



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA: INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

TRABAJO DE TITULACIÓN

TIPO: Proyecto de investigación

Previo a la obtención del título de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

TEMA:

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA. DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2016.

AUTORA:

PACA CHARCO VILMA VERÓNICA

RIOBAMBA – ECUADOR

2018

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la Srta. Vilma Verónica Paca Charco, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Cesar Alfredo Villa Maura
DIRECTOR DEL TRIBUNAL

Ing. Raúl German Ramírez Garrido
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Vilma Verónica Paca Charco, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 29 de Junio de 2018

Vilma Verónica Paca Charco
C.C: 060436979-3

DEDICATORIA

A Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño tan anhelado.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Escuela de Contabilidad y Auditoría por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.

A mi Director de Tesis, Ing. Cesar Alfredo Villa Maura e Ing. Raúl German Ramírez Garrido por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, su motivación, ha logrado que pueda terminar mis estudios con éxitos.

A mis queridos profesores que durante toda mi carrera profesional porque cada uno de ellos aportó con un granito de arena a mi formación, en especial al Dr. Patricio Robalino por sus consejos, su enseñanza y sobre todo por su grandiosa amistad.

A mis padres por su gran apoyo para lograr cumplir este sueño tan deseado, por sus consejos y su amor incondicional, los cuales me motivaron durante mi formación profesional.

A todas las personas que han formado parte de mi vida profesional, a quienes les encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras están en mis recuerdos y en mi corazón sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mi vida.

Vilma Verónica Paca Charco

AGRADECIMIENTO

A mi Dios quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi familia quienes por ellos he llegado a cumplir mi meta.

A mis padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para mi formación profesional. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi perseverancia, para seguir mis objetivos.

A mis hermanos por su apoyo incondicional, que siempre me impulsaron a seguir adelante.

A mi hijo por todas las veces que no tuvo una madre por tiempo completo, por ser mi inspiración, mi felicidad y por ser el motivo de mi superación.

Vilma Verónica Paca Charco

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenido	vi
Índice de tablas	x
Índice de gráficos.....	xi
Índice de anexos.....	xi
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Formulación del Problema	3
1.1.2 Delimitación del Problema.....	3
1.2 JUSTIFICACIÓN	4
1.3 OBJETIVOS	5
1.3.1 Objetivo General	5
1.3.2 Objetivos Específicos.....	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1 ANTECEDES INVESTIGATIVOS	6
2.1.1 Antecedentes Históricos.....	7
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	8
2.2.1 Cooperativismo	8
2.2.2 Sector Comunitario	8
2.2.3 Sector Cooperativo.....	8
2.2.4 Unidades Económicas Populares	9
2.2.5 Cooperativa	9

2.2.6	Actividades financieras	9
2.2.7	Clasificación de las Cooperativas	10
2.2.8	Crédito	12
2.2.9	Cartera de Crédito	12
2.2.10	Calificación de crédito	13
2.2.11	Las 5 C del crédito	13
2.2.12	Depósitos	14
2.2.13	Crédito y Cobranza.....	14
2.2.14	Plan de créditos y cobranzas.	17
2.2.15	Castigo de Créditos irrecuperables.....	17
2.2.16	Captación.....	17
2.2.17	Colocación.....	17
2.2.18	Recuperación	17
2.2.19	Control.....	18
2.2.20	Control Interno	18
2.2.21	Objetivos del control interno.....	19
2.2.22	Aspectos que deben contemplar todo sistema de control interno ..	20
2.2.23	Implementación del Sistema de Control Interno.....	21
2.2.24	Componentes del COSO del control interno.....	22
2.2.25	COSO III	24
2.2.26	Componentes del COSO III	25
2.2.27	Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias (Auditool, 2013) ...	28
2.2.28	Métodos para Evaluar el Control Interno.....	30
2.2.29	Diseño del Sistema de Control Interno	33
2.2.30	Implementación del Sistema de Control Interno.....	33
2.2.31	Mejoramiento del Sistema de Control Interno	34
2.2.32	Programas	35
2.2.33	Papeles de trabajo.....	35
2.2.34	Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS)	35

2.2.35	Técnicas de Control Interno	37
2.2.36	Clasificación de los riesgos de auditoría.....	38
2.2.37	Pruebas de Auditoría	39
2.2.38	Hallazgos de auditoría.....	39
2.2.39	Informe final de auditoría.....	40
2.2.40	Proceso Administrativo	40
2.3	IDEA A DEFENDER	41
2.4	VARIABLES	41
2.4.1	Variable Independiente	41
2.4.2	Variable Dependiente.....	41
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		42
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	42
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	42
3.2.1	Investigación Documental.....	42
3.2.2	Investigación de Campo	42
3.2.3	Investigación Descriptiva.....	42
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	43
3.3.1	Población.....	43
3.3.2	Muestra.....	43
3.4	MÉTODOS TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	43
3.4.1	Métodos	43
3.4.2	Técnicas de Investigación	44
3.4.3	Instrumentos de Investigación.....	44
3.5	RESULTADOS	44
3.5.1	CUESTIONARIO DIRIGIDO A TALENTO HUMANO COAC SAC LTDA.	45
3.6	VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER	55
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		56
4.1	TÍTULO	56
4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	57
4.2.1	Información de la Cooperativa.....	58

4.2.2	Base Legal	59
4.2.3	Estructura Orgánica.....	60
4.2.4	Logo de la cooperativa.....	61
4.2.5	Ubicación Geográfica.....	61
4.2.6	Productos que Oferta a los Socios y Ciudadanía	62
4.2.7	Servicios que Oferta a los Socios y Ciudadanía	62
4.2.8	Evaluación del Sistema de Control Interno.....	64
4.2.9	Establecimiento de Escalas Para Evaluar los Cuestionarios.....	65
4.2.10	Cuestionarios de Control Interno	65
4.2.11	Formulario de Resumen de Deficiencias	90
4.2.12	Cuadro de Productos	95
4.2.13	Responsabilidades	132
4.2.14	Establecimiento de Escalas Para Evaluar los Cuestionarios.....	243
	CONCLUSIONES	250
	RECOMENDACIONES.....	251
	BIBLIOGRAFÍA	252
	ANEXOS	255

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Diferencia del COSO I, COSO II y COSO III	24
Tabla 2: Personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda.....	43
Tabla 3: Existe un sistema de control interno.....	45
Tabla 4: Evaluación del sistema de control interno	46
Tabla 5: Evaluación del riesgo crediticio	47
Tabla 6: Conocimiento de manuales, reglamentos y políticas.....	48
Tabla 7: Asesores de crédito cumple con el manual de créditos	49
Tabla 8: Sistema de control interno contribuye el rendimiento de la eficiencia.....	50
Tabla 9: Asesores de crédito realizan reportes de morosidad.....	51
Tabla 10: Plan que incorpore acciones para requerimientos inesperados de liquidez....	52
Tabla 11: Indicadores para medir la iliquidez	53
Tabla 12: Asesores de crédito capacitados	54
Tabla 13: Ubicación Geográfico.....	61
Tabla 14: Escala para calificar los cuestionarios	65
Tabla 15: Ponderación total del entorno de control.....	71
Tabla 16: Ponderación total de evaluación de riesgos	76
Tabla 17: Ponderación total de actividades de control	81
Tabla 18: Ponderación total de información y comunicación	84
Tabla 19: Ponderación total de supervisión y monitoreo	87
Tabla 20: Promedio de los componentes del COSO.....	88

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Clasificación de las cooperativas del sector no financiero	12
Gráfico 2: Método de cuestionarios de evaluación de control interno	30
Gráfico 3: Método descriptivo de evaluación de control interno	31
Gráfico 4: Método gráfico de evaluación de control interno.....	32
Gráfico 5: Existe un sistema de control interno	45
Gráfico 6: Evaluación del sistema de control interno.....	46
Gráfico 7: Evaluación del riesgo crediticio	47
Gráfico 8: Conocimiento de manuales, reglamentos y políticas	48
Gráfico 9: Asesores de crédito cumple con el manual de créditos	49
Gráfico 10: Sistema de control interno contribuye al rendimiento de eficiencia	50
Gráfico 11: Asesores de crédito realizan reportes de morosidad.....	51
Gráfico 12: Plan que incorpore acciones para requerimientos inesperados de.....	52
Gráfico 13: Indicadores para medir la liquidez	53
Gráfico 14: Asesores de crédito capacitados	54
Gráfico 15: Orgánico estructural de la agencia Riobamba	60
Gráfico 16: Orgánico Estructural de la Cooperativa	60
Gráfico 17: Logo de la cooperativa	61

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: RUC	255
Anexo 2: Datos de la Organización – Registro SEPS	257
Anexo 3: Comprobante de existencias de la organización	258
Anexo 4: Encuesta al personal de crédito y cobranza	259
Anexo 5: Página Web	261
Anexo 6: Servicios que ofrece la Cooperativa.....	262
Anexo 7: Formatos para el sistema de control interno	263

RESUMEN

El Diseño de un Sistema de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2016., con la finalidad de determinar los niveles de eficiencia, eficacia, economía, en relación al cumplimiento de objetivos al área de créditos y cobranzas. La investigación fue de tipo cualitativa, métodos deductivo y observación, técnicas como entrevistas, encuestas, cuestionarios de control interno método Coso III, se utilizó los 5 componentes y los 17 principios dando las siguientes deficiencias: el personal desconoce y no aplica la normas y políticas en lo relativo al código de ética, y de crédito y cobranza, no está debidamente capacitados y no fue sometido a un proceso de selección, no se realiza un control mensual de la antigüedad de los saldos, por tal motivo se ha incrementado el nivel de morosidad, desconoce los riesgos a los cuales está expuesta, ni como valorarlos ni un plan de remediación, presenta un índice de rentabilidad bajo, porque no se ha podido recuperar los créditos otorgados a los socios/as, no se analiza la capacidad de pago y no se verifica la información. Se recomienda socializar el código de ética y dar a conocer la normativa interna como externa, capacitar en todas las áreas , implantar el sistema de Control Interno de tal manera que le permita la obtención de información administrativa-financiera de manera oportuna, confiable, eficiente, eficaz y razonable de las actividades para salvaguardar los recursos.

Palabras Clave: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>
<CONTROL INTERNO> <COSO III> <EFICENCIA> <EFICACIA> <ECONOMÍA>
<RIOBAMBA (CANTÓN)>

Ing. Cesar Alfredo Villa Maura
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación está orientado al diseño de un sistema de control interno aplicado al área de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2016, para medir el rendimiento de la eficiencia, eficacia y economía en crédito y cobranza, determinar los lineamientos que permitan el adecuado en el procesos de otorgamiento y recuperación de los crédito. Se encuentra estructurado en cuatro capítulos:

Capítulo I: enuncia los antecedentes del problema en el otorgamiento y recuperación de los créditos, el planteamiento, formulación y delimitación del problema, el objetivo general y los específicos como base para el desarrollo del trabajo de investigación.

Capítulo II: se establecen todas las teóricas como base para la investigación, describiendo conceptos con bases científicas y criterio de autores respecto al tema, considerando de manera especial los métodos de evaluación de un sistema de control para el desarrollo de la investigación y que consignó en un manual.

Capítulo III: para el levantamiento de la información se utilizó métodos y técnicas de investigación, aplicando en encuesta y entrevista personal involucrado, y obtuvo información relevante sobre el tema, permitiendo evaluar el sistema de control que se utiliza para crédito y cobranza.

Capítulo IV: Se desarrolló la propuesta ejecutando diseño de un sistema de control interno aplicado al área de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., diseñando procedimientos para el control del proceso de entrega y recuperación. Y las conclusiones y recomendaciones de la investigación, además la bibliografía y anexos como sustento de la presente investigación.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El cooperativismo en el Ecuador es importante porque surge como una iniciativa que engloba a amplios sectores sociales, como las organizaciones gremiales de trabajadores obreros, pequeños comerciantes, empleados urbanos, transportistas, pequeños propietarios agrícolas, miembros del magisterio, etc., que demandan recursos de previsión social, productivos, de servicios y de consumo.

Actualmente, la Constitución del Ecuador reconoce expresamente el rol que cumple la Economía Popular y Solidaria, así como el Sistema Financiero Popular y Solidario en el alcance de los objetivos del Buen Vivir. Para fomentar la inclusión económica y social de las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria (EPS), del Sector financiero popular y solidario (SFPS) y de la sociedad en general, es necesario el apoyo estatal para que, a través de la supervisión y el control del sector, se garantice el adecuado funcionamiento de estas organizaciones.

La cooperativa ha venido trabajando financiando iniciativas micro-empresariales de los socios/as, forjando una cultura de ahorro con confianza y apoyo mutuo entre socios y cooperativa.

Realizado un breve diagnóstico, mediante una entrevista que se realizó al gerente de la cooperativa se pudo detectar las siguientes falencias:

- ✓ El personal encargado de la entrega y recuperación de la cartera de crédito no aplica la normativa vigente que dispone la cooperativa
- ✓ No se analiza la capacidad de pago de los socios que solita los créditos y no se verifica la información entregada para este fin.
- ✓ Los asesores de crédito por cumplir con las metas establecidas por la cooperativa de forma mensual, emiten créditos sin evaluar adecuadamente la capacidad de pago de los socios/as. dispone

- ✓ Existe rotación de personal en esta área por lo manifestado anteriormente lo que dificulta más su control hasta que el nuevo empleado conozca el manejo crédito y cobranza además genera pérdida de recursos.
- ✓ No se realiza un control mensual de la antigüedad de los saldos mediante la emisión de reportes tanto para la entrega como la recuperación de los créditos
- ✓ La cartera de crédito vencida de la cooperativa se va incrementando cada día, debido que los socios incumplen con sus obligaciones de pago ya sea por el factor económico o por que poseen créditos en diferentes instituciones financieras.
- ✓ La cooperativa presenta un índice de rentabilidad bajo, debido a que no se ha podido recuperar los créditos otorgados a los socios/as. Y no se han tomado las medidas correctivas para disminuir este porcentaje.

Todos los problemas citados anteriormente se buscan corregir a través del diseño de un sistema de control interno, este permitirá identificar los riesgos existentes en el área de créditos y cobranzas, con la finalidad de establecer el nivel de riesgo y confianza que existe en los procesos internos de la cooperativa.

1.1.1 Formulación del Problema

¿Cómo contribuye el diseño de un sistema de control interno en el área de crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2016, en el rendimiento de la eficiencia, eficacia y economía en el proceso de crédito y cobranza?

1.1.2 Delimitación del Problema

- ✓ **Campo:** Control interno
- ✓ **Temporal:** del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016
- ✓ **Espacial:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda.

1.2 JUSTIFICACIÓN

Teórica

La evaluación del sistema de control interno permitirá conocer las fortalezas y debilidades existentes en los procesos de otorgamiento de crédito, para que la administración tome medidas correctivas. Para efectuar la investigación se utilizará libros, revistas, artículos de internet, linkografía, etc., para definir los conceptos básicos relacionados al objeto de estudio.

Metodológico

La investigación se justifica desde la parte metodológica debido a que se utilizará los diferentes métodos y técnicas de investigación para analizar e identificar los riesgos en la cartera de crédito, se aplicará cuestionarios, entrevistas al gerente y a los empleados; con la finalidad de identificar las causas que están generando un alto índice de cartera vencida, para establecer políticas para reducir el riesgo crediticio y así contribuir al crecimiento económico de la Cooperativa.

Académica

Se justifica desde la parte académica porque se contribuirá con los conocimientos adquiridos en la universidad, evaluando el control interno para identificar los riesgos crediticios que están afectando a la cooperativa, esta información servirá para que los directivos establezcan planes de contingencia para minimizar los riesgos a los que está expuesta, paralelamente es la oportunidad para adquirir nuevos conocimientos como consecuencia de la práctica en la vida real; y sin dejar de ser menos importante estará el cumplimiento del pre requisito para la incorporación como nuevo profesional.

Práctica

Se justifica desde la parte práctica porque se realizará un análisis y evaluación del sistema de control interno que permitirá identificar el riesgo en el área de crédito y cobranzas, esto facilitará conocer las causas de la falta de liquidez que presenta la cooperativa y el alto índice de morosidad en los socios, estos resultados se verán

reflejados en el marco propositivo del trabajo de titulación, que aportará datos específicos para que los administrativos de la cooperativa tomen acciones correctivas y consolide un mejoramiento continuo.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Diseñar un sistema de control interno aplicado al área de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2016, para medir el rendimiento de la eficiencia, eficacia y economía en el proceso de crédito y cobranza.

1.3.2 Objetivos Específicos

- ✓ Sistematizar la información para elaborar el marco teórico de acuerdo a las bases teóricas conceptuales de diferentes citas bibliográficas con la finalidad de sustentar científicamente la investigación.
- ✓ Determinar el marco metodológico con la aplicación de técnicas e instrumentos de investigación que permita realizar el análisis y evaluación del sistema de control interno para identificar las causas del riesgo en la Cooperativa.
- ✓ Diseñar procedimientos de créditos, cobranzas y estrategias para la prevención y recuperación de la cartera.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Para realizar el trabajo de titulación se ha visitado la biblioteca de la Facultad de Administración de Empresas, y sitios web para seleccionar tesis con temas afines, mismos que se cita a continuación:

(Romero, 2017) *Evaluación del sistema de control interno (COSO III) a la cooperativa de ahorro y crédito “Unión Ferroviaria Ecuatoriana” Ltda. cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2015.* (Tesis inédita de ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A.) Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador afirma que:

Una evaluación al sistema de control interno permitirá mejorar el desempeño de la cooperativa, orientando a directivos y empleados al perfeccionamiento de sus actividades, si bien las auditorías realizadas han contribuido significativamente en el progreso de la Cooperativa, no cubren en su totalidad las falencias encontradas, por lo que es de suma importancia la ejecución de este proyecto de investigación. (Pág. 161)

De igual manera (Cabay & Quezada, 2010) *Propuesta de un manual de control interno para el manejo y recuperación de cartera en la cooperativa de ahorro y crédito Palora Ltda., sucursal Huamboya del cantón Huamboya, provincia de Morona Santiago.* (Tesis inédita de ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A.) Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador afirma que:

El Control Interno es importante porque ayuda a tener un control adecuado y eficiente de toda la organización, nos permite de una manera técnica salvaguardar los recursos de la empresa, recursos que no han sido utilizados de una manera eficiente y lucrativa para la empresa o en su caso su uso se ha tornado rentable para terceros y perjudiciales para la cooperativa propietaria provocando daños en la parte tanto financiera como operativa. (Pág. 123)

2.1.1 Antecedentes Históricos

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda. De la Ciudad de Ambato, es una cooperativa con 30 años de experiencia en el mercado financiero, se estableció en abril de 1982, en el sector Palugsha, perteneciente a la parroquia Pilahuín del Cantón Ambato, se reúnen los líderes indígenas de la provincia de Tungurahua, para analizar su situación económica. Luego de varias deliberaciones, deciden crear el servicio de ahorro y crédito (SAC - AIET), con el propósito de luchar por una vida digna, libre de explotación y marginamiento.

Es una organización Indígena de intermediación financiera con enfoque social, orientada a mejorar las condiciones de vida, satisfacer las necesidades, expectativas de la población indígena, campesina, urbano marginal de la provincia de Tungurahua que en la actualidad cuenta con 28.000 socios; mediante la prestación e innovación de productos financieros integrales de calidad, dentro de los principios, valores cristianos, buscando permanentemente el desarrollo integral, equitativo de su talento humano y un modelo de administración eficiente.

Durante los años de la Revolución Francesa se modificó el sistema monárquico y con base en los principios democráticos se perfeccionó la llamada separación de poderes, estableciendo así un sistema de control apoyado en principios de especialización y autonomía. La auditoría como profesión fue reconocida por primera vez bajo la Ley Británica de Sociedades Anónimas de 1862. La profesión de auditor creció en Inglaterra y su principal objetivo entonces era la detección del fraude; lo que permitió el desarrollo de la Auditoria como un proceso integral y asesor al interior de las empresas, permitiendo así el desarrollo de un sistema de control propio para cada una de ellas.

