trabaja en base a la tasa de interés vigente en el Banco Central del Ecuador?				
2	¿La Cooperativa antes de emitir un certificado de aportación verifica su precio en el mercado?				
3	¿La cooperativa trabaja con moneda extranjera?				



Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.

Cuestionario de Control Interno

Riesgo de Crédito

Encuestados: Administrativos y Empleados

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Se evalúa el riesgo crediticio y se da seguimiento a la cartera crediticia?				
2	¿Se realiza una identificación, control y se da seguimiento al riesgo de crédito?				
3	¿Se calcula la probabilidad de incumplimiento, así como la exposición al riesgo por parte de los deudores?				
4	¿Se calculan las pérdidas potenciales bajo distintos escenarios?				
5	¿La cooperativa posee un manual de créditos?				
6	¿La cooperativa cumple con el proceso establecido en su manual de créditos, para la otorgación del mismo?				
7	¿Se realiza publicidad por medios de comunicación como la prensa escrita, radio, televisión, etc.?				
8	¿La cooperativa realiza reportes de morosidad de los créditos otorgados?				
9	¿La cooperativa monitorea los avances de cancelación de los dividendos de los créditos emitidos?				
10	¿La cooperativa recuerda vía telefónica al socio, el vencimiento de sus obligaciones?				
11	¿Existe un plan que incorpore las acciones a seguir en caso de presentarse requerimientos inesperados de liquidez?				
12	¿Se utiliza indicadores para controlar la liquidez de la cooperativa?				



Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.
Cuestionario de Control Interno
Riesgo de Crédito
Encuestados: Socios

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Considera usted que las políticas de crédito implementadas en la Cooperativa son adecuadas?				
2	¿Considera usted que el tiempo que la Cooperativa se demora en emitir un crédito es adecuado?				
3	¿El personal de la Cooperativa brinda una atención adecuada a los socios?				
4	¿Considera usted que la Cooperativa Acción y Desarrollo posee prestigio en el mercado?				
5	¿La Cooperativa realiza una inspección a su domicilio previo a la otorgación de un crédito?				
6	¿Las garantías que exige la Cooperativa para la otorgación del crédito son adecuadas?				
7	¿Cuándo usted no cumple con la obligación de un crédito es porque? ✓ No dispone de dinero				
8	¿Unos días antes del vencimiento de la cuota del crédito la Cooperativa le recuerda que usted tiene una obligación pendiente?				
9	¿La Cooperativa motiva al socio través de premios a ser cumplido en el pago de su crédito?				
10	¿Los requisitos que la Cooperativa solicita para la otorgación de un crédito son pertinentes?				



Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.

Cuestionario de Control Interno

Riesgo Operacional

Encuestados: Administrativos y Empleados

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿La cooperativa posee un manual de control interno?				
2	¿Se encuentra definida y documentada la estructura organizacional y funcional, delimitando claramente las responsabilidades y atribuciones de cada puesto?				
3	¿En caso de realizar cualquier modificación alguno de los procesos, este se documenta y se comunica a las áreas relacionadas que puedan verse afectadas por dicho cambio?				
4	¿Existe una adecuada separación de funciones?				
5	¿Existen controles adecuados que garanticen la confiabilidad de la información, así como respaldar la información en caso de contingencia?				
6	¿Se genera reportes confiables, es decir existe clave para ingresar al sistema para evitar entradas múltiples de usuarios que puedan manipular los datos?				
7	¿La cooperativa posee un modelo o sistema de medición de riesgos para identificar y contrarrestar a los mismos?				
8	¿El departamento de Talento Humano realiza el correcto proceso para seleccionar al personal?				
9	¿La cooperativa posee un plan de capacitación para los empleados?				
10	¿La Cooperativa dispone de un sistema informático adecuado?				