El concepto control interno no tiene una definición universalmente aceptada, no obstante, al definir el concepto diferentes autores tienen puntos coincidentes, mencionan que contribuye al logro de los objetivos propuestos, comprende un plan de organización, métodos y procedimientos para asegurar la integralidad de la información, la eficiencia operativa y el cumplimiento de regulaciones aplicables.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Cooperativismo

El Cooperativismo es el movimiento socioeconómico más grande de la humanidad; por ende, la Economía Solidaria es el sistema económico, social, político y cultural, que ha permitido ascender el nivel de vida de millones de personas fundamentalmente de la clase media y baja, implementado en ellas los valores y principios de la solidaridad, equidad y justicia. (Aguirre, 2009, pág. 1)

2.2.2 Sector Comunitario

Según el artículo 15 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. Es el conjunto de organizaciones, vinculadas por relaciones de territorio, familiares, id cooperativa es étnicas, culturales, de género, de cuidado de la naturaleza, urbanas o rurales; o, de comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades que, mediante el trabajo conjunto, tienen por objeto la producción, comercialización, distribución y el consumo de bienes o servicios lícitos y socialmente necesarios, en forma solidaria y auto gestionada, bajo los principios de la presente Ley. (Asamblea Nacional, 2017)

2.2.3 Sector Cooperativo

Según el artículo 21 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social.

Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo. (Asamblea Nacional, 2017)

2.2.4 Unidades Económicas Populares

Según el artículo 73 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria- Unidades Económicas Populares.- Son Unidades Económicas Populares: las que se dedican a la economía del cuidado, los emprendimientos unipersonales, familiares, domésticos, comerciantes minoristas y talleres artesanales; que realizan actividades económicas de producción, comercialización de bienes y prestación de servicios que serán promovidas fomentando la asociación y la solidaridad. (Asamblea Nacional, 2017)

2.2.5 Cooperativa

Una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se han unido de forma voluntaria para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales, y culturales en común mediante una empresa de propiedad conjunta y gestión democrática (euskadi.coop, 2017)

2.2.6 Actividades financieras

Según el Código Orgánico Financiero artículo 143.- Actividad financiera. Para efectos de este Código, actividad financiera es el conjunto de operaciones y servicios que se efectúan entre oferentes, demandantes y usuarios, para facilitar la circulación de dinero y realizar intermediación financiera; tienen entre sus finalidades preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. (Asamblea Nacional, 2015)

(Asamblea Nacional, 2015) De la Ley Orgánica de Economía Popular y menciona que “Las cooperativas de ahorro y crédito con la previa autorización de la Superintendencia podrán realizar las siguientes actividades:

Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizada.

a. Otorgar préstamos a sus socios.

- b. Conceder sobregiros ocasionales.
- c. Efectuar servicios de caja y tesorería.
- d. Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras.
- e. Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores.
- f. Actuar como emisor de tarjetas de crédito y de débito.
- g. Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, o cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales;
- h. Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior.

2.2.7 Clasificación de las Cooperativas

Las Cooperativas realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios con autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y se clasifica de la siguiente manera:

✓ Cooperativa de Ahorro y Crédito

Según el Código Orgánico Financiero artículo 445.- Naturaleza y objetivos. Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente bajo los principios establecidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, con el objetivo de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, con clientes o terceros, con sujeción a las regulaciones que emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (Asamblea Nacional, 2017)

✓ **Cajas Centrales**

Según el Código Orgánico Financiero artículo 468.- Cajas Centrales. Las Cajas Centrales son cooperativa es que integran el sector financiero popular y solidario, que se constituyen con, por lo menos, veinte cooperativas de ahorro y crédito o mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda. Cooperativa es asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro (Asamblea Nacional, 2015)

✓ **Cooperativa es Asociativas o Solidarias, Cajas y Bancos Comunales y Cajas de Ahorro.**

Según el Código Orgánico Financiero artículo 458.- Cooperativa es asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro. Las cooperativa es asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro son organizaciones que podrán optar por la personalidad jurídica, que se forman por voluntad de sus socios dentro del límite y en la forma determinada por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, tendrán su propia estructura de gobierno, administración, representación, auto control social y rendición de cuentas y tendrán la obligación de remitir la información que les sea solicitada por la superintendencia. (Asamblea Nacional, 2015)

✓ **Sector no Financiero**

Son cooperativas de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común y se clasifican como:



Gráfico 1: Clasificación de las cooperativas del sector no financiero

Fuente: (Asamblea Nacional, 2015)

Elaborado por: Vilma Verónica Paca Charco

2.2.8 Crédito

Crédito o contrato de crédito es una operación financiera donde una persona (acreedor) presta una cantidad determinada de dinero a otra persona (deudor), en la cual, este último se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido de acuerdo a las condiciones establecidas para dicho préstamo más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiera. (Matilla, 2009, pág. 3)

2.2.9 Cartera de Crédito

Constituye unas de las funciones básicas en la intermediación financiera y representa los préstamos otorgados por la institución, bajo distintas modalidades autorizadas y en función al giro especializado que le corresponde a cada una de ellas, con recursos propios o con fuentes de financiamiento interno o externo. (Chiriboga, 2014, pág. 60)

2.2.10 Calificación de crédito

.La clasificación de crédito es un método de selección de crédito que se usa comúnmente en las solicitudes de crédito de alto volumen y poco monto en dólares; se basa en un puntaje de crédito que se determina aplicando valores obtenidos estadísticamente a los puntajes de las características financieras y de crédito clave de un solicitante de crédito. (Graham, 2010, pág. 525)

2.2.11 Las 5 C del crédito

Una técnica popular para la selección de crédito se denomina cinco “C” del crédito, que proporciona un esquema para el análisis detallado del crédito. Debido al tiempo y a los gastos involucrados, este método de selección de crédito se usa en solicitudes de crédito de grandes montos en dólares. Las cinco “C” son:

1. **Carácter:** el historial de solicitante con las obligaciones pasadas
2. **Capacidad:** la capacidad del solicitante para rembolsar el crédito solicitado, determinada por medio de un análisis de estados financieros centrado en los flujos de efectivo disponible para rembolsar las obligaciones de deuda.
3. **Capital.-** La deuda del solicitante con relación al capital propio.
4. **Colateral:** el monto de activos que el solicitante tiene disponible para garantizar el crédito. Cuando mayor sea el monto de activos disponibles, mayor será la posibilidad de que una empresa recupere sus fondos si el solicitante incumple el pago.
5. **Condiciones:** Las condiciones existentes generales y específicas de la industria y cualquier condición peculiar en torno a una transacción específica.

El análisis por medio de las cinco “C” del crédito no genera una decisión de aceptar- rechazar, por lo que su uso requiere un análisis experimentado para revisar y otorgar solicitudes de crédito. La aplicación de este esquema asegura que los clientes de crédito de la empresa pagaran, sin ser presionado, dentro de las condiciones de crédito establecidas. (Graham, 2010, pág. 525)

2.2.12 Depósitos

Chiriboga, A. (2014) “Cantidades de dinero que en numerario o en activos financieros se ingresan a las instituciones de crédito por sus clientes, para su custodia y para la atención de intereses, los depósitos pueden ser a la vista, a plazo de ahorros”. (pág. 98)

2.2.13 Crédito y Cobranza

Importancia

En la actualidad, el crédito es de importancia vital para la compañía de todos los países y de todas las empresas, ya que su utilización adecuada produce, entre otros beneficios, los siguientes:

- a) Aumento de los volúmenes de ventas.
- b) Incremento de la producción de bienes y servicios y, como consecuencia, una disminución de los costos unitarios.
- c) Elevación del consumo, al permitir que determinados sectores socioeconómicos adquiera en bienes y servicios que no estaría a su alcance si tuvieran que pagarlos de contado.
- d) Creación de las fuentes de trabajo, mediante nuevas empresas y ampliación de las ya existentes.
- e) Fomento del uso de todo tipo de servicios ya adquisición de bienes, con plazos largos para pagarlos.

- f) Desarrollo tecnológico, favoreciendo inmediatamente los volúmenes de ventas.
- g) Ampliación a apertura de nuevos mercados, al dotar de poder de compras a importantes sectores de la población
- h) Lo anterior nos proporciona una imagen clara de la importancia del crédito en el desarrollo económico de un país. Su análisis permite establecer claramente por lo que los países de libre empresa se utilizan cada día en mayor escala. (Villaseñor, 2000, pág. 22)

Clasificación

Debido a la diversidad de operaciones en que se utiliza el crédito, a las circunstancias y variantes de cada una, y a las multitudes actividades para las que se emplea, se hace necesario establecer clasificaciones que faciliten su investigación, estudio y práctica.

Es por ello que se clasifica de las siguientes formas:

✓ **Vencimiento: Indica la relación del crédito con el tiempo.**

1. A corto plazo: en este crédito el plazo de cobro es de 180 días máximo.
2. A largo plazo: el término de este crédito esta entre 5 y 20 años

✓ **Por las personas.**

1. Publico: Este es el que practica el Estado a través de sus órganos administrativos para la atención de ciertas necesidades de carácter colectivo.
2. Privado: Se otorga a personas físicas o morales particulares.
3. Mixto: Se relaciona entre el gobierno y particulares

✓ **Por la garantía.**

1. Personal: este crédito se fundamenta en tres elementos:

- En las cualidades personales del deudor para estimar al acreedor su voluntad de pagar.
 - El patrimonio del deudor. Su posición económica.
 - La responsabilidad subsidiaria de otra persona sin afectación de bienes.
2. Real: Se determina con bienes que afectan la operación:
- Prendario: se garantiza con valores u otros bienes muebles.
 - Hipotecario: se afecta a bienes inmuebles

✓ **Por el Objeto.**

1. De producción: Es el capital prestado para la adquisición de bienes de capital o de distribución.
2. Industrial: Se financia maquinaria, equipos y materia prima fomentando la capacidad de producción.
3. Agrícola: Se adquiere maquinaria, equipos, abonos y semillas. (crédito refaccionario crédito de habilitación y avío)
4. Comercial: Fortalece a los comerciantes en el desarrollo de su negocio
5. De Consumo: se otorga para satisfacer las necesidades de carácter personal, como la adquisición de bienes, vestido, muebles, etcétera.
6. Venta a plazo: son ventas de artículos duraderos en abonos. (autos, terrenos, departamentos etcétera.)
7. Cuenta abierta: se le vende al cliente hasta cierto monto y se lleva anotando en su cuenta. (Villaseñor, 2000, págs. 18-19)

2.2.14 Plan de créditos y cobranzas.

Móndelo, C. (2008)“Implementación de políticas de créditos y cobranzas una facturación exitosa y plan de incentivos que permiten incrementar el flujo de efectivo con nuevas formas de encontrar pagos empolvados” (p. 44)

2.2.15 Castigo de Créditos irrecuperables

Chiriboga, A (2014) manifiesta que: Acción contable que se adopta por parte de las instituciones financieras, en caso de deudas de los clientes, que hayan permanecido en mora por más de tres años. Del particular se notifica a la Superintendencia de Bancos Y Seguros o Economía Popular y Solidaria (p. 63)

2.2.16 Captación

Para (Banca Facil, 2017) “Obtención de recursos de terceros en forma de préstamo o crédito. Las instituciones financieras mantienen permanentemente distintas formas de captación de fondos de personas naturales o jurídicas: pagarés, fondos mutuos, debentures, bonos, certificados de depósitos, etc.”.

2.2.17 Colocación

Proceso que permite poner dinero en circulación en la economía del país utilizando los recursos que fueron adquiridos durante el proceso de captación, para otorgar créditos a las personas, empresas u organizaciones que los soliciten. Por brindar este servicio las instituciones financieras cobran, una cantidad determinado interés (tasa de interés de colocación) dependiendo del tipo de préstamo. (Banco de la República de Colombia, 2000)

2.2.18 Recuperación

Es el tiempo en que la inversión original que se otorgó al banco mediante el proceso de captación se recupera sumadas las utilidades, en tanto más corto sea el plazo de recuperación y mayor el interés de captación, mayor será el beneficio que se obtenga. (Eco-Finanzas, 2012)

2.2.19 Control

Es el proceso que consiste en supervisar las actividades para garantizar que se realicen según lo planeado y corregir cualquier desviación significativa. Todos los gerentes deben participar en la función de control, aunque sus unidades se estén desempeñando según lo planeado. (Robbins & Coulter, 2005, pág. 458)

2.2.20 Control Interno

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

- ✓ Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- ✓ Confiabilidad de la información financiera.
- ✓ Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

La primera categoría se orienta a los objetivos básicos de negocios de una cooperativa incluyendo los objetivos de desempeño y rentabilidad.

La segunda se relaciona con la preparación de estados financieros publicados, confiables

La tercera se refiere al cumplimiento de aquellas leyes y regulaciones a las que está sujeta la cooperativa (Mantilla, 2005, pág. 4).

Blanco concuerda con lo manifestado con Mantilla que refleja ciertos conceptos fundamentales a ser utilizados:

- ✓ El control interno es un proceso. Esto es un medio hacia un fin, no un fin en sí mismo.
- ✓ El control interno es efectuado por personas. No es meramente políticas, manuales y formatos, sino personas a todos los niveles de la organización.

- ✓ Del control interno puede esperarse que provea solamente una seguridad razonable, no seguridad absoluta.
- ✓ El control interno es el mecanismo para el logro de objetivos. (Blanco, 2012, pág. 194)

El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la cooperativa se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración.

- ✓ Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.
- ✓ Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
- ✓ Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas.
- ✓ Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados. (Estupinán, 2006, pág. 19)

2.2.21 Objetivos del control interno

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

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

El control interno que es relevante para la auditoría corresponde principalmente a la información financiera. Esta aborda los objetivos que tiene la cooperativa en la preparación de estados financieros para propósitos externos. Los controles operacionales, tales como de los empleados con los requerimientos de salud y seguridad, normalmente no serían relevantes para la auditoría, excepto cuando: La información producida es usada para desarrollar un procedimiento analítico; La información es requerida para revelación en los estados financieros. (Matilla, 2009, págs. 43-44)

2.2.22 Aspectos que deben contemplar todo sistema de control interno

Manifiesta en su obra los siguientes aspectos relevantes de un sistema de control interno, “Realizar un diseño estándar sobre un sistema de control interno sería una tarea poco efectiva, ya que un sistema de control interno puede ser poco eficaz si no se tiene en cuenta las circunstancias y características específicas de la empresa. No obstante, hay una serie de aspectos que todo sistema de control interno debe contemplar para cumplir con sus finalidades. Dichos aspectos son los siguientes:

1. **Segregación de funciones.-** Todo sistema de control interno deberá procurar en la medida de lo posible que las tareas de autorización, registro, custodia y contabilización estén realizadas por personas diferentes, ya que de esta manera se dificulta la existencia de fraudes. Pongamos un ejemplo: En la empresa las tareas y las personas asignadas a las mismas son las siguientes:
 - a) Comprobación y registro de las salidas del almacén:
 - b) Encargado del almacén:
 - c) Encargado del departamento de contabilidad:

2. **Definición clara de las responsabilidades para cada empleado.-** Con la finalidad de que cumpla su función de forma eficiente y eficaz, la compañía tiene que asegurar que el personal que tiene está debidamente cualificado para realizar la actividad que se le ha asignado. Con ello se evitará que se produzcan errores significativos en los estados financieros.

3. **Definición clara de autorizaciones.-** Es decir, especificar la persona que deberá autorizar determinadas transacciones como puede ser, por ejemplo, compra de existencias, autorizaciones de pagos o concesiones de créditos. El nivel de autorización dependerá del tamaño de la empresa, de la complejidad de la transacción y del volumen que representa la transacción sobre los estados financieros.
4. **Existencia de un sistema adecuado de archivo.-** Que proporcione evidencia de lo contabilizado y que sirva de apoyo para determinar si alguna de las transacciones acaecidas no ha estado contabilizada o se ha contabilizado incorrectamente. De ésta manera se podrá comprobar si todas las transacciones están contabilizadas y si lo han estado por el importe correcto. (Salas, 2011, pág. 58)

2.2.23 Implementación del Sistema de Control Interno

Para la implementación de un sistema de control interno se debe cumplir las tres fases siguientes:

Planificación: Se inicia con el compromiso formal de la alta dirección y la constitución de un comité responsable de conducir el proceso. Comprende además las acciones orientadas a la formulación de un diagnóstico de la situación en que se encuentra el sistema de control interno de la cooperativa con respecto a las normas de control interno establecidas por la empresa, que servirá de base para la elaboración de un plan de trabajo que asegure su implementación y garantice la eficacia de su funcionamiento.

Ejecución: Comprende el desarrollo de las acciones previstas en el plan de trabajo. Se da en dos niveles secuenciales: a nivel de cooperativa y a nivel de procesos. En el primer nivel se establecen las políticas y normativa de control necesarias para la salvaguarda de los objetivos institucionales bajo el marco de las normas de control interno y componentes que éstas establecen; mientras que en el segundo, sobre la base de los procesos críticos de la cooperativa, previa identificación de los objetivos y de los riesgos que amenazan su cumplimiento,

se procede a evaluar los controles existentes a efectos de que éstos aseguren la obtención de la respuesta a los riesgos que la administración ha adoptado.

Evaluación: Fase que comprende las acciones orientadas al logro de un apropiado proceso de implementación del sistema de control interno y de su eficaz funcionamiento, a través de su mejora continua. (Auditool, 2013)

2.2.24 Componentes del COSO del control interno

Según (Arens. et al, 2007, págs. 274-283), señalan que: El marco integrado de control interno de COSO, es el modelo de control interno más aceptado en Estados Unidos. Según éste el control interno consta de cinco categorías que la administración diseña y aplica para proporcionar una seguridad razonable de que sus objetivos de control se llevarán a cabo. Cada categoría contiene muchos controles, pero los auditores se concentran en aquellos diseñados para impedir o detectar errores materiales en los estados financieros. Los componentes del control internos del COSO incluyen lo siguiente:

1. Ambiente de Control.
2. Evaluación de Riesgo.
3. Actividades de control.
4. Información y Comunicación.
5. Monitoreo.

Ambiente de Control: consiste en acciones, políticas y procedimientos que reflejan las actitudes generales de los altos niveles de la administración, directores y propietarios de una cooperativa en cuanto al control interno y su importancia para la organización. Con el propósito de entender y evaluar el ambiente de control, los auditores deben considerar las partes importantes de los componentes del control.

Evaluación de Riesgo: para los dictámenes financieros es la identificación y análisis de los riesgos relevantes de la administración para la preparación de los estados financieros de conformidad con los principios contables generalmente aceptados.

La identificación y análisis de riesgo es un proceso en curso y un componente crítico del control efectivo interno. La administración se debe enfocar en los riesgos en todos los niveles de la organización e implementar las medidas necesarias para manejarlos.

Actividades de Control: son las políticas y procedimientos, además de las que se incluyeron en los otros cuatro componentes, que ayudan a asegurar que se implanten las acciones necesarias para abordar los riesgos que entraña el cumplimiento de los objetivos de la cooperativa. Potencialmente existen varias actividades de control en cualquier cooperativa, incluyendo los controles manuales y automáticos. El desarrollo de actividades de control relacionadas con este tipo de políticas y procedimientos con frecuencia se incluyen en los siguientes cinco tipos de actividades de control específicas, que se analizan a continuación:

1. Separación adecuada de las responsabilidades.
2. Autorización adecuada de las operaciones y actividades.
3. Documentos y registros adecuados
4. Control físico sobre activos y registros.
5. Verificaciones independientes referentes al desempeño.

Información y Comunicación: El propósito de la información y comunicación de contabilidad de la cooperativa es iniciar, registrar, procesar e informar de las operaciones de la cooperativa y mantener la responsabilidad por los activos relacionados. Una información contable y sistema de comunicación tiene varios subcomponentes, que, por lo general, están compuestos por diferentes tipos de transacciones como ventas, devoluciones en ventas, entradas de efectivo, adquisiciones, etc.

Monitoreo: Se refiere a la evaluación continua o periódica de la calidad del desempeño del control interno por parte de la administración, con el fin de determinar qué controles están operando de acuerdo con lo planeado y que se modifiquen según los cambios en las condiciones.

Lo más importante que necesita saber el auditor sobre el monitoreo son los principales tipos de actividades de monitoreo que una compañía utiliza y como se utiliza estas actividades para modificar controles internos cuando sea necesario. La forma más común para obtener este conocimiento es el análisis junto con la administración.

2.2.25 COSO III

El modelo de control interno COSO 2013 (COSO III) está compuesto por los cinco componentes establecidos en el marco anterior del COSO I y 17 principios que la administración de toda organización que debería implementar y puntos de enfoque que presentan las características fundamentales de cada componente. Las novedades que introducirá este Marco Integrado de Gestión de Riesgos son:

- ✓ Mejora de la agilidad de los sistemas de gestión de riesgos para adaptarse a los entornos
- ✓ Mayor confianza en la eliminación de riesgos y consecución de objetivos
- ✓ Mayor claridad en cuanto a la información y comunicación. (Auditool, 2013)

Tabla 1: Diferencia del COSO I, COSO II y COSO III

COSO I	COSO II	COSO III
Esta metodología se incorporó en las políticas, reglas y regulaciones y ha sido utilizada por muchas compañías para mejorar sus actividades de control hacia el logro de sus objetivos	Sus aplicaciones técnicas asociadas, el cual amplía el concepto de control interno, proporcionado un foco más robusto y extenso sobre la identificación, evaluación y gestión integral del riesgo.	Es un proceso realizado por la dirección, la gerencia y el personal de una cooperativa diseñado para proporcionar una seguridad razonable con respecto al cumplimiento de los objetivos de la organización.
Versión de 1992: Marco Integrado de Control Interno	Versión de 2004: Gestión Integral de Riesgos	Versión julio 2006: Control interno sobre el reporte financiero
Su objetivo es ayudar a las cooperativas a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno, facilitando un modelo en base al cual pudieran valorar sus	Amplia el concepto de control interno la gestión de riesgo implicando necesariamente a todo el personal incluidos los directivos y	Permite que las empresas desarrollen y mantengan efectiva y eficientemente sistemas de control interno. Variación de los modelos de negocio como consecuencia

sistemas de control interno.	administradores.	de la globalización.
La estructura del estándar se divide en cinco componentes	No sustituye el marco de control interno, sino que lo incorpora como parte de él, permitiendo a las compañías mejorar sus prácticas de control interno o decidir encaminarse hacia un proceso más completo de gestión de riesgo	Codificación de principios y puntos de enfoque con aplicación internacional para el desarrollo y evaluación de la eficacia del control interno.
Proporciona seguridad razonable en la consecución de los siguientes objetivos: 1. Eficacia y eficiencia de las operaciones. 2. Confiabilidad de la información financiera 3. Cumplimiento de las leyes reglamentos y normas aplicables.	Toma muchos aspectos importantes que el COSO I no considera entre ellos; 1. El establecimiento de objetivos. 2. Identificación de riesgos. 3. Respuestas a los riesgos.	No sustituye a ninguno de los modelos anteriores. Está enfocado solamente a cumplir el objetivo de asegurar la confiabilidad de la información financiera.
Uso del juicio profesional para la evaluación de la eficacia del sistema de control interno	Permite a la dirección de la empresa tener una visión global del riesgo y accionar los planes para su correcta gestión.	Inclusión de una guía orientada para facilitar la supervisión del control interno sobre las operaciones, el cumplimiento y los objetivos de reporte.

Tabla 1: Diferencias del COSO I, COSO II y COSO III

Fuente: (Estupiñán, 2006)

Elaborado por: Vilma Verónica Paca Charco

2.2.26 Componentes del COSO III

Entorno de control: Es el ambiente donde se desarrollan todas las actividades organizacionales bajo la gestión de la administración. Este componente es influenciado por factores tanto internos como externos, tales como la historia de la cooperativa, los valores, el mercado y el ambiente competitivo y regulatorio. Está compuesto por las normas, procesos y estructuras que constituyen la base para desarrollar el control interno de la organización.

Para lograr un entorno de control adecuado se debe tener en cuenta aspectos como la estructura organizacional, la división del trabajo y asignación de

responsabilidades, el estilo de gerencia y el compromiso que existe de parte del talento humano para con la empresa. (González, 2013)

Los principios relacionados al componente entorno de control son:

Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos

Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión

Principio 3: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad

Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia

Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad (Auditool, 2013)

Evaluación de riesgos: A través de este componente se puede identificar los posibles riesgos asociados con el logro de los objetivos de la empresa. Toda organización debe hacer frente a una serie de riesgos de origen interno, que se originan en los procesos cotidianos de la actividad empresarial y externo que son originados por factores ajenos a nuestra voluntad, estos deben ser evaluados y controlados debido a que afectan en la habilidad para competir con éxito, mantener una posición financiera fuerte y una imagen pública positiva. (González, 2013)

Los principios relacionados al componente evaluación de riesgos son:

Principio 6: Especifica objetivos relevantes

Principio 7: Identifica y analiza los riesgos

Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude

Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes (Auditool, 2013)

Actividades de control: Se definen como las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen y garantizan que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos, también se ejecutan en todos los niveles de la cooperativa, en las diferentes etapas de los procesos de negocio, en el entorno tecnológico y sirven como mecanismos para asegurar el cumplimiento de los objetivos.

Según su naturaleza pueden ser preventivas o de detección, conforman una parte fundamental de los elementos de control interno porque estas actividades están orientadas a minimizar los riesgos que dificultan los procesos internos y el cumplimiento de los objetivos generales establecidos por la empresa. (González, 2013)

Los principios relacionados al componente actividades de control son:

Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control

Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología

Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos

Principio 13: Usa información Relevante (Auditool, 2013)

Sistemas de información: Este componente hace referencia a la forma en que las áreas operativas, administrativas y financieras de empresa identifican, capturan e intercambian información, hay que tomar en cuenta que la O de control interno que apoyan el cumplimiento de los objetivos, se puede mencionar que la información financiera no se utiliza solo para los estados financieros, sino también en la toma de decisiones por parte de los directivos. (González, 2013) Según (González, 2013) menciona que “es importante que la dirección disponga de datos fiables a la hora de efectuar la planificación, preparar presupuestos y demás actividades”. Es por esto que la información debe ser de calidad y tener en cuenta los siguientes aspectos:

Contenido: ¿Presenta toda la información necesaria?

Oportunidad: ¿Se facilita en el tiempo adecuado?

Actualidad: ¿Está disponible la información más reciente?

Exactitud: ¿Los datos son correctos y fiables?

Accesibilidad: ¿La información puede ser obtenida fácilmente por las personas adecuadas?

Los principios relacionados al componente sistemas de información son:

Principio 14: Comunica internamente

Principio 15: Comunica externamente

Supervisión del sistema de control – Monitoreo: Es importante determinar, supervisar y medir la calidad del desempeño de la estructura de control interno, teniendo en cuenta:

- ✓ Las actividades de monitoreo durante el curso ordinario de las operaciones de la cooperativa.
- ✓ Evaluaciones separadas.
- ✓ Condiciones reportables.
- ✓ Papel asumido por cada miembro de la organización en los niveles de control.

Es importante establecer procedimientos que aseguren que cualquier deficiencia detectada que pueda afectar al sistema de control interno sea informada oportunamente por parte del responsable para tomar las decisiones pertinentes y oportunas. Los sistemas de control interno cambian constantemente, debido a que los procedimientos que eran eficaces en un momento dado, pueden perder su eficacia por diferentes motivos, como la incorporación de nuevos empleados, restricciones de recursos, entre otros. (González, 2013, pág. 18)

Los principios relacionados al componente Supervisión del sistema de control – Monitoreo son:

Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes

2.2.27 Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias (Auditool, 2013)

2.2.27.1 Principios de Control Interno

Los principios del sistema de control interno constituyen los fundamentos y condiciones imprescindibles y básicas que garantizan su efectividad de acuerdo con la naturaleza de las operaciones, funciones y características propias. También establece las acciones, las políticas, los métodos, procedimientos y mecanismos de prevención, control, evaluación y de mejoramiento continuo de la cooperativa que le permitan tener una seguridad razonable acerca de la

consecución de sus objetivos, cumpliendo las normas que la regulan. Es así que (Cepeda, 2000, págs. 13-14) menciona que:

El ejercicio del control interno implica que éste se debe hacer siguiendo los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y valoración de los costos ambientales.

Igualdad.- Consiste en que el sistema de control interno debe velar porque las actividades de la organización estén orientadas efectivamente hacia el interés general, sin otorgar privilegios a grupos especiales.

Moralidad.- Todas las operaciones se deben realizar no sólo acatando las normas aplicables a la organización, sino los principios éticos y morales que rigen la sociedad.

Eficiencia.- Vela porque, en igualdad de condiciones de calidad y oportunidad, la provisión de bienes y/o servicios se haga al mínimo costo, con la máxima eficiencia y el mejor uso de los recursos disponibles.

Economía.- Vigila que la asignación de los recursos sea la más adecuada en función de los objetivos y las metas de la organización.

Celeridad.- Consiste en que uno de los principales aspectos sujeto a control debe ser la capacidad de respuesta oportuna, por parte de la organización a las necesidades que atañen a su ámbito de competencia.

Imparcialidad y publicidad.- Consisten en obtener la mayor transparencia en las actuaciones de la organización, de tal manera que nadie pueda sentirse afectado en sus intereses o ser objeto de discriminación, tanto en oportunidades como en acceso a la información.

Valoración de costos ambientales.- Consiste en que la reducción al mínimo del impacto ambiental negativo debe ser un factor importante en la toma de decisiones y en la

conducción de sus actividades rutinarias en aquellas organizaciones en las cuales su operación pueda tenerlo.

2.2.28 Métodos para Evaluar el Control Interno

La evaluación del control interno que prevalece en la cooperativa se debe llevar a cabo por el auditor. Existen tres métodos, en donde cada uno de ellos tiene sus características propias estos son:

Cuestionarios: Tiene como base específica el considerar que existen procedimientos de uso general en las empresas y de acuerdo a ello se adecuan en preguntas por consiguiente existiendo una respuesta afirmativa que significa que se está cumpliendo y de ser negativa apunta a su inexistencia o en su defecto al incumplimiento.

Se utilizan con el objeto de examinar los procedimientos de control interno analizando las técnicas de control utilizadas. Las preguntas que se formulan en el cuestionario serán contestadas con SI, No, o N/A y en el caso de respuestas negativas estas deberán influir al considerar si la empresa sigue procedimientos alternativos al respecto.

PREGUNTAS	SI	NO	NO APLICA	COMENTARIOS
1. ¿El consejo de administración autoriza todas las cuentas de cheques?	*			
2. ¿La empresa tiene fondo de caja chica?	*			
3. ¿Son los encargados de fondos de caja independientes del empleado que es encargado de cobros?	*			
4. ¿Es una persona ajena al manejo de los fondos de la compañía quien guarda los fondos que no son de la empresa (si los hay)?		*		
5. ¿Recae la responsabilidad principal de cada fondo de caja sobre una sola persona?	*			
6. ¿Se hacen cortes de los fondos en efectivo por las personas encargadas de la custodia?	*			
7. ¿Se limitan los fondos en efectivo a cantidades razonables de acuerdo con las necesidades del negocio?	*			

Gráfico 2: Método de cuestionarios de evaluación de control interno

Fuente: (Eco-Finanzas, 2012)

Elaborado por: Vilma Verónica Paca Charco

- 1. Descriptivo:** Se distingue porque presenta en forma detallada el proceso que está aprobado a seguir en una actividad de la empresa, adicionando las formas y prácticas de un proceso, normas, políticas, métodos, programas, división de trabajo y responsabilidad. Tiene especial aplicación en donde los procedimientos son extensos.

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

Tecnología 46, C.A.

Narrativo de Propiedad, Planta y Equipo

La cuenta de activos fijos es manejada a nivel de detalle con un sistema diseñado a la medida por el departamento de sistemas. El detalle del saldo del auxiliar es reconciliado con el mayor general cada mes. De la reconciliación, no se dejó evidencia escrita acerca de su realización. La reconciliación es realizada por el jefe de contabilidad general y este investiga las diferencias. La aprobación de la reconciliación es llevada a cabo por el gerente de administración y finanzas, el cual revisa detalladamente, la disposición que se haga de las diferencias encontradas. La empresa posee las siguientes políticas no documentadas respecto a ciertas operaciones con sus activos fijos:

- a) Se consideran gastos del ejercicio, aquellas compras de activo con un costo menor a 50.000,00 unidades monetarias y que tengan una vida útil menor a un año.*
- b) Los activos serán depreciados usando el método de línea recta o el de números dígitos, de acuerdo con las vidas útiles estimadas, las cuales serán revisadas anualmente por el gerente de administración y finanzas.*
- c) Las disposiciones de activos fijos, deben ser aprobadas de la siguiente forma:*

Activos con un costo hasta de 1000.000 de unidades monetarias, por el gerente de administración y finanzas.

Activos mayores a 1000.000 de unidades monetarias pro el gerente de administración y finanzas y el contralor.

Todas las compras de activos fijos, deberán ser realizadas con una requisición y justificación del mismo, debiendo estar aprobadas de acuerdo a lo explicado en el punto c) de la política referente a las disposiciones.

Una vez cada dos años se toma un inventario físico de los activos y se realiza una reconciliación con el mayor general, para lo cual no se aclaran oportunamente las diferencias.

Respecto a los seguros sobre los activos fijos se ha observado que en los últimos dos años existe una deficiencia en la cobertura de los mismos, por lo que la empresa deberá establecer una política al respecto.

Gráfico 3: Método descriptivo de evaluación de control interno

Fuente: (Eco-Finanzas, 2012)

Elaborado por: Vilma Verónica Paca Charco

Gráfico: Tiene como premisa fundamental el presentar en forma ilustrativa la secuencia ordenada de pasos a seguir en una actividad, en tal forma que se distinga perfectamente su orden previsto. Ilustra de forma clara el recorrido y la comunicación de la información.

También denominado diagrama de flujo, es una muestra visual de una línea de pasos de acciones que implican un proceso determinado. Es decir, el flujo grama consiste en representar gráficamente, situaciones, describirá objetivamente la estructura orgánica de las áreas con la auditoría, así como los procedimientos a través de sus distintos departamentos y actividades, utilizando símbolos convencionales y explicaciones que den una idea completa. (Eco-Finanzas, 2012)

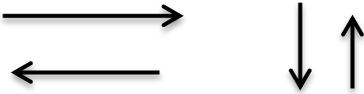
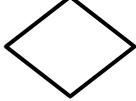
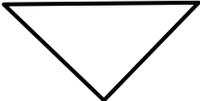
SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	Inicio y final del flujo grama.
	Líneas de flujo de información: representa la conexión o el movimiento del flujo a través de operaciones o de documentos.
	Dentro de este símbolo se detalla la operación o parte del procedimiento.
	Documentos: Se utiliza para identificar cualquier tipo de documento originado o recibido en el sistema.
	Decisión: Se utiliza cuando el proceso se divide en dos o más alternativas y se debe tomar una decisión.
	Archivo: Se emplea para representar el archivo o almacenamiento de información.
	Conecta elementos dentro de la misma página
	Representa una conexión con otra página diferente en la que continúa el flujo grama

Gráfico 4: Método gráfico de evaluación de control interno

Fuente: (Eco-Finanzas, 2012)

Elaborado por: Vilma Verónica Paca Charco

2.2.29 Diseño del Sistema de Control Interno

El diseño de un adecuado sistema de control interno implica no solo un dominio técnico sobre la materia, sino también un conocimiento del medio específico en el cual se va aplicar. Según (Mantilla, 2013, págs. 100-101) menciona que:

El énfasis en el diseño del sistema de control interno está conduciendo a subrayar la importancia de: los criterios de control, como referentes comunes y con altas dosis de objetividad, particularmente a partir de estándares internacionales; y las acciones estratégicas de la alta gerencia en ejercicio de su rol de propietario del control interno.

Una de las ventajas principales del diseño del sistema de control interno es eliminar la subjetividad de aplicar los controles que le parecen a cada quien, sin tener en cuenta ni los objetivos ni las interrelaciones.

Un buen diseño ayuda en gran manera al funcionamiento eficaz del sistema de control interno y ahorra cantidades impresionantes de recursos. Por eso, si bien es importante que participen todos los involucrados en la organización, el rol principal relacionado con el diseño corresponde a los emisores de los criterios/estándares, y a la alta gerencia en cuanto ésta directamente, o a través de asociaciones gremiales, participa en la emisión de tales criterios/estándares.

2.2.30 Implementación del Sistema de Control Interno

La implementación del sistema de control interno es una actividad que es responsabilidad de la alta gerencia, consiste en poner a funcionar, dentro de plazos prudentes, el diseño aceptado. Según (Mantilla, 2013, pág. 102) menciona que:

Generalmente los primeros pasos son una capacitación a los máximos niveles directivos y al personal clave en la organización, respecto de los criterios seleccionado, las razones para ello y la metodología asociada con el mismo.

El paso siguiente es poner a funcionar un plan piloto en un área que sea clave para la organización, y posteriormente ir implementándolo en el resto de las áreas.

Un paso final en esta etapa es la consolidación e integración en un sistema único y coherente. En esta etapa, el asunto clave es la coherencia y la alineación entre el criterio seleccionado y la metodología asociada con el mismo. Por ejemplo, si se selecciona COSO como criterio de control, la metodología debe ser la de COSO, para garantizar la eficiencia del sistema de control interno.

2.2.31 Mejoramiento del Sistema de Control Interno

El mejoramiento del sistema de control interno es una etapa de accionar continuo la consolidación del sistema de control interno es un asunto que se da con el paso del tiempo. No existe ningún sistema de control interno que sea carente de errores. Por consiguiente, se convierte en un imperativo su mejoramiento continuo. (Mantilla, 2013, pág. 102) Menciona que:

Algunos prefieren darle a esta etapa la denominación de administración estratégica del control interno, el accionar en el día a día por parte de los niveles administrativos más altos con el fin de garantizar el logro de los objetivos del negocio.

La importancia de esta etapa es, posiblemente, una de las razones por las cuales no es suficiente la sola evaluación/valoración de los riesgos. Sino que se requiere una administración de los mismos. Frente a las modas o las obligaciones legales. Muchas organizaciones compran diseños de sistemas de control interno (una actividad muy rentable para los consultores organizacionales); hacen importantes esfuerzos de implementación inicial (que conlleva invertir buena cantidad de recursos); se inician los planes piloto pero ahí quedan las cosas. Otra práctica muy común es que la alta gerencia delegue el asunto en un comité o en un funcionario y ahí se queda todo.

El mejoramiento del sistema de control interno es una etapa clave para garantizar la eficiencia del mismo. Posiblemente esta sea una de las razones por las cuales las metodologías más importantes dan un énfasis creciente al monitoreo, esto es, al análisis del comportamiento de los distintos procesos en el tiempo, mediciones que se realizan a través de indicadores.

En esta etapa tiene un rol clave la alta gerencia a través del personal propio de la organización: superada la participación de los consultores externos, llega la hora en que la organización tiene que controlarse a sí misma (auto-control).

2.2.32 Programas

El programa de auditoría constituye el plan de acción para guiar y controlar la ejecución del examen. Describe en términos detallados el alcance del trabajo que se considera necesario para permitir al auditor expresar una opinión sobre los estados financieros y facilita un método ordenado para indicar, administrar y anotar la ejecución de los procedimientos de auditoría mediante los cuales se va a efectuar el trabajo. (Freire, 2011, pág. 42)

2.2.33 Papeles de trabajo

Indica que los: papeles de trabajo son vínculos conectores entre los registros de contabilidad del cliente y el informe de los auditores. Ellos documentan todo el trabajo realizado por los auditores y constituyen la justificación para el informe que estos presentan, la materia de evidencia suficiente y competente que exige la tercera norma del trabajo del campo debe estar claramente documentada en los papeles de trabajo de los auditores. (Whittington & Pany, 2001, pág. 280)

2.2.34 Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS)

Las NAGAS, tiene su origen en los Boletines (Statementon Auditing Estándar – SAS) emitidos por el Comité de Auditoría del Instituto Americano de Contadores Públicos de los Estados Unidos de Norteamérica en el año 1948.

Las normas de auditoría son requerimientos de calidad relativos a la personalidad del auditor, al trabajo que desempeña y a la información que rinde como resultado de dicha auditoría, los cuales se derivan de la naturaleza profesional de la actividad de auditoría y de sus características.

Clasifica a las norma de Auditoría Generalmente Aceptadas de la siguiente manera:

a. Normas Generales o Personales

- ✓ **Entrenamiento y Capacidad Profesional:** La Auditoría debe ser efectuada por personal que tiene el entrenamiento técnico y pericia como Auditor.
- ✓ **Independencia:** En todos los asuntos relacionados con la Auditoría, el auditor debe mantener independencia de criterio.
- ✓ **Cuidado y Esmero Profesional:** Debe ejercerse el esmero profesional en la ejecución de la Auditoría y en la preparación del informe.

b. Normas de Ejecución del Trabajo

- ✓ **Planeamiento y Supervisión:** La Auditoría debe ser planificada apropiadamente y el trabajo de los asistentes del auditor si los hay, debe ser debidamente supervisado.
- ✓ **Estudio y Evaluación del Control Interno:** El auditor debe efectuar un estudio y evaluación adecuado del control interno existente, que le sirvan de base para determinar el grado de confiabilidad de la información.
- ✓ **Evidencia Suficiente y Competente:** El auditor debe obtener evidencia comprobatoria suficiente y competente que permita sustentar de forma objetiva su opinión en el dictamen o informe.

c. Normas de Preparación del Informe

- ✓ **Aplicación de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados:** El dictamen debe expresar si los estados financieros están presentados de acuerdo a principios de contabilidad generalmente aceptados.

- ✓ **Consistencia:** Este principio se refiere tanto a la consistencia en la aplicación de criterios contables de valuación de partidas y demás criterios (capitalización o no capitalización de desembolsos relacionados con activos fijos; tratamiento contable de los planes de pensiones a persona, tratamiento de mejoras de arrendamientos, etc.).
- ✓ **Revelación Suficiente:** Establece que todo estado financiero debe tener la información necesaria y presentada en forma comprensible de tal manera que se pueda conocer claramente la situación financiera y los resultados de sus operaciones.

d. Opinión del auditor

- ✓ **Opinión Sin Salvedades.-** es poco probable que se vean afectadas las decisiones de los usuarios.
- ✓ **Opinión con Salvedades.-** es probable que las decisiones de los usuarios se vean afectadas solo si la información en cuestión es importante para determinadas decisiones que estén tomando.
- ✓ **Negación o Adversa.-** la mayoría o todas las decisiones de los usuarios que basan en los estados financiero que puedan ser sumamente afectados. (Arens, et al, 2007, págs. 34-35)

2.2.35 Técnicas de Control Interno

La técnica es un conjunto de procedimientos utilizados por una persona para lograr un determinado objetivo.

Existen diferentes tipos de técnicas de control interno que pueden utilizar las empresas, pero, entre las principales tenemos:

✓ **Técnicas Validación**

Son un conjunto de actividades implementadas por la organización para confirmar a través de los mecanismos de autorización, comparación y verificación, la pertinencia y legalidad de las transacciones u operaciones de una cooperativa.

✓ **Técnicas de Aseguramiento**

Son procedimientos utilizados para comprobar o verificar el correcto funcionamiento de las operaciones de una organización.

✓ **Técnicas de re-ejecución**

Consiste en volver a realizar los procedimientos, actividades y procesos de una organización; para verificar la exactitud en las transacciones u operaciones realizadas por la misma.

✓ **Técnicas de Especialización Funcional**

Consiste en verificar la existencia de una correcta segregación de funciones, el acceso restringido a cierta información, la supervisión y la función de auditoría interna. (Blanco L. , 2012, pág. 41)

2.2.36 Clasificación de los riesgos de auditoría

La clasificación de los riesgos de auditoría es:

- ✓ **Riesgo inherente:** Es la posibilidad de que existan errores o irregularidades en la gestión administrativa y financiera antes de verificar la eficiencia del control interno diseñado y aplicado con el ente a ser auditado, este riesgo tiene relación directa con el contexto global de una Institución e incluso puede afectar a su desenvolvimiento.
- ✓ **Riesgo de control:** Es la posibilidad de que los procedimientos de control interno incluyendo a la auditoría interna puedan detectar los errores significativos de manera oportuna. Este riesgo si bien no afecta a la cooperativa como un todo, incide de manera directa en los componentes.
- ✓ **Riesgo de detección:** Se origina al aplicar procedimientos de auditoría no son suficientes para lograr descubrir errores o irregularidades que sean

significativos, es decir que no detecten una representación errónea que pudiera ser importante. (Porras, 2007, pág. 110)

2.2.37 Pruebas de Auditoría

Freire, J. (2011) “Son un conjunto de técnicas de investigación aplicadas a una transacción, a un hecho o circunstancia relacionada con los estados financieros de una empresa, que son utilizados para obtener evidencia que fundamente su opinión” (pág. 2)

- ✓ **Pruebas de cumplimiento.** De la Peña, A. (2008) “Son el instrumento mediante el cual el auditor evalúa el sistema de control interno de la cooperativa auditada. Estas pruebas están encaminadas a comprobar: la existencia del control interno, eficacia del mismo, su continuidad durante todo el período” (pág. 59).
- ✓ **Pruebas Sustantivas.** Lara. I, (2007)“Las pruebas sustantivas tienen como objeto obtener evidencia de la integridad, exactitud y validez de la información financiera auditada” (pág. 54).

2.2.38 Hallazgos de auditoría

Es la base para una o más conclusiones, recomendaciones y disposiciones a incluir en el informe de auditoría van a depender de la magnitud e importancia de este que se deriven una o varias conclusiones, o en su defecto de un o más hallazgos. Se debe considerar:

- ✓ **Condición.** Situaciones actuales encontradas. Lo que es, en términos del hecho irregular o diferencia determinada
- ✓ **Criterio.** Medidas o normas aplicables
- ✓ **Causa.** Razones de desviación, en cuanto a lo que se considera de por qué sucedió.
- ✓ **Efecto.** Importancia relativa del asunto (Araya, 2017, págs. 1-3)

2.2.39 Informe final de auditoría

El proceso de auditoría concluye con el informe de auditoría, que constituye el medio a través del cual el auditor comunica de manera formal y directa el reporte final de la auditoría, junto con las recomendaciones correspondientes, a la empresa auditada. (Sotomayor, 2008, pág. 138)

✓ Los informes de auditoría pueden presentarse de dos clases:

Informe extenso o largo.- Es el documento que prepara el auditor al finalizar el examen para comunicar sus resultados, en el que constará además de los comentarios, conclusiones y recomendaciones, el dictamen profesional a los estados financieros, los estados financieros auditados y la información financiera complementaria de la cooperativa como el sistema presupuestario y financiero.

Informe breve o corto.- Es el documento formulado por el auditor para comunicar los resultados cuando se practica una auditoría financiera en la cual los hallazgos no sean relevantes ni se desprendan responsabilidades. Este documento contendrá el dictamen profesional, los estados financieros, notas a los estados financieros, información complementaria y el detalle de la información financiera. (Mantilla, Control Interno Enfoque COSO, 2005, pág. 78)

2.2.40 Proceso Administrativo

El proceso administrativo es el conjunto de funciones administrativas desarrollados por los administrativos con el fin de aprovechar al máximo cada recurso que posee una empresa de forma correcta, rápida y eficaz, para lograr la eficiencia eficacia y economía en la utilización de los mismos., así tenemos:

Planeación: Esta función es la primera que debe ejercer el cuerpo administrativo de una empresa. Aquí es donde serán previstos los objetivos y metas que deberá cumplir la empresa y los métodos a llevar a cabo.

Organización: Luego de la planeación de los objetivos y actividades futuras a realizar para lograr las metas propuestas, el siguiente paso es distribuir cada actividad a los diferentes grupos de trabajos que componen a una empresa.

Está fuertemente relacionado con las aptitudes físicas e intelectuales de cada trabajador y con los recursos físicos que posee la empresa.

Ejecución: En la ejecución se busca dar el primer paso en la realización de las actividades designadas a cada grupo de trabajo y que los mismos continúen realizando dichas actividades de manera periódica y eficaz.

Control: Esta última función tiene el papel de garantizar que la empresa está encaminada por el rumbo del éxito. Si bien cada función anteriormente nombrada puede ser realizada al pie de la letra, eso no garantizará que la cooperativa se incline hacia un camino económico positivo. (Munch , 2007, pág. 14)

2.3 IDEA A DEFENDER

Con el diseño del sistema de control interno para el área de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2016, permitirá el rendimiento de la eficiencia, eficacia y economía en el proceso de crédito y cobranza.

2.4 VARIABLES

2.4.1 Variable Independiente

Sistema de control interno

2.4.2 Variable Dependiente

Eficiencia, eficacia y economía en el proceso de crédito y cobranza

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación tiene un enfoque cualitativo, debido a que se realizó la recolección de la información, partiendo de los conceptos, principios, definiciones, leyes o normas generales que ayudaran a conformar la revisión de la bibliografía con la cual se desarrolló el marco teórico.

Tiene un enfoque cuantitativo porque se procesó y analizó los datos recogidos a través de los cuestionarios para evaluar el control interno, se aplicó al personal responsable del proceso de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 Investigación Documental

A través de la investigación documental se realizó la recopilación de la información teórica sobre temas relacionados con el control interno de libros, revistas, sitios web o cualquier documento electrónico; que sirva como base para elaborar medidas de control, políticas y estrategias en la propuesta con la finalidad de reducir los riesgos que afectan a los procesos de crédito y cobranza.

3.2.2 Investigación de Campo

Esta investigación se utilizó al realizar encuestas a los responsables de los procesos de crédito y cobranza de la Cooperativa con la finalidad de realizar un diagnóstico de la situación actual e identificar las causas del alto grado de índice de morosidad.

3.2.3 Investigación Descriptiva

A través de esta investigación se analizó los componentes del control interno implementado en la Cooperativa, además se describió cada una de las debilidades

encontradas en los procesos de crédito y cobranza, con la finalidad de establecer medidas correctivas.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

La población objeto de estudio está formado por los responsables del proceso de crédito, cobranzas y el jefe de agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda.

Tabla 2: Personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda.

Personal	Numero
Jefe de agencia	1
Créditos	7
Cobranzas	3
Total	11

Fuente: COAC SAC Ltda.

Elaborado por: Vilma Verónica Paca Charco

3.3.2 Muestra

Debido a la reducida población no se aplicó ninguna fórmula para obtener la muestra, las encuestas se realizaron al total de la población.

3.4 MÉTODOS TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1 Métodos

Método Deductivo: En 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 ayudaron a conformar el marco teórico en el cual se sustenta la evaluación del sistema de control interno.

Método de Observación: Este método de investigación se utilizó para analizar los documentos de sustento que se generan durante los procesos de crédito y cobranza,

además permitió identificar las debilidades y errores existentes, lo que ocasionaron el alto riesgo crediticio que presenta la Cooperativa.

3.4.2 Técnicas de Investigación

Observación Directa: Esta técnica se aplicó al efectuar visitas a las instalaciones de la Cooperativa, para revisar la documentación sustentatoria de los procesos de crédito y cobranza que serán evaluados a través de cuestionarios, con la finalidad de obtener evidencia suficiente, competente y pertinente para sustentar las recomendaciones que se emitió al personal administrativo.

Encuestas: Se realizó encuestas al personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda. Con la finalidad de establecer el grado de confianza y riesgo del control interno existente.

3.4.3 Instrumentos de Investigación

Guía de Observación: Esta ficha sirvió para anotar las deficiencias encontradas en los documentos que se revisó de los procesos de crédito y cobranza realizados por los asesores de créditos y gestores de cobranzas.

Cuestionarios: Este instrumento de investigación se utilizó para recabar información aplicando una serie de preguntas a los involucrados en el proceso de crédito y cobranzas, relacionadas con el control interno implementado por la Cooperativa utilizando el método COSO I y sus componentes.

3.5 RESULTADOS

Del análisis de la información obtenida en la encuesta aplicada al personal de la agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, utilizando gráficos se analizaron los datos y obtener información que permita establecer mejoras el proceso de crédito y cobranza, y gestión de la Cooperativa.. Los resultados obtenidos al aplicar las técnicas e instrumentos de investigación mediante la encuesta al personal al personal de la agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., se arrojaron los siguientes resultados

3.5.1 CUESTIONARIO DIRIGIDO A TALENTO HUMANO COAC SAC LTDA.

1. ¿La cooperativa tiene implementado un sistema de control interno?

Tabla 3: Existe un sistema de control interno

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	10	91%
No	1	9%
Total	11	100%

Fuente: Talento humano de la COAC SAC Ltda.

Elaborado por: Vilma Verónica Paca Charco

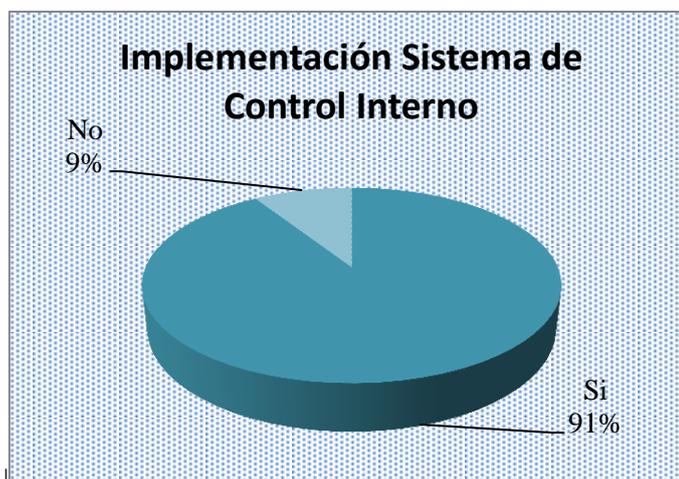


Gráfico 5: Existe un sistema de control interno

Fuente: Tabla 3

Elaborado por: Vilma Verónica Paca Charco

Análisis e Interpretación

Del 100% del talento humano encuestado el 91% mencionaron que la cooperativa tiene implementado un sistema de control interno, mientras que el 9% respondieron que no existe un control interno que ayude a mejorar los procesos administrativos y financieros de la cooperativa.

Los directivos de la cooperativa deben entender que el control interno es una herramienta surgida de la imperiosa necesidad de accionar proactivamente a los efectos de suprimir y/o disminuir significativamente la multitud de riesgos a los que está expuesta la cooperativa.

2. ¿Existe evaluación del sistema de control interno para identificar las debilidades y oportunidades?

Tabla 4: Evaluación del sistema de control interno

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	2	18%
No	9	82%
Total	11	100%

Fuente: Talento humano de la COAC SAC Ltda.

Elaborado por: Vilma Verónica Paca Charco

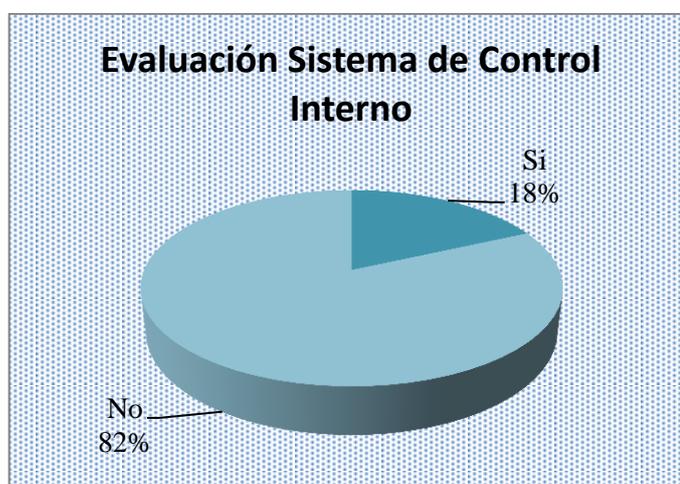


Gráfico 6: Evaluación del sistema de control interno

Fuente: Tabla 4

Elaborado por: Vilma Verónica Paca Charco

Análisis e Interpretación

El 82% del talento humano encuestado de la cooperativa mencionaron que los directivos no realizan la evaluación del sistema de control interno para identificar las debilidades y oportunidades, mientras que el 18% indicaron que si se ha realizado la evaluación.

El gerente de la cooperativa debe establecer herramientas que permitan evaluar el sistema de control interno con la finalidad de identificar debilidades que afectan el cumplimiento de los objetivos institucionales

3. ¿Se evalúa el riesgo crediticio y se da seguimiento a la cartera?

Tabla 5: Evaluación del riesgo crediticio

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	5	45%
No	6	55%
Total	11	100%

Fuente: Talento humano de la COAC SAC Ltda.

Elaborado por: Vilma Verónica Paca Charco

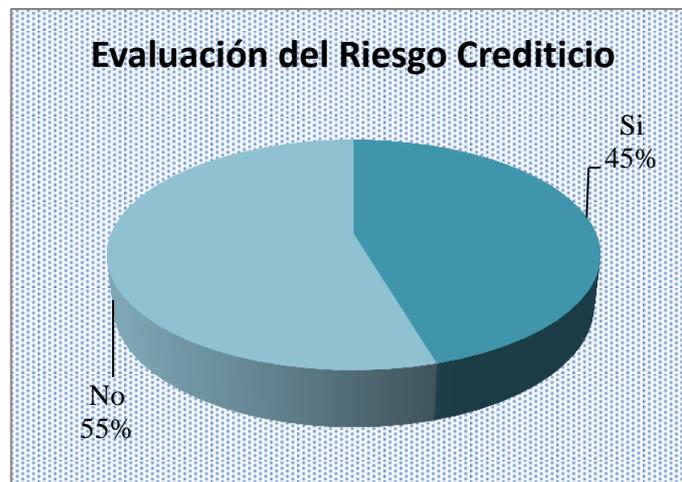


Gráfico 7: Evaluación del riesgo crediticio

Fuente: Tabla 5

Elaborado por: Vilma Verónica Paca Charco

Análisis e Interpretación

Los encuestados en un 55% mencionaron que no se evalúa el riesgo crediticio y que además no existe un seguimiento a la cartera de crédito, mientras que el 45% indicaron que los asesores de crédito son los encargados de evaluar los riesgos existentes en los procesos de crédito.

Es responsabilidad de los administrativos evaluar el riesgo crediticio y realizar un seguimiento a la cartera de crédito para mitigar, compartir o contrarrestar los riesgos que afectan el cumplimiento de las metas establecidas, tomando medidas correctivas.

4. ¿Usted tiene conocimiento de la existencia de manuales, reglamentos y políticas adoptadas por la Cooperativa?

Tabla 6: Conocimiento de manuales, reglamentos y políticas

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	10	91%
No	1	9%
Total	11	100%

Fuente: Talento humano de la COAC SAC Ltda.

Elaborado por: Vilma Verónica Paca Charco

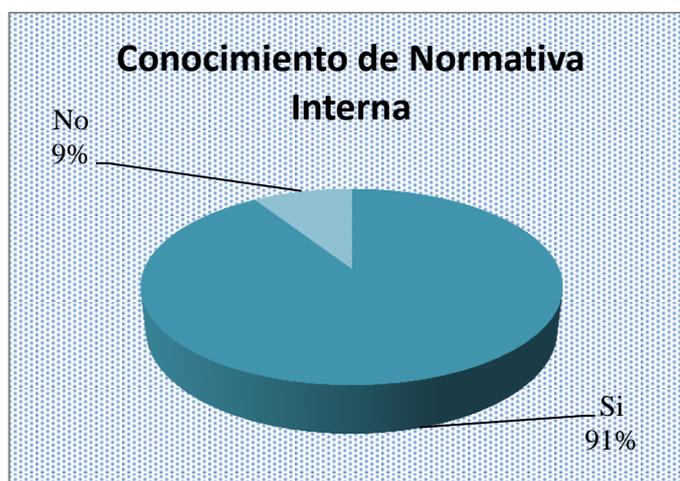


Gráfico 8: Conocimiento de manuales, reglamentos y políticas

Fuente: Tabla 6

Elaborado por: Vilma Verónica Paca Charco

Análisis e Interpretación

El 91% de los encuestados mencionaron que tienen conocimiento de la existencia de manuales, reglamentos y políticas adoptadas por la cooperativa, mientras que el 9% del talento humano desconoce de la existencia de dichas herramientas de gestión.

Los directivos de la cooperativa deben socializar los manuales y reglamentos al talento humano, para que conozcan las responsabilidades que deben cumplir en sus puestos de trabajo.

5. ¿Los asesores de crédito cumplen con el proceso establecido en el manual de créditos?

Tabla 7: Asesores de crédito cumple con el manual de créditos

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	3	27%
No	8	73%
Total	11	100%

Fuente: Talento humano de la COAC SAC Ltda.

Elaborado por: Vilma Verónica Paca Charco

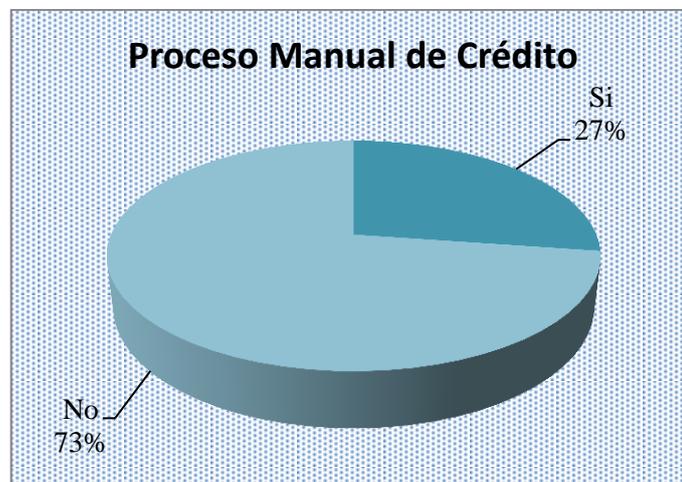


Gráfico 9: Asesores de crédito cumple con el manual de créditos

Fuente: Tabla 7

Elaborado por: Vilma Verónica Paca Charco

Análisis e Interpretación

El 73% del talento humano encuestado mencionaron que los asesores de crédito no cumplen con el proceso establecido en el manual de créditos, debido a que existe créditos emitidos sin realizar el análisis correspondiente, mientras que el 27% respondieron que si existe cumplimiento. Es importante cumplir con el manual de crédito debido a que permite reducir el riesgo de cartera vencida.

6. ¿Considera que el diseño de un sistema de control interno en el área de crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., contribuirá en el rendimiento de la eficiencia, eficacia y economía en el proceso de crédito y cobranza?

Tabla 8: Sistema de control interno contribuye el rendimiento de la eficiencia

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	11	100%
No	0	0%
Total	11	100%

Fuente: Talento humano de la COAC SAC Ltda.

Elaborado por: Vilma Verónica Paca Charco

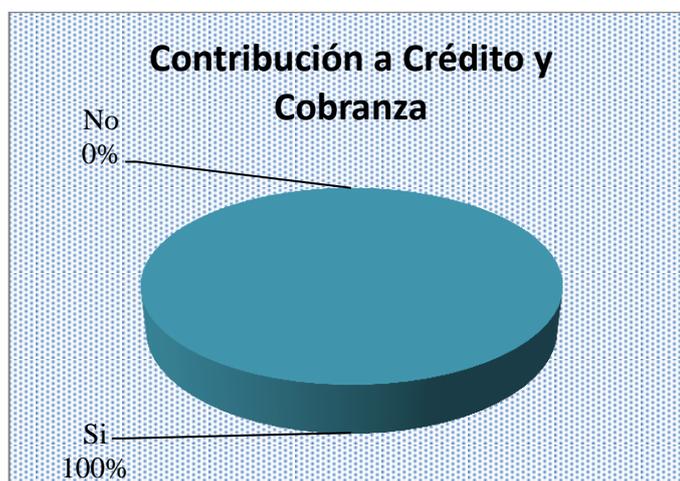


Gráfico 10: Sistema de control interno contribuye al rendimiento de eficiencia

Fuente: Tabla 8

Elaborado por: Vilma Verónica Paca Charco

Análisis e Interpretación

El 100% de los encuestados consideran que el diseño de un sistema de control interno en el área de crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., contribuirá en el rendimiento de la eficiencia, eficacia y economía en el proceso de crédito y cobranza, debido a que se establecerá medidas de prevención del riesgo operativo; procedimientos coordinados para obtener información confiable, salvaguardar sus bienes, promover la eficiencia de sus operaciones y adhesión a su política administrativa.

7. ¿Los asesores de crédito realizan reportes de morosidad de los créditos otorgados a los socios?

Tabla 9: Asesores de crédito realizan reportes de morosidad

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	9	82%
No	2	18%
Total	11	100%

Fuente: Talento humano de la COAC SAC Ltda.

Elaborado por: Vilma Verónica Paca Charco



Gráfico 11: Asesores de crédito realizan reportes de morosidad

Fuente: Tabla 9

Elaborado por: Vilma Verónica Paca Charco

Análisis e Interpretación

El 82% del talento humano encuestado mencionaron que los asesores de crédito realizan reportes de morosidad de los créditos de manera mensual con la finalidad de identificar las causas del incumplimiento del pago de los socios, mientras que el 18% indicaron que no todos los asesores de crédito cumplen con esta responsabilidad.

El gerente de la cooperativa debe exigir a todos los responsables del departamento de créditos que realicen informes de morosidad de los socios de manera semanal o mensual para identificar el número de créditos vencidos y tomar acciones correctivas.

8. ¿Existe un plan que incorpore las acciones a seguir en caso de presentarse requerimientos inesperados de liquidez?

Tabla 10: Plan que incorpore acciones para requerimientos inesperados de liquidez

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	3	27%
No	8	73%
Total	11	100%

Fuente: Talento humano de la COAC SAC Ltda.

Elaborado por: Vilma Verónica Paca Charco

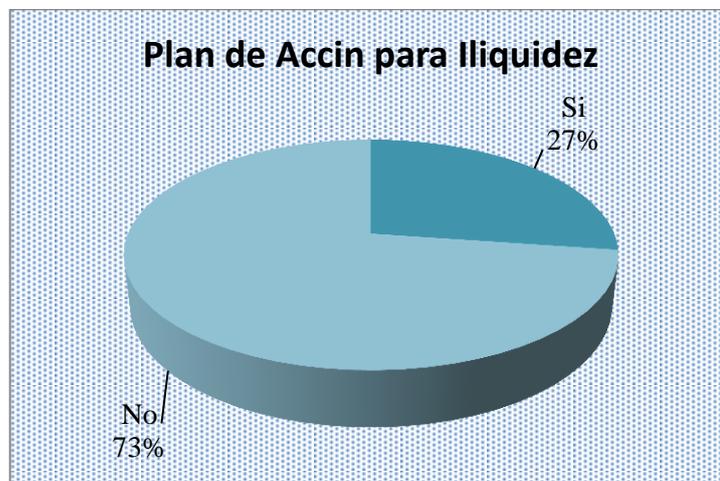


Gráfico 12: Plan que incorpore acciones para requerimientos inesperados de Liquidez

Fuente: Tabla 10

Elaborado por: Verónica Paca

Análisis e Interpretación

El 73% de los encuestados mencionaron que no existe un plan que incorpore las acciones a seguir en caso de presentarse requerimientos inesperados de liquidez, mientras que el 27% mencionaron que si existe pero que no ha sido socializado entre el talento humano de la cooperativa.

Los directivos deben establecer medidas de contingencia para contrarrestar el riesgo que pueda afectar a la cooperativa por falta de liquidez.

9. ¿Se utiliza indicadores para controlar la liquidez de la cooperativa?

Tabla 11: Indicadores para medir la iliquidez

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	2	18%
No	9	82%
Total	11	100%

Fuente: Talento humano de la COAC SAC Ltda.

Elaborado por: Vilma Verónica Paca Charco

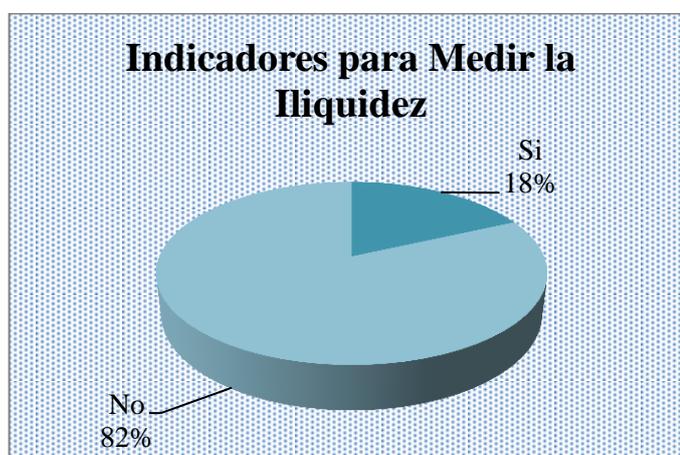


Gráfico 13: Indicadores para medir la liquidez

Fuente: Tabla 11

Elaborado por: Vilma Verónica Paca Charco

Análisis e Interpretación

El 82% del talento humano encuestado mencionó que la cooperativa no utiliza indicadores para controlar la liquidez y hacer frente a sus obligaciones, mientras que el 18% indicaron que si se evalúa la liquidez aplicando indicadores.

Los directivos deben aplicar indicadores a los estados financieros para determinar el nivel de liquidez que posee la cooperativa, para hacer frente a las obligaciones que poseen con el público o socios.

10. ¿Los asesores de crédito están debidamente capacitados para desempeñar sus funciones?

Tabla 12: Asesores de crédito capacitados

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	7	64%
No	4	36%
Total	11	100%

Fuente: Talento humano de la COAC SAC Ltda.

Elaborado por Vilma Verónica Paca Charco

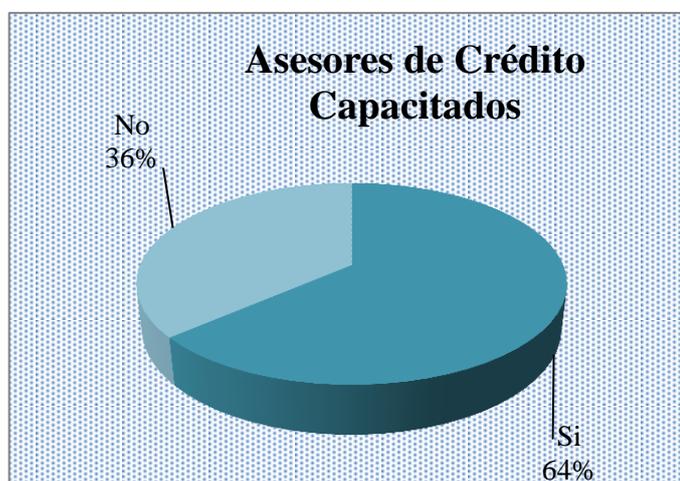


Gráfico 14: Asesores de crédito capacitados

Fuente: Tabla 12

Elaborado por: Vilma Verónica Paca Charco

Análisis e Interpretación

El 64% de los encuestados mencionaron que los asesores de crédito están debidamente capacitados para desempeñar sus funciones, mientras que el 36% indicaron que no existe programas de capacitación dirigido al talento humano.

El talento humano bien capacitado es más productivo, por ende, genera mejores resultados en sus puestos de trabajo, lo cual contribuye para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

3.6 VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER

El diseño del sistema de control interno para el área de crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2016, permitido desarrollar políticas, procesos y procedimientos para obtener un rendimiento de forma eficiente, eficaz y económica en el proceso de crédito y cobranza.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TÍTULO

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA. DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2016.



4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

INFORMACIÓN DE LA COOPERATIVA





4.2.1 Información de la Cooperativa

Reseña Histórica

La Cooperativa SAC nació en Ambato ante la necesidad de trabajar con los sectores indígenas y campesinos. En la actualidad brinda sus servicios a toda la ciudadanía. Con el tiempo ha ampliado su cobertura y ahora está en Quito, Latacunga, Píllaro, Riobamba y Pelileo, con la finalidad de evitar la participación de los denominados chulqueros que en pagos a la gente superan los límites de los intereses de las instituciones financieras.

Los valores por concepto de créditos entregados a los socios por esta cooperativa van desde USD 100 hasta los 10 mil. Dentro de los requisitos para acceder a este tipo de servicio están: tener una base mínima para el crédito requerido en 5 x 1, es decir si necesita USD 100 en su libreta debe poseer 20 dólares un tiempo de 30 días.

Los plazos fijos y el ahorro a la vista contribuyen a que el socio no sólo se beneficie de los préstamos, también recibe incentivos como mayor capital, mejor movimiento en sus libretas y pagos de intereses puntuales de créditos.

Su trayectoria de ayuda a fortalecer la agricultura, ganadería, comercio y vivienda ha conllevado al incremento de socios en más de 20 mil.

Misión

Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito sostenible, que impulsa la economía popular y solidaria, a través de productos y servicios financieros y no financieros de calidad; orientada al desarrollo socio-económico de los socios y clientes a nivel nacional.

Visión

En el año 2019, La Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., consolidará su sostenibilidad, a través de una gestión eficiente con responsabilidad social, personal capacitado y comprometido, apoyando a mejorar la calidad de vida de los socios.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA
SISTEMA DE CONTROL INTERNO
ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS

4.2.2 Base Legal

Cooperativa de Ahorro y Crédito "SAC " Ltda., constituida jurídicamente con Acuerdo Ministerial No. 01128 del 16 de abril de 1999, e inscrita en el Registro General de Cooperativas con el número de orden 6188 del 20 de abril 1999.

Dispone de la normatividad estatutaria y reglamentaria y se rige mediante disposiciones legales que se menciona a continuación.

Interna:

- ✓ Manual de créditos
- ✓ Manual de cobranza
- ✓ Políticas de créditos
- ✓ Reglamento interno
- ✓ Estatuto actualizado y aprobado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Externa:

- ✓ Ley de la Economía Popular y Solidaria
- ✓ Reglamento a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria
- ✓ Ley de Régimen Tributario Interno
- ✓ Reglamento de la Ley de Régimen Tributario Interno
- ✓ Ley de Seguridad Social
- ✓ Código de Trabajo

4.2.3 Estructura Orgánica

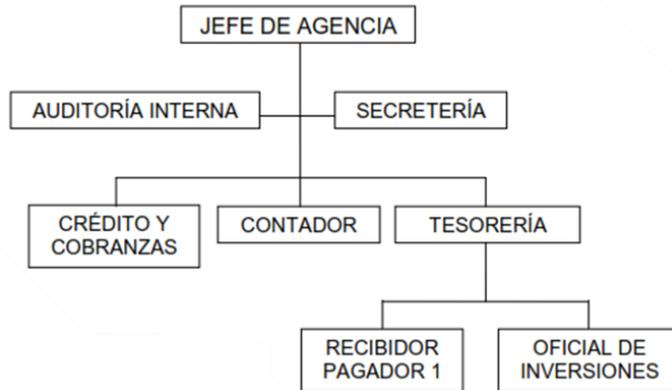


Gráfico 15: Orgánico estructural de la agencia Riobamba
Fuente: COAC SAC Ltda.



Gráfico 16: Orgánico Estructural de la Cooperativa
Fuente: COAC SAC Ltda.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA
SISTEMA DE CONTROL INTERNO
ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS

4.2.4 Logo de la cooperativa

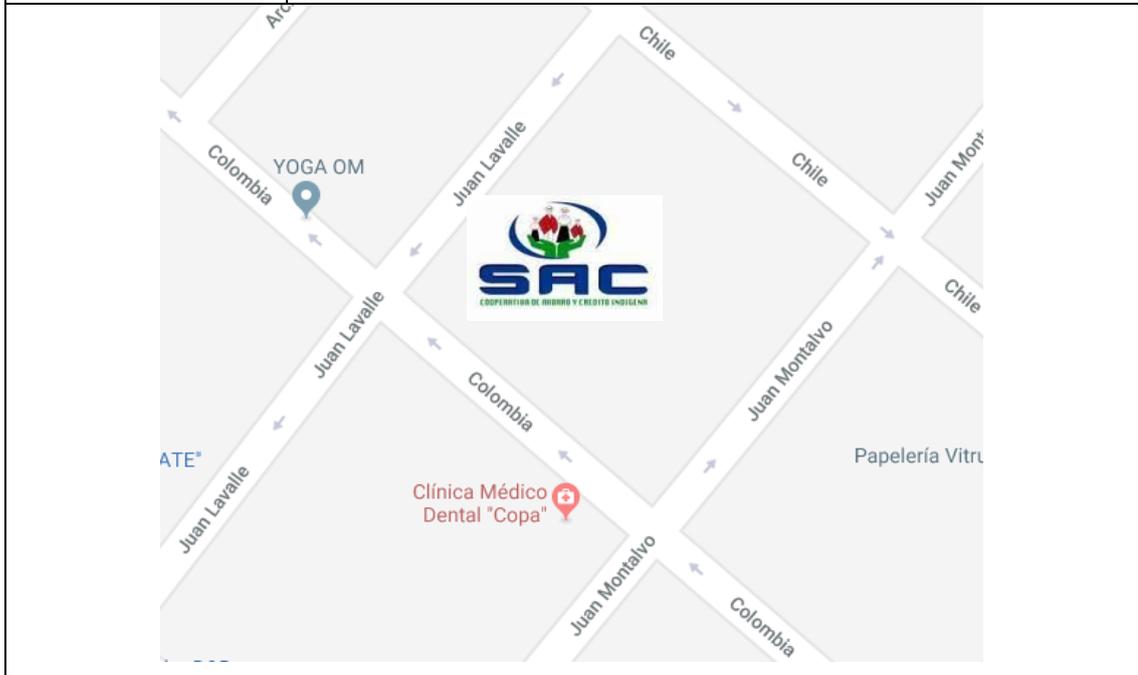


Gráfico 17: Logo de la cooperativa
 Fuente: COAC SAC Ltda.

4.2.5 Ubicación Geográfica

Tabla 13: Ubicación Geográfico

COOPERATIVA:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda.
PROVINCIA:	Chimborazo
CANTÓN:	Riobamba
DIRECCIÓN:	Colombia 30-50 y Juan Lavalle



Fuente: COAC SAC
 Elaborado por: Vilma Verónica Paca Charco



4.2.6 Productos que Oferta a los Socios y Ciudadanía

- ✓ **Ahorro a la vista:** Es una cuenta que usted tiene con SAC, donde su dinero se mantiene seguro, le permite tener libre disponibilidad de su capital, en el momento y lugar que lo desee, además está capitalizando sus fondos en forma mensual, con los mejores intereses del mercado, sobre cualquier saldo; SAC cuida de su dinero. Pueden ser abiertas a nombre de una o más personas, ya sean naturales o jurídicas. No se cobra mantenimiento de cuenta.
- ✓ **Depósito a plazo fijo:** Le permite determinar el período exacto en el que se constituye su ahorro. Le permite manejar más eficientemente su liquidez, ya que deposita por el plazo de días que necesita. Le da mayor rentabilidad, porque obtiene tasas de plazo fijo por depósitos que de otra manera hubieran sido mantenidos a la vista, son tasas de interés negociables. El cliente siempre está seguro con su depósito, no deja de percibir interés así pase su tiempo de vencimiento.
- ✓ **Certificados de aportación:** Los certificados de aportación representan la participación de los socios en la Cooperativa. Los certificados de aportación son comunes y obligatorios. Los certificados de aportación comunes son aquellos que pueden ser retirados en cualquier tiempo. Los certificados de aportación obligatorios serán los entregados por los socios al momento de ser parte de la Cooperativa.
- ✓ **Ahorro estudiantil:** Para fortalecer la cultura del ahorro infantil se presenta el plan de ahorro estudiantil, en los cuales los estudiantes menores a 18 años pueden abrir su cuenta de ahorros con solo tres dólares de depósito inicial y formar parte de la Institución financiera número uno del centro del país.

4.2.7 Servicios que Oferta a los Socios y Ciudadanía

- ✓ **Debito de Energía Eléctrica:** Los socios pueden hacer un convenio para que todos los meses la cooperativa pague la cuenta de energía eléctrica
- ✓ **Fondo Mortuario:** Si alguno de nuestros socios fallece, la Cooperativa cubrirá una parte de los gastos mortuarios.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA
SISTEMA DE CONTROL INTERNO
ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS

- ✓ **Seguro de Préstamo:** Si alguno de nuestros socios fallece, la Cooperativa cubrirá toda la deuda, en este caso, la familia quedará sin deuda alguna.
- ✓ **Transferencias Nacionales e Internacionales:** Si usted quiere recibir remesas del extranjero directamente a su cuenta, puede hacer un convenio con la Cooperativa.
- ✓ **Ayuda Social:** Si tiene alguna calamidad en su hogar, accidente, enfermedad grave y necesite de nuestra ayuda, la Cooperativa SAC dispone de una ayuda para usted.
- ✓ **Tarjeta Visa Electrón:** En la Cooperativa SAC usted puede acceder a la tarjeta Internacional Visa Electrón, con la cual usted puede realizar sus compras, retirar de cualquier cajero automático del mundo, las 24 horas y los 365 días del año.

4.2.8 Evaluación del Sistema de Control Interno



EVALUACIÓN SISTEMA DE CONTROL INTERNO

MATRIZ DE PONDERACION DEL CONTROL INTERNO

Como parte fundamental para establecer el sistema de control interno en el área de créditos y cobranzas de la cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., se procedió a realizar un diagnóstico de la situación actual en la que opera la cooperativa aplicando cuestionarios utilizando el método COSO III al talento humano que labora en la agencia de Riobamba ubicada en las calles Colombia y La Valle.

4.2.9 Establecimiento de Escalas Para Evaluar los Cuestionarios

Para calificar los cuestionarios aplicados al talento humano de la cooperativa, se utilizará la siguiente escala:

Tabla 14: Escala para calificar los cuestionarios

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Inaceptable
2	Deficiente
3	Satisfactorio
4	Muy Bueno
5	Excelente

Fuente: Superintendencia de Economía Popular Y solidaria

Elaborado por: Vilma Verónica Paca Charco

4.2.10 Cuestionarios de Control Interno

Elaborado Por:	CHPVV	Fecha: 24-11-2017
Revisado Por:	VMCA-RGRG	Fecha: 27-11-2017

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	CI 1/23
---	--	----------------

Entrevistados: Talento Humano

Responsable: Paca Vilma Verónica

Hora de Inicio: 10h00 am

Hora de finalización: 11h30 am

Lugar: Colombia y Lavalle

Componente: Entorno de Control

Principio 1: *Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos*

Nº	PREGUNTAS	VALORACIÓN	EVIDENCIA SUSTENTARÍA
1	¿Existe un código de ética aprobado por la máxima autoridad?	4	Se verifico las actas de aprobación del código de ética.
2	¿Existe sanciones para quienes no cumplen los valores éticos?	4	se identificó 2 sanciones por incumplimiento del código de ética
3	¿Se difunden a los trabajadores de la cooperativa el código de ética establecido para contribuir al buen uso de los recursos?	5	A todos los trabajadores se ha enviado vía electrónica el código de ética.
4	¿Se realiza la toma de decisiones de acuerdo a valores éticos con integridad y responsabilidad?	1	D1: La máxima autoridad toma decisiones inobservando el código de ética.
Valoración Total		14	

D: Debilidad

$$\text{Promedio valorado} = \frac{\text{Total valoración}}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{Promedio valorado} = \frac{14}{4} = 3.5$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Inaceptable
2	Deficiente
3	Satisfactorio
4	Muy Bueno
5	Excelente

Interpretación

En el principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos el área de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., posee una valoración total de 27 puntos, el promedio es de 3.5 que representa en la escala una calificación muy buena.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	CI 2/23
---	--	----------------

Entrevistados: Talento Humano
Hora de Inicio: 10h00 am
Lugar: Colombia y Lavalle

Responsable: Paca Vilma Verónica
Hora de finalización: 11h30 am

Componente: Entorno de Control

Principio 2: *Ejerce la responsabilidad de supervisión*

Nº	PREGUNTAS	VALORACIÓN	EVIDENCIA SUSTENTARÍA
5	¿La máxima autoridad supervisa las funciones de los trabajadores?	4	Informe de supervisión del gerente
6	¿En el desarrollo y cumplimiento de sus funciones los trabajadores aplican en su área de trabajo las políticas emitidas por la máxima autoridad?	4	Cumplimiento del reglamento interno de la cooperativa
7	¿La máxima autoridad y jefes de área se aseguran la adhesión a las políticas institucionales?	1	D2: Incumplimiento de las políticas institucionales
8	¿La máxima autoridad establece políticas institucionales y específicas aplicables a las áreas de trabajo?	4	Reglamento interno y estatuto de la cooperativa
Valoración Total		13	

D: Debilidad

$$\text{Promedio valorado} = \frac{\text{Total valoración}}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{Promedio valorado} = \frac{13}{4} = 3.25$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Inaceptable
2	Deficiente
3	Satisfactorio
4	Muy Bueno
5	Excelente

Interpretación

En el principio 2: Ejerce la responsabilidad de supervisión por parte del personal administrativo el área de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., posee una valoración total de 13 puntos, el promedio es de 3.25 que representa en la escala una Satisfactorio.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
INDÍGENA SAC LTDA
SISTEMA DE CONTROL INTERNO
ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS**

CI 3/23

Entrevistados: Talento Humano

Responsable: Paca Vilma Verónica

Hora de Inicio: 10h00 am

Hora de finalización: 11h30 am

Lugar: Colombia y Lavalle

Componente: Entorno de Control

Principio 3: *Establece estructuras, autoridad y responsabilidades*

Nº	PREGUNTAS	VALORACIÓN	EVIDENCIA SUSTENTARÍA
9	¿Se han establecido indicadores de gestión que permita evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos institucionales?	3	D3: No se aplican indicadores de gestión.
10	¿La cooperativa ha establecido la misión y visión acorde a sus funciones?	5	Análisis de la misión y visión
11	¿Se elabora con anticipación el POA a fin de que se ejecuten los planes sistemáticamente?	5	Actas de aprobación del POA
12	¿La máxima autoridad ha creado una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de su misión y apoye efectivamente el logro de los objetivos?	4	Verificación del organigrama estructura
Valoración Total		17	

D: Debilidad

$$\text{Promedio valorado} = \frac{\text{Total valoración}}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{Promedio valorado} = \frac{17}{4} = 4.25$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Inaceptable
2	Deficiente
3	Satisfactorio
4	Muy Bueno
5	Excelente

Interpretación

En el principio 3: Establece estructuras, autoridad y responsabilidades el área de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., posee una valoración total de 17 puntos, el promedio es de 4.25 que representa en la escala una calificación muy buena.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
INDÍGENA SAC LTDA
SISTEMA DE CONTROL INTERNO
ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS**

CI4/23

Entrevistados: Talento Humano

Responsable: Paca Vilma Verónica

Hora de Inicio: 10h00 am

Hora de finalización: 11h30 am

Lugar: Colombia y Lavalle

Componente: Entorno de Control

Principio 4: *Demuestra compromiso con la competencia de sus profesionales*

Nº	PREGUNTAS	VALORACIÓN	EVIDENCIA SUSTENTARÍA
13	¿Se efectúa el reclutamiento del personal que labora en la cooperativa acorde con el cumplimiento de los requisitos establecidos?	1	D4: No existen proceso de selección del personal
14	¿Existe políticas que estimulen el desarrollo profesional del personal?	1	D5: No se estimula al personal
15	¿Se realizan programas de capacitación que estén dirigidos a mantener los niveles de competencia requeridos?	1	D6: No reciben capacitaciones
16	¿La cooperativa cuenta con procesos actualizados y aprobados para mejorar las competencias de conocimiento y habilidades de los trabajadores?	2	D7: No existen procesos para mejorar las competencias profesionales
Valoración Total		5	

D: Debilidad

$$\text{Promedio valorado} = \frac{\text{Total valoración}}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{Promedio valorado} = \frac{5}{4} = 1.25$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Inaceptable
2	Deficiente
3	Satisfactorio
4	Muy Bueno
5	Excelente

Interpretación

En el principio 4: Demuestra compromiso con la competencia de sus profesionales el área de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., posee una valoración total de 5 puntos, el promedio es de 1.25 que representa en la escala una calificación inaceptable.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	CI 5/23
---	--	----------------

Entrevistados: Talento Humano

Responsable: Paca Vilma Verónica

Hora de Inicio: 10h00 am

Hora de finalización: 11h30 am

Lugar: Colombia y Lavalle

Componente: Entorno de Control

Principio 5: *Aplica la responsabilidad por la rendición de cuentas*

Nº	PREGUNTAS	VALORACIÓN	EVIDENCIA SUSTENTARÍA
17	¿La cooperativa realiza rendición de cuentas una vez al año?	2	D8: No existe rendición de cuentas a los socios
18	¿Se presenta estados financieros auditados a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria?	4	Verificación de estados financieros auditados de la cooperativa
19	¿La máxima autoridad establece políticas institucionales y específicas aplicables a las áreas de trabajo?	4	Cada trabajador conoce las políticas institucionales de sus puestos de trabajo
20	¿Los trabajadores presentan un informe de sus funciones realizadas a su superior inmediato?	4	Los trabajadores emiten informes de sus actividades cada fin de semana, sin embargo, no todos cumplen.
Valoración Total		14	

D: Debilidad

$$\text{Promedio valorado} = \frac{\text{Total valoración}}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{Promedio valorado} = \frac{14}{4} = 3.5$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Inaceptable
2	Deficiente
3	Satisfactorio
4	Muy Bueno
5	Excelente

Interpretación

En el principio 5: Aplica la responsabilidad por la rendición de cuentas el área de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., posee una valoración total de 14 puntos, el promedio es de 3.5 que representa en la escala una calificación muy buena.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	CI 6/23
---	--	----------------

Tabla 15: Ponderación total del entorno de control

Principios		Valoración
Principio 1	Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos	3.50
Principio 2	Ejerce la responsabilidad de supervisión	3.25
Principio 3	Establece estructuras, autoridad y responsabilidades	4.25
Principio 4	Demuestra compromiso con la competencia de sus profesionales	1.25
Principio 5	Aplica la responsabilidad por la rendición de cuentas	3.50
Total		15.75

Fuente: Cuestionarios del entorno de control

Elaborado por: Vilma Verónica Paca Charco

$$\text{Promedio valorado} = \frac{\text{Total valoración}}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{Promedio valorado} = \frac{15.75}{5} = \mathbf{3.15}$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Inaceptable
2	Deficiente
3	Satisfactorio
4	Muy Bueno
5	Excelente

Interpretación

Para evaluar el componente entorno de control se aplicó cuestionarios del control interno a los trabajadores de la cooperativa del área de créditos y cobranzas, utilizando el método COSO III como resultado de esta evaluación se evidencia una ponderación de 15.75 puntos del total de los 5 principios evaluados, con un promedio de 3.15 que representa una calificación satisfactoria.

En el principio 4: Demuestra compromiso con la competencia de sus profesionales existe una calificación deficiente, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., debe establecer medidas de control para establecer un ambiente de trabajo óptimo para el desarrollo eficiente de sus actividades de crédito y cobranza.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
INDÍGENA SAC LTDA
SISTEMA DE CONTROL INTERNO
ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS**

CI 7/23

Entrevistados: Talento Humano

Responsable: Paca Vilma Verónica

Hora de Inicio: 10h00 am

Hora de finalización: 11h30 am

Lugar: Colombia y Lavalle

Componente: Evaluación del Riesgo

Principio 6: *Especifica objetivos relevantes*

Nº	PREGUNTAS	VALORACIÓN	EVIDENCIA SUSTENTARÍA
1	¿Los objetivos están acordes a las actividades que se realiza en la cooperativa?	4	Revisión de objetivos institucionales
2	¿La máxima autoridad identifica los riesgos que afectan al logro de los objetivos considerando los factores internos y externos?	1	No se identifica los riesgos.
3	¿En el plan de mitigación de riesgos se definen los objetivos y metas, asignando responsabilidades para áreas específicas?	4	La cooperativa posee un plan de mitigación de riesgos operativos
4	¿Se obtiene la suficiente información acerca de las situaciones de riesgos para estimar su probabilidad de su ocurrencia?	1	D9: No existe personal responsable de reportar los riesgos y su probabilidad.
Valoración Total		10	

D: Debilidad

$$\text{Promedio valorado} = \frac{\text{Total valoración}}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{Promedio valorado} = \frac{10}{4} = 2.5$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Inaceptable
2	Deficiente
3	Satisfactorio
4	Muy Bueno
5	Excelente

Interpretación En el principio 6: Especifica objetivos relevantes el área de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., posee una valoración total de 10 puntos, el promedio es de 2.5 que representa en la escala una calificación satisfactoria.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	CI 8/23
---	--	----------------

Entrevistados: Talento Humano

Responsable: Paca Vilma Verónica

Hora de Inicio: 10h00 am

Hora de finalización: 11h30 am

Lugar: Colombia y Lavalle

Componente: Evaluación del Riesgo

Principio 7: *Identifica y analiza los riesgos*

Nº	PREGUNTAS	VALORACIÓN	EVIDENCIA SUSTENTARÍA
5	¿Los directivos emprenden medidas pertinentes para afrontar exitosamente los riesgos en la institución?	5	La cooperativa posee un plan de riesgos
6	¿La identificación de los riesgos está integrada a la planificación de la cooperativa?	2	D10: No posee planificación
7	¿Existe un proceso permanente para evaluar el riesgo e identificar el cambio de condiciones económicas y operativas, para tomar acciones que son necesarias?	5	La cooperativa posee un plan de riesgos
8	¿La cooperativa cuenta con un mapa de riesgos producto del análisis de los factores internos y externos?	5	Revisión de mapa de riesgos
Valoración Total		17	

D: Debilidad

$$\text{Promedio valorado} = \frac{\text{Total valoración}}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{Promedio valorado} = \frac{17}{4} = 4.25$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Inaceptable
2	Deficiente
3	Satisfactorio
4	Muy Bueno
5	Excelente

Interpretación En el principio 7: Identifica y analiza los riesgos el área de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., posee una valoración total de 17 puntos, el promedio es de 4.25 que representa en la escala una calificación excelente.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
INDÍGENA SAC LTDA
SISTEMA DE CONTROL INTERNO
ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS

CI 9/23

Entrevistados: Talento Humano

Responsable: Paca Vilma Verónica

Hora de Inicio: 10h00 am

Hora de finalización: 11h30 am

Lugar: Colombia y Lavalle

Componente: Evaluación del Riesgo

Principio 8: *Evalúa el riesgo de fraude*

Nº	PREGUNTAS	VALORACIÓN	EVIDENCIA SUSTENTARÍA
9	¿Los controles establecidos para evitar fraudes están monitoreados diariamente?	1	D11: No existen controles
10	¿En el plan de mitigación de riesgos se ha desarrollado una estrategia de gestión para evitar el fraude interno y externo?	5	Existe políticas y control para evitar el fraude interno y externo
11	¿Cuándo se determina el fraudes este es comunicado a gerencia para las acciones correctivas?	5	Se informa para ver las acciones a tomar por gerencia
12	¿Dispone de un historial respecto a los fraudes que ha tenido la cooperativa?	1	No dispone
Valoración Total		12	

D: Debilidad

$$\text{Promedio valorado} = \frac{\text{Total valoración}}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{Promedio valorado} = \frac{12}{4} = 3.0$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Inaceptable
2	Deficiente
3	Satisfactorio
4	Muy Bueno
5	Excelente

Interpretación

En el principio 8: Evalúa el riesgo de fraude el área de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., posee una valoración total de 12 puntos, el promedio es de 3.0 que representa en la escala una calificación satisfactoria.

Entrevistados: Talento Humano

Responsable: Paca Vilma Verónica

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	CI 10/23
---	--	-----------------

Hora de Inicio: 10h00 am
Lugar: Colombia y Lavalle

Hora de finalización: 11h30 am

Componente: Evaluación del Riesgo

Principio 9: *Identifica y analiza los cambios significativos*

Nº	PREGUNTAS	VALORACIÓN	EVIDENCIA SUSTENTARÍA
13	¿Los controles establecidos para evitar el riesgo se encuentran actualizados?	4	Los controles están actualizados
14	¿Son considerados factores de alto riesgo potencial los programas o actividades complejas, el manejo del dinero en efectivo, la alta rotación y crecimiento del personal, crecimientos rápidos, nueva tecnología entre otros?	5	Existe políticas para el manejo de los recursos financieros, materiales y del Talento Humano
15	¿Los Directivos identifican las opciones de respuesta de riesgos, considerando la probabilidad e impacto en relación al costo/beneficio?	2	D12: No se ha establecido respuesta a los riesgos.
16	¿Se valora los riesgos a partir de las dos perspectivas: probabilidad e impacto?	1	D13: No valoraran los riesgos.
Valoración Total		12	

D: Debilidad

$$\text{Promedio valorado} = \frac{\text{Total valoración}}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{Promedio valorado} = \frac{12}{4} = 3.0$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Inaceptable
2	Deficiente
3	Satisfactorio
4	Muy Bueno
5	Excelente

Interpretación

En el principio 9: Identifica y analiza los cambios significativos el área de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., posee una valoración total de 12 puntos, el promedio es de 3.0 que representa en la escala una calificación satisfactoria.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	CI 11/23
---	--	-----------------

Entrevistados: Talento Humano

Responsable: Paca Vilma Verónica

Hora de Inicio: 10h00 am

Hora de finalización: 11h30 am

Lugar: Colombia y La Valle

Tabla 16: Ponderación total de evaluación de riesgos

Principios		Valoración
Principio 6	Especifica objetivos relevantes	2.5
Principio 7	Identifica y analiza los riesgos	4.25
Principio 8:	Evalúa el riesgo de fraude	3.0
Principio 9	Identifica y analiza los cambios significativos	3.0
Total		12.75

Fuente: Cuestionarios de evaluación de riesgos

Elaborado por: Verónica Paca

$$\text{Promedio valorado} = \frac{\text{Total valoración}}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{Promedio valorado} = \frac{12.75}{4} = \mathbf{3.18}$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Inaceptable
2	Deficiente
3	Satisfactorio
4	Muy Bueno
5	Excelente

Interpretación

Para evaluar el componente evaluación de riesgos se aplicó cuestionarios del control interno a los trabajadores de la cooperativa del área de créditos y cobranzas, utilizando el método COSO III como resultado de esta evaluación se evidencia una ponderación de 12,75 puntos del total de los 4 principios evaluados, con un promedio de 3.18 que representa una calificación satisfactoria.

Los siguientes principios son los que menor puntuación de valoración poseen: Principio 6: Especifica objetivos relevantes; Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude y Principio 9: Identifica y analiza los cambios significativos. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., debe establecer medidas de control para reducir los riesgos que afectan las operaciones financieras y operativas de la cooperativa.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	CI 12/23
---	--	-----------------

Entrevistados: Talento Humano

Responsable: Paca Vilma Verónica

Hora de Inicio: 10h00 am

Hora de finalización: 11h30 am

Lugar: Colombia y La Valle

Componente: Actividades de Control

Principio 10: *Selecciona y desarrolla actividades de control*

Nº	PREGUNTAS	VALORACIÓN	EVIDENCIA SUSTENTARÍA
1	¿Se ha comunicado a los trabajadores sobre la responsabilidad que asumen en su tarea?	5	La responsabilidades son entregadas en forma escrita el primer día que ingresan a laborar en la cooperativa
2	¿Se han separado funciones incompatibles para reducir el riesgo de errores o acciones irregulares?	4	Existe manual de funciones
3	¿Se ha difundido en el personal sobre las actividades que no les corresponde?	4	La responsabilidades son entregadas en forma escrita el primer día que ingresan a laborar en la cooperativa
4	¿Se han rotado las tareas y funciones de los servidores?	5	Los trabajadores rotan cada mes en las diferentes funciones de la COAC
Valoración Total		19	

$$\text{Promedio valorado} = \frac{\text{Total valoración}}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{Promedio valorado} = \frac{19}{4} = 4.75$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Inaceptable
2	Deficiente
3	Satisfactorio
4	Muy Bueno
5	Excelente

Interpretación

En el principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control, el área de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., posee una valoración total de 19 puntos, el promedio es de 4.75 que representa en la escala una calificación excelente.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	CI 13/23
---	--	-----------------

Entrevistados: Talento Humano

Responsable: Paca Vilma Verónica

Hora de Inicio: 10h00 am

Hora de finalización: 11h30 am

Lugar: Colombia y La Valle

Componente: Actividades de Control

Principio 11: *Selecciona y desarrolla controles generales sobre la tecnología*

Nº	PREGUNTAS	VALORACIÓN	EVIDENCIA SUSTENTARÍA
5	¿Se ha elaborado e implementado un plan informático estratégico para administrar y dirigir todos los recursos tecnológicos?	2	Se incluye en el reglamento interno
6	¿La unidad de tecnología de información, está posicionada dentro de la estructura organizacional de la cooperativa en un nivel que le permita efectuar las actividades de asesoría y apoyo a la alta dirección?	1	D14: No consta en el organigrama estructural
7	¿La unidad de tecnología de información es participe en la toma de decisiones de la organización para generar cambios de mejora tecnológica?	1	D15: no participa en la toma de decisiones.
8	¿La cooperativa ha actualizado la estructura tecnológica?	3	Se actualizó en el período 2016
Valoración Total		7	

D: Debilidad

$$\text{Promedio valorado} = \frac{\text{Total valoración}}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{Promedio valorado} = \frac{7}{4} = 1.75$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Inaceptable
2	Deficiente
3	Satisfactorio
4	Muy Bueno
5	Excelente

Interpretación

En el principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre la tecnología, el área de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., posee una valoración total de 7 puntos, el promedio es de 1.75 que representa en la escala una calificación deficiente.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	CI 14/23
---	--	-----------------

Entrevistados: Talento Humano
Hora de Inicio: 10h00 am
Lugar: Colombia y La Valle

Responsable: Paca Vilma Verónica
Hora de finalización: 11h30 am

Componente: Actividades de Control
Principio 12: *Despliega políticas y procedimientos*

Nº	PREGUNTAS	VALORACIÓN	EVIDENCIA SUSTENTARÍA
9	¿La cooperativa dispone de evidencia documental suficiente, pertinente y legal de sus operaciones?	5	La cooperativa posee archivos ordenados cronológicamente
10	¿Las áreas de recaudación cuentan con suficientes medidas de seguridad física?	5	Existe controles adecuados en el área de cajas
11	¿Todas las operaciones financieras están respaldadas con documentación de soporte suficiente y pertinente?	4	La cooperativa posee archivos ordenados cronológicamente
12	¿Se concilia diariamente las operaciones de depósito respecto de las recaudaciones?	4	Los cajeros concilian los valores recaudados al final del día
Valoración Total		18	

$$\text{Promedio valorado} = \frac{\text{Total valoración}}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{Promedio valorado} = \frac{18}{4} = 4.50$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Inaceptable
2	Deficiente
3	Satisfactorio
4	Muy Bueno
5	Excelente

Interpretación

En el principio 12: Despliega políticas y procedimientos, el área de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., posee una valoración total de 18 puntos, el promedio es de 4.50 que representa en la escala una calificación excelente.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	CI 15/23
---	--	-----------------

Entrevistados: Talento Humano

Responsable: Paca Vilma Verónica

Hora de Inicio: 10h00 am

Hora de finalización: 11h30 am

Lugar: Colombia y La Valle

Componente: Actividades de Control

Principio 13: *Utiliza información relevante*

Nº	PREGUNTAS	VALORACIÓN	EVIDENCIA SUSTENTARÍA
13	¿Existen medidas de prevención, detección y corrección que protejan a los sistemas de información?	2	El técnico está encargado de los controles
14	¿Se puede obtener registros actualizados sobre los comprobantes generados por las recaudaciones efectuadas?	5	El sistema automáticamente registra las operaciones
15	¿Las conciliaciones bancarias se realizan comparando los movimientos del libro bancos, con los registros y saldos de los estados bancarios?	4	Las conciliaciones bancarias son realizadas dos veces al mes
16	¿Se emite cortes de los créditos para determinar cuáles están vencidos y su posible recuperación?	4	El sistema emite los reportes pero no se analizan
Valoración Total		15	

$$\text{Promedio valorado} = \frac{\text{Total valoración}}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{Promedio valorado} = \frac{15}{4} = 3.75$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Inaceptable
2	Deficiente
3	Satisfactorio
4	Muy Bueno
5	Excelente

Interpretación

En el principio 13: Utiliza información relevante, el área de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., posee una valoración total de 15 puntos, el promedio es de 3.75 que representa en la escala una calificación muy buena.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	CI 16/23
---	--	-----------------

Entrevistados: Talento Humano

Responsable: Paca Vilma Verónica

Hora de Inicio: 10h00 am

Hora de finalización: 11h30 am

Lugar: Colombia y La Valle

Tabla 17: Ponderación total de actividades de control

Principios		Valoración
Principio 10	Selecciona y desarrolla actividades de control	4.75
Principio 11	Selecciona y desarrolla controles generales sobre la tecnología	1.75
Principio 12	Despliega políticas y procedimientos	4.50
Principio 13	Utiliza información relevante	3.75
Total		14.75

Fuente: Cuestionarios de actividades de control

Elaborado por: Verónica Paca

$$\text{Promedio valorado} = \frac{\text{Total valoración}}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{Promedio valorado} = \frac{14.75}{4} = \mathbf{3.68}$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Inaceptable
2	Deficiente
3	Satisfactorio
4	Muy Bueno
5	Excelente

Interpretación

Para evaluar el componente actividades de control se aplicó cuestionarios del control interno a los trabajadores de la cooperativa del área de créditos y cobranzas, utilizando el método COSO III como resultado de esta evaluación se evidencia una ponderación de 14.75 puntos del total de los 4 principios evaluados, con un promedio de 3.68 que representa una calificación satisfactoria.

El principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre la tecnología posee una ponderación baja. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., debe establecer medidas de control adecuadas para garantizar el correcto funcionamiento de las transacciones financieras realizadas por los socios.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	CI 17/23
---	--	-----------------

Entrevistados: Talento Humano

Responsable: Paca Vilma Verónica

Hora de Inicio: 10h00 am

Hora de finalización: 11h30 am

Lugar: Colombia y La Valle

Componente: Información y Comunicación

Principio 14: *Se comunica internamente*

Nº	PREGUNTAS	VALORACIÓN	EVIDENCIA SUSTENTARÍA
1	¿La información emitida cuenta con controles adecuados para garantizar confiabilidad y seguridad?	1	D16: Inexistencia de controles
2	¿Los sistemas de información están diseñados acorde con los planes estratégicos y operativos, ajustando a las necesidades de la cooperativa?	5	La cooperativa posee sistemas operativos acorde a su actividad económica
3	¿Se les comunica a los nuevos trabajadores la información relacionada con los procedimientos, reglamentos y controles específicos que deben aplicar?	1	D17: No existe proceso de inducción
4	¿La información cuenta con las debidas seguridades en la cooperativa?	2	Cada empleado resguarda
Valoración Total		9	

D: Debilidad

$$\text{Promedio valorado} = \frac{\text{Total valoración}}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{Promedio valorado} = \frac{9}{4} = 2.25$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Inaceptable
2	Deficiente
3	Satisfactorio
4	Muy Bueno
5	Excelente

Interpretación

En el principio 14: Se comunica internamente, el área de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., posee una valoración total de 9 puntos, el promedio es de 2.25 que representa en la escala una calificación deficiente.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	CI 18/23
---	--	-----------------

Entrevistados: Talento Humano
Hora de Inicio: 10h00 am
Lugar: Colombia y La Valle

Responsable: Paca Vilma Verónica
Hora de finalización: 11h30 am

Componente: Información y Comunicación
Principio 15: *Se comunica con el exterior*

Nº	PREGUNTAS	VALORACIÓN	EVIDENCIA SUSTENTARÍA
4	¿La cooperativa posee una página web, en donde se publique las actividades realizadas y planificadas?	4	La cooperativa dispone de página web en la cual se comunica los eventos sociales y financieros
5	¿La cooperativa comunica para las asambleas generales con anticipación?	2	D18: Se comunica un día antes
6	¿Se suministra información y existe una buena comunicación con los órganos de control?	4	Existe cumplimiento con los órganos de control en suministrar la información
8	¿La información tributaria es enviada a la matriz para su debida declaración?	2	D19: No existe coordinación entre las sucursales y la matriz en la parte contable
Valoración Total		12	

D: Debilidad

$$\text{Promedio valorado} = \frac{\text{Total valoración}}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{Promedio valorado} = \frac{12}{4} = \mathbf{3.00}$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Inaceptable
2	Deficiente
3	Satisfactorio
4	Muy Bueno
5	Excelente

Interpretación

En el principio 15: Se comunica con el exterior, el área de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., posee una valoración total de 12 puntos, el promedio es de 3.00 que representa en la escala una calificación satisfactoria.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	CI 19/23
---	--	-----------------

Entrevistados: Talento Humano

Responsable: Paca Vilma Verónica

Hora de Inicio: 10h00 am

Hora de finalización: 11h30 am

Lugar: Colombia y La Valle

Tabla 18: Ponderación total de información y comunicación

Principios		Valoración
Principio 14	Se comunica internamente	2.25
Principio 15	Se comunica con el exterior	3.00
Total		5.25

Fuente: Cuestionarios de actividades de control

Elaborado por: Verónica Paca

$$\text{Promedio valorado} = \frac{\text{Total valoración}}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{Promedio valorado} = \frac{5.25}{2} = 2.62$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
0 - 2	Inaceptable
3 - 4	Deficiente
5 - 6	Satisfactorio
7 - 8	Muy Bueno
9 - 10	Excelente

Interpretación

Para evaluar el componente información y comunicación se aplicó cuestionarios del control interno a los trabajadores de la cooperativa del área de créditos y cobranzas, utilizando el método COSO III como resultado de esta evaluación se evidencia una ponderación de 5.25 puntos del total de los 2 principios evaluados, con un promedio de 2.62 que representa una calificación satisfactoria.

El principio 14: Se comunica internamente posee la menor ponderación. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., debe tomar medidas correctivas para mejorar la comunicación interna, debido a que una mala información proporcionada provoca errores u omisiones por parte de los trabajadores de la cooperativa.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	CI 20/23
---	--	-----------------

Entrevistados: Talento Humano

Responsable: Paca Vilma Verónica

Hora de Inicio: 10h00 am

Hora de finalización: 11h30 am

Lugar: Colombia y La Valle

Componente: Supervisión

Principio 16: *Realiza evaluaciones continuas y/o independientes*

Nº	PREGUNTAS	VALORACIÓN	EVIDENCIA SUSTENTARÍA
1	¿Se evalúa el funcionamiento de los diversos controles, con el fin de determinar la vigencia y la calidad del sistema de control interno?	5	Se realiza evaluación del sistema informático una vez al mes
2	¿Se realiza hoja de supervisiones de las actividades que realizan los funcionarios?	1	D20: No existe supervisión de las actividades
3	¿Los responsables de la supervisión identifican debilidades y fortalezas que existen en los procesos internos de la cooperativa?	4	El jefe de agencia presenta informe de debilidades existentes en el área de créditos
4	¿La máxima autoridad vigila que las políticas y procedimientos sean aplicados por todos los funcionarios?	4	Existe un control adecuado de las políticas
Valoración Total		14	

D: Debilidad

$$\text{Promedio valorado} = \frac{\text{Total valoración}}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{Promedio valorado} = \frac{14}{4} = 3.50$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Inaceptable
2	Deficiente
3	Satisfactorio
4	Muy Bueno
5	Excelente

Interpretación

En el principio 16: Realiza evaluaciones continuas y/o independientes, el área de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., posee una valoración total de 14 puntos, el promedio es de 3.5 que representa en la escala una calificación muy buena.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	CI 21/23
---	--	-----------------

Entrevistados: Talento Humano

Responsable: Paca Vilma Verónica

Hora de Inicio: 10h00 am

Hora de finalización: 11h30 am

Lugar: Colombia y La Valle

Componente: Supervisión

Principio 17: *Evalúa y comunica deficiencias*

Nº	PREGUNTAS	VALORACIÓN	EVIDENCIA SUSTENTARÍA
5	¿Los responsables de la supervisión comunican oportunamente las deficiencias detectadas?	1	D21: No existe responsable de realizar supervisión
6	¿Se solicita información a bancos y deudores para evaluar la efectividad del control de los saldos relacionados?	1	D22: No se compara los saldos de la cooperativa
7	¿El jefe de agencia determina las acciones preventivas o correctivas para solucionar los problemas detectados en el control interno?	2	El jefe de agencia presenta informe de debilidades existentes en el área de créditos
8	¿Los trabajadores informan las deficiencias encontradas en sus puestos de trabajo?	2	D23: No se informan las deficiencias.
Valoración Total		6	

D: Debilidad

$$\text{Promedio valorado} = \frac{\text{Total valoración}}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{Promedio valorado} = \frac{6}{4} = \mathbf{1.50}$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Inaceptable
2	Deficiente
3	Satisfactorio
4	Muy Bueno
5	Excelente

Interpretación

En el principio 17: Evalúa y comunica deficiencias, el área de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., posee una valoración total de 6 puntos, el promedio es de 1.50 que representa en la escala una calificación deficiente.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	CI 22/23
---	--	-----------------

Entrevistados: Talento Humano

Responsable: Paca Vilma Verónica

Hora de Inicio: 10h00 am

Hora de finalización: 11h30 am

Lugar: Colombia y La Valle

Tabla 19: Ponderación total de supervisión y monitoreo

Principios		Valoración
Principio 16	Realiza evaluaciones continuas y/o independientes	3.5
Principio 17	Evalúa y comunica deficiencias	1.5
Total		5.00

Fuente: Cuestionarios de actividades de supervisión

Elaborado por: Verónica Paca

$$\text{Promedio valorado} = \frac{\text{Total valoración}}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{Promedio valorado} = \frac{5}{2} = 2.50$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Inaceptable
2	Deficiente
3	Satisfactorio
4	Muy Bueno
5	Excelente

Interpretación

Para evaluar el componente supervisión se aplicó cuestionarios del control interno a los trabajadores de la cooperativa del área de créditos y cobranzas, utilizando el método COSO III como resultado de esta evaluación se evidencia una ponderación de 5 puntos del total de los 2 principios evaluados, con un promedio de 2,50 que representa una calificación satisfactoria.

Los dos principios evaluados presentan una calificación baja, por lo cual se sugiere a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., realizar supervisión de las actividades que realiza los trabajadores y emitir un informe de cumplimiento del reglamento interno.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
INDÍGENA SAC LTDA
SISTEMA DE CONTROL INTERNO
ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS**

CI 23/23

Matriz de Nivel de Confianza y Riesgo de la Cooperativa
Tabla 20: Promedio de los componentes del COSO

Componente	Calificación	
Entorno de Control	3.15	Satisfactorio
Evaluación de Riesgo	3.18	Satisfactorio
Actividades de Control	3.68	Muy bueno
Información y Comunicación	2.62	Satisfactorio
Actividades de Supervisión	2.50	Satisfactorio
Promedio del nivel de calificación	15,13	

Fuente: Cuestionarios de control interno
Elaborado por: Verónica Paca

$$\text{Promedio valorado} = \frac{\text{Total valoración}}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{Promedio valorado} = \frac{15,13}{5} = 3.02$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Inaceptable
2	Deficiente
3	Satisfactorio
4	Muy Bueno
5	Excelente

Interpretación

El resultado de los cinco componentes; entorno de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación y actividades de supervisión es de 15,33 que representa una calificación satisfactoria.

Como se evidencia la cooperativa no ha establecido medidas o procedimientos de control para salvaguardar sus recursos tanto financieros, materiales y talento humano, por lo cual existen debilidades que afectan el cumplimiento eficiente de las operaciones financieras y administrativas; por ende no se cumple los objetivos institucionales.

ID #	Origen de la deficiencia de control interno		Descripción de la deficiencia del control interno	Dueño o responsable	Plan de remediación y fecha	Impacto presente funcionando
	Componente	Principio				
D1	Entorno de control	Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos	La máxima autoridad toma decisiones inobservando el código de ética.	Gerente Jefe de agencia	Establecer medidas correctivas para cumplir con el código de ética	Las decisiones pueden afectar a la imagen corporativa de la cooperativa
D2	Entorno de control	Principio 2: Ejerce la responsabilidad de supervisión	Los directivos de la cooperativa incumplen las políticas institucionales	Gerente Jefe de agencia	Establecer sanciones por incumplimiento del reglamento interno	Incumplimiento de los objetivos institucionales
D3	Entorno de control	Principio 3: Establece estructuras, autoridad y responsabilidades	La cooperativa no ha establecido indicadores de gestión que permita evaluar el cumplimiento de los objetivos institucionales	Gerente Jefe de agencia Jefe de créditos	Establecer indicadores para medir el cumplimiento de los objetivos institucionales	Se desconoce el nivel de cumplimiento de los objetivos institucionales
D4	Entorno de control	Principio 4: Demuestra compromiso con la competencia de sus profesionales	La cooperativa no ha establecido un proceso de selección de personal	Gerente Jefe de agencia	Realizar un manual de selección de personal	El personal de la cooperativa no se encuentra de acuerdo al perfil profesional

4.2.11 Formulario de Resumen de Deficiencias

ID #	Origen de la deficiencia de control interno		Descripción de la deficiencia del control interno	Dueño o responsable	Plan de remediación y fecha	Impacto presente funcionando
	Componente	Principio				
D5	Entorno de control	Principio 4: Demuestra compromiso con la competencia de sus profesionales	La cooperativa no ha implementado políticas que estimulen el desarrollo profesional del personal.	Gerente Jefe de agencia	Establecer presupuesto para estimular al personal	Los trabajadores no se encuentran comprometidos con la cooperativa
D6	Entorno de control	Principio 4: Demuestra compromiso con la competencia de sus profesionales	Los trabajadores no reciben capacitaciones dirigidas a mejorar su competencia profesional.	Gerente Jefe de agencia	Establecer programas de capacitación dirigido a los trabajadores	Existen errores en los procesos operativos por falta de capacitación
D7	Entorno de control	Principio 4: Demuestra compromiso con la competencia de sus profesionales	La cooperativa no cuenta con procesos actualizados y aprobados para mejorar las competencias de conocimiento y habilidades de los trabajadores	Gerente Jefe de agencia	Establecer programas para evaluar las habilidades y desempeño del personal	Se desconoce el tipo de habilidades poseen cada trabajador
D8	Entorno de control	Principio 5: Aplica la responsabilidad por la rendición de cuentas	La cooperativa no realiza rendición de cuentas una vez al año a sus socios	Jefe de agencia	Establecer presupuesto para realizar rendición de cuentas a los socios	Los socios se encuentran desinformados

ID #	Origen de la deficiencia de control interno		Descripción de la deficiencia del control interno	Dueño o responsable	Plan de remediación y fecha	Impacto presente funcionando
	Componente	Principio				
D9	Evaluación del riesgo	Principio 6: Especifica objetivos relevantes	La máxima autoridad no identifica los riesgos que afectan al logro de los objetivos considerando los factores internos y externos	Jefe de agencia	Realizar un plan de mitigación de riesgos	La cooperativa está expuesta a que los riesgos afecten las operaciones financieras
D10	Evaluación del riesgo	Principio 7: Identifica y analiza los riesgos	La cooperativa no ha establecido en la planificación la identificación de los riesgos	Jefe de agencia	En el Plan Operativo Anual establecer programas, proyectos que ayuden a disminuir los riesgos	No existe presupuesto establecido para realizar actividades de identificación de riesgos
D11	Evaluación del riesgo	Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude	La cooperativa no monitorea diariamente los controles establecidos para evitar fraudes	Jefe de sistemas	Monitorear todos los días los sistemas informáticos	Existe un riesgo alto de que exista fraudes internos o externos
D12	Evaluación del riesgo	Principio 9: Identifica y analiza los cambios significativos	Los Directivos de la cooperativa no identifican las opciones de respuesta de riesgos, considerando la probabilidad y el impacto en relación con la tolerancia al riesgo y su relación costo/beneficio	Gerente Jefe de agencia	Realizar un plan de mitigación de riesgos	La cooperativa está expuesta a que los riesgos afecten las operaciones financieras

ID #	Origen de la deficiencia de control interno		Descripción de la deficiencia del control interno	Dueño o responsable	Plan de remediación y fecha	Impacto presente funcionando
	Componente	Principio				
D13	Evaluación del riesgo	Principio 9: Identifica y analiza los cambios significativos	La administración no valora los riesgos a partir de las dos perspectivas: probabilidad e impacto	Gerente Jefe de agencia	Realizar un plan de mitigación de riesgos	La cooperativa está expuesta
D14	Actividades de control	Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre la tecnología	La unidad de tecnología de información, no está posicionada dentro de la estructura organizacional de la cooperativa en un nivel que le permita efectuar las actividades de asesoría y apoyo a la alta dirección	Unidad de tecnología de información	Reestructurar el organigrama estructural	Existe descoordinación entre la unidad de tecnología de información u la unidad administrativa
D15	Actividades de control	Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre la tecnología	La unidad de tecnología de información no es participe en la toma de decisiones de la organización para generar cambios de mejora tecnológica	Unidad de tecnología de información	La unidad de tecnología debe participar en la toma de decisiones para mejorar cambios tecnológicos	La plataforma tecnológica no está de acuerdo a la necesidad de la cooperativa

ID #	Origen de la deficiencia de control interno		Descripción de la deficiencia del control interno	Dueño o responsable	Plan de remediación y fecha	Impacto presente funcionando
	Componente	Principio				
D16	Información y comunicación	<i>Principio 14:</i> Se comunica internamente	La información que genera la cooperativa no cuenta con controles adecuados para garantizar confiabilidad y seguridad	Gerente Jefe de agencia	Establecer controles para garantizar la información	La información no es oportuna para la toma de decisiones
D17	Información y comunicación	<i>Principio 14:</i> Se comunica internamente	La cooperativa no realiza un proceso adecuado de inducción al personal que ingresa a laborar	Jefe de agencia	Establecer un proceso adecuado de inducción para el personal	Los trabajadores desconocen las políticas, los objetivos de la cooperativa
D18	Actividades de control	<i>Principio 15:</i> Se comunica con el exterior	La cooperativa no comunica a los miembros de la asamblea general con anticipación	Secretaria de la cooperativa	Comunicar con anticipación a los miembros de la asamblea general a través de medios electrónicos o mediante oficios	No asisten a las asambleas generales todos los socios
D19	Información y comunicación	<i>Principio 15:</i> Se comunica con el exterior	La información tributaria es enviada oportunamente a la matriz para su debida declaración	Secretaria de la cooperativa	Enviar con anticipación los comprobantes de sustento tributario	La contadora no declara todas las facturas de gastos o ingresos generados por la cooperativa

ID #	Origen de la deficiencia de control interno		Descripción de la deficiencia del control interno	Dueño o responsable	Plan de remediación y fecha	Impacto presente funcionando
	Componente	Principio				
D20	Supervisión	Principio 16: Realiza evaluaciones continuas y/o independientes	El jefe de agencia no supervisa las actividades que realizan los funcionarios	Jefe de agencia	Establecer un control de las actividades que realizan los trabajadores	Se desconoce el nivel de responsabilidad existente en cada puesto de trabajo
D21	Supervisión	Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias	Los responsables de la supervisión no comunican oportunamente las deficiencias detectadas	Jefe de agencia	Comunicar a su inmediato superior las deficiencias identificadas en los procesos operativos de la institución	No existe medidas correctivas por falta de información
D22	Supervisión	Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias	Se solicita información a bancos y deudores para evaluar la efectividad del control de los saldos relacionados	Secretaria Jefe de agencia	Solicitar información a los bancos y socios para verificar que los saldos de la cooperativa sean reales	Se desconoce la veracidad de la información financiera del activo corriente y los deudores que posee la cooperativa
D22	Supervisión	Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias	Los trabajadores no informan las deficiencias encontradas en sus puestos de trabajo	Trabajadores de la cooperativa	Establece sanciones para quienes no informan las debilidades identificadas en sus puestos de trabajo	No existe medidas correctivas por falta de información

4.2.12 Cuadro de Productos

		COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	CP 1/5
N°	Pregunta	Producto	
AMBIENTE DE CONTROL			
1	¿Existe un código de ética aprobado por la máxima autoridad?	Código de Ética	
2	¿Existe sanciones por incumplimiento del código de ética?	Código de Ética	
3	¿Se difunden a los trabajadores de la cooperativa el código de ética establecido para contribuir al buen uso de los recursos?	Taller o Conferencias para socializar el código ética	
4	¿Se realiza la toma de decisiones de acuerdo a valores éticos con integridad y responsabilidad?	Código de Ética	
5	¿La máxima autoridad supervisa las funciones de los trabajadores?	Manual de Funciones	
6	¿En el desarrollo y cumplimiento de las funciones los trabajadores aplican en su área de trabajo las políticas emitidas por la máxima autoridad?	Políticas Internas	
7	¿La cooperativa ha establecido la misión y visión acorde a las funciones de la cooperativa?	Planificación Estratégica	
8	¿La máxima autoridad ha creado una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de su misión y apoye efectivamente el logro de los objetivos?	Manual de funciones	
9	Efectúa el reclutamiento del personal acorde al cumplimiento requisitos establecidos?	Manual de Talento humano	
10	¿La máxima autoridad ha creado una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de su misión y apoye efectivamente el logro de los objetivos?	Manual de funciones	
11	¿Existe políticas que estimulen el desarrollo profesional del personal?	Incentivos al Personal	
12	¿Se realizan programas de capacitación que estén dirigidos a mantener los niveles de competencia requeridos?	Plan de Capacitación	
13	¿Se han separado funciones incompatibles para reducir el riesgo de errores o acciones irregulares?	Manual de Funciones	

		COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	CP 2/5
N°	Pregunta	Producto	
EVALUACIÓN DEL RIESGO			
14	¿Los objetivos están acordes a las actividades que se realiza en la cooperativa?	Planificación Estratégica	
15	¿La máxima autoridad identifica los riesgos que afectan al logro de los objetivos considerando los factores internos y externos?	Matriz de Riesgos	
16	¿En el plan de mitigación de riesgos está en enfocado a objetivos y metas, asignando responsabilidades para áreas específicas?	Plan de Riesgo	
17	¿Se obtiene la suficiente información acerca de las situaciones de riesgos para estimar su probabilidad de su impacto y ocurrencia?	Matriz de Riesgos	
18	¿Los directivos emiten medidas pertinentes para afrontar exitosamente los riesgos dentro de la institución y sus correctivos?	Plan de Riesgos	
19	¿La identificación de los riesgos afecta de manera significativa a la planificación de la cooperativa respecto a sus actividades?	Plan de Riesgos	
20	¿Existe un proceso permanente para evaluar el riesgo e identificar el cambio de condiciones económicas y operativas, para tomar acciones que son necesarias?	Plan de Riesgos	
21	¿La cooperativa cuenta con un matriz de riesgos producto del análisis de los factores internos y externos?	Matriz de Riesgos	
22	¿En el plan de mitigación de riesgos se ha desarrollado una estrategia de gestión para evitar el fraude interno y externo?	Plan de Riesgos	
23	¿Los controles establecidos para evitar el riesgo se encuentran actualizados y conoce todo el personal que labora en la cooperativa?	Plan de Riesgos	
24	¿Los Directivos de la cooperativa identifican las opciones de respuesta de riesgos, considerando la probabilidad y el impacto en relación con la tolerancia al riesgo y su relación costo/beneficio?	Plan de Riesgos	
25	¿La administración valora los riesgos a partir de las dos perspectivas: probabilidad e impacto y su incidencia en las actividades de la cooperativa?	Plan de riesgos	

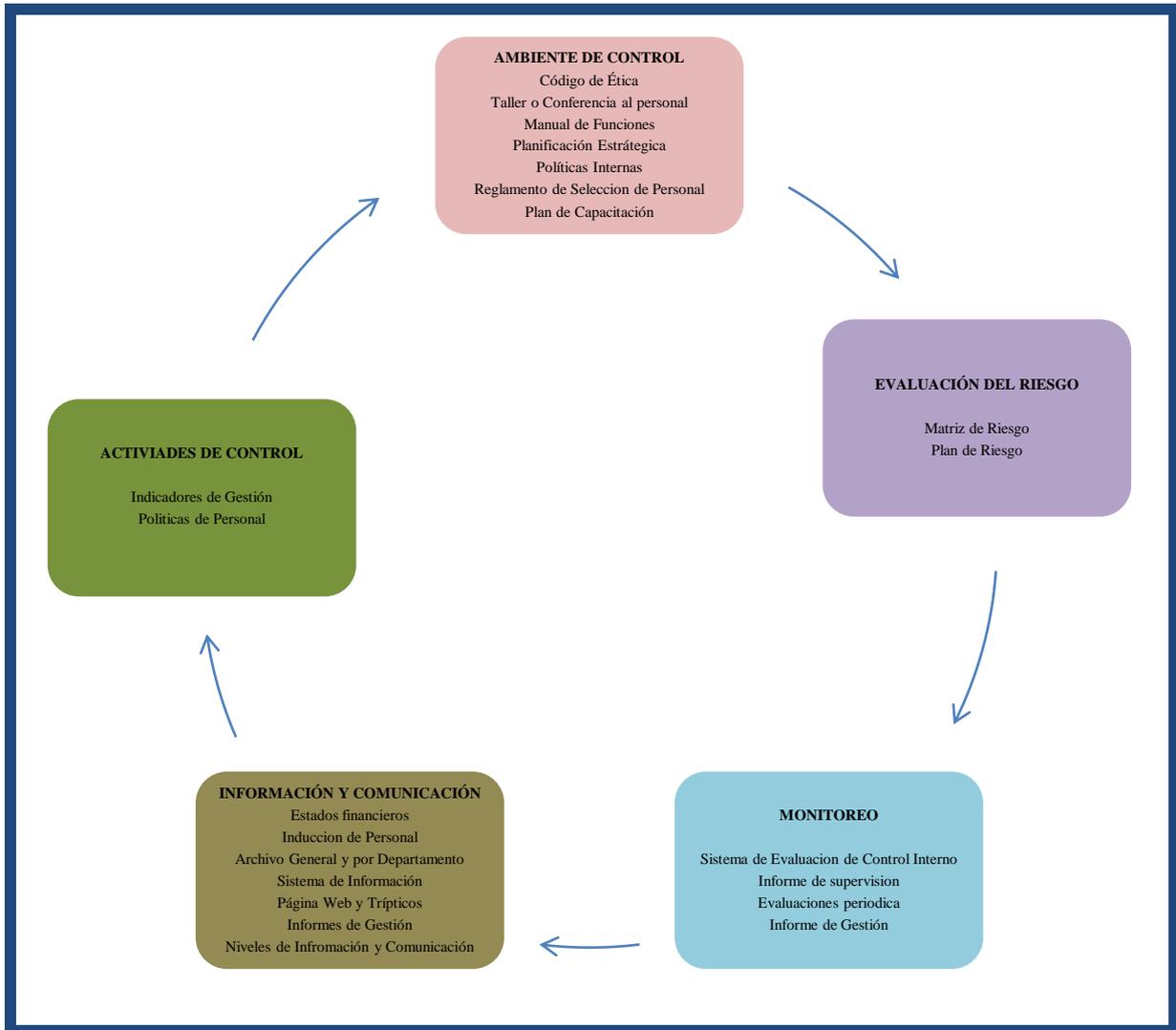
		COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	CP 2/5
N°	Pregunta	Producto	
ACTIVIDADES DE CONTROL			
26	¿Se han establecido indicadores de gestión que permita evaluar el cumplimiento de las metas, objetivos de la cooperativa?	Indicadores de Gestión	
27	¿Se elabora con anticipación el POA a fin de que se ejecuten los planes sistemáticamente?	Plan Operativo Anual	
28	¿La máxima autoridad y jefes de área aseguran la adhesión a las políticas de la cooperativa?	Políticas Internas	
29	¿La máxima autoridad establece políticas institucionales que sean específicas y aplicables a las áreas de trabajo?	Políticas Internas	
30	¿La cooperativa cuenta con procesos actualizados y aprobados para mejorar las competencias, conocimiento y habilidades de los trabajadores?	Políticas de Personal	
31	¿La cooperativa realiza rendición de cuentas una vez al año a todos sus socios?	Informe Anual de Actividades	
32	¿Los controles establecidos para evitar fraudes están bien estructurados y son monitoreados diariamente?	Plan de Riesgos	
33	¿Son considerados factores de alto riesgo los programas o actividades complejas, el manejo del dinero en efectivo, la alta rotación y crecimiento del personal, crecimiento rápido de la morosidad, nueva tecnología entre otros?	Auditoría Internas	
34	¿El personal ha rotado en diferentes áreas, tareas y funciones dentro de la cooperativa?	Manual de Funciones	
35	¿La unidad de tecnología de información, está posicionada dentro de la estructura organizacional de la cooperativa en un nivel que le permita efectuar las actividades de asesoría y apoyo a la alta dirección?	Manual de Funciones	
36	¿La unidad de tecnología de la información es participe en la toma de decisiones de la cooperativa para generar cambios y mejora tecnológica?	Manual de Funciones	
37	¿La cooperativa ha actualizado la estructura tecnológica tanto física como de personal?	Plan Anual Informática	

		COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	CP 1/5
N°	Pregunta	Producto	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
44	¿Se presenta estados financieros auditados a la Asamblea General de Socios Superintendencia de Economía Popular y Solidaria?	Estados Financieros	
45	¿Los trabajadores presentan un informe de sus funciones realizadas a su superior inmediato?	Informe Mensual	
46	¿Se ha comunicado a los trabajadores sobre la responsabilidad que asumen en su tarea?	Inducciones al Personal	
47	¿Se ha difundido en el personal sobre las actividades que no les corresponde?	Manual de Funciones	
48	¿Se ha elaborado e implementado un plan informático estratégico para administrar y dirigir todos los recursos tecnológicos?	Plan anual de Informática	
49	¿La cooperativa dispone de evidencia documental suficiente, pertinente y legal de sus operaciones?	Archivo General y por Departamentos	
50	¿La información cuenta con controles adecuados para garantizar confiabilidad y seguridad?	Sistema de Información y Bodega	
51	¿Los sistemas de información están diseñados acorde con los planes estratégicos y operativos, ajustando a las necesidades de la cooperativa?	Planificación Estratégica	
52	¿Se les comunica a los nuevos trabajadores la información relacionada con los procedimientos, reglamentos y controles específicos que deben aplicar?	Plan de inducción y Manual de Funciones	
53	¿La cooperativa posee una página web, en donde se publique las actividades realizadas o planificadas?	Página web y Trípticos	
54	¿La cooperativa comunica para las Asambleas Generales de representantes con anticipación como determina la ley de Economía Popular y Solidaria y su reglamento?	Citación a Reuniones	
55	¿Se suministra información necesaria a la administración y a los organismos de control y externos internos?	Informes de Gestión	
56	¿Se ha determinado canales y medios de comunicación para coordinar actividades con los órganos de control?	Niveles de información y comunicación	

		COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	CP 1/5
N°	Pregunta	Producto	
MONITOREO			
59	¿Se evalúa el funcionamiento de los diversos controles, con el fin de determinar la vigencia y la calidad del sistema de control interno?	Evaluación del Sistema de Control Interno	
60	¿Se realiza una hoja de supervisión de actividades que ejecutan los empleados y trabajadores?	Hoja de Verificación de Actividades	
61	¿Los responsables de la supervisión identifican debilidades y fortalezas que existen en los procesos internos de la cooperativa?	Informe de Supervisión	
62	¿La máxima autoridad vigila que las políticas y procedimientos sean aplicados por todos los empleados y trabajadores en la gestión diaria?	Evaluaciones Periódicas	
63	¿Los responsables de la supervisión de las actividades, controles y documentación comunican oportunamente las deficiencias detectadas?	Informe de Evaluación	
64	¿El jefe de agencia determina las acciones preventivas o correctivas para solucionar los problemas detectados en el control interno?	Plan de Acción	
65	¿Los trabajadores informan las deficiencias encontradas en las actividades dentro su puesto de trabajo?	Informe de Gestión	



SISTEMA DE CONTROL INTERNO



	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	SCI
---	--	------------

Objetivo

Velar por la eficiencia, eficacia y economía en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena Sac Ltda. promoviendo la correcta ejecución de sus funciones y actividades definidas para el logro de la misión y visión.

Base Legal

El sistema de control interno SCI proviene del ordenamiento constitucional establecidos en sus artículos 209 y 269, desarrollados por la ley 87 del 29 de noviembre de 1993 por cual se establece normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado.

Ámbito de Aplicación

La disposición de este reglamento son de aplicación y acatamiento obligatorio para todos los funcionarios de la cooperativa, que ejecuten funciones decisorias, ejecutivas, resolutivas, directivas, como parte de la administración activa, teniendo en cuenta la responsabilidad que conlleva con el incumplimiento de esta disposición.

Principios

Autocontrol.- Entendido como la capacidad de todos los funcionarios para evaluar y controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos en el ejercicio y cumplimiento de sus funciones.

Autorregulación.- Entendido como la capacidad de la empresa para aplicar métodos, normas y procedimientos que permiten el desarrollo, implementación y mejoramiento de SCI.

Autogestión.- es la capacidad de la empresa para interpretar, coordinar, ejecutar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz su funcionamiento.



DISEÑO DEL CONTROL INTERNO
(PROCEDIMIENTOS)



1. AMBIENTE DE CONTROL INTERNO.

a. Código de ética y conducta, integridad y valores éticos.

Describe los principios, cultura organizacional y valores en el código de ética y conducta, son los que se practican en la cooperativa, sumado a la característica especial que dispone esta cooperativa de que sus socios pertenecen a los pueblos y nacionalidades de la provincia de Chimborazo y del Ecuador. Lo ideal es aplicar estos principios descritos de manera que se refleje en el estilo de gestión, y resultados.

“El Consejo de Administración, en uso de las facultades que le confiere el Art. 34 numeral 5 del Reglamento de la Ley de Economía Popular y Solidaria sujetos al control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, resuelve dictar el presente **CODIGO DE ETICA** de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda.”

El presente **CODIGO DE ETICA** fue APROBADO por el Consejo de Administración de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SAC” LTDA., a 20 de febrero del 2018, disponiendo su aplicación y vigencia en forma inmediata.

CAPITULO I

OBJETIVOS

Art. 1.- El objetivo de este Código es enunciar los principios y las consideraciones éticas que deben inspirar la conducta y el quehacer de los Vocales de los Consejos de Administración y Vigilancia, tanto principales como suplentes, integrantes de los diferentes Comités, Gerente General, Funcionarios y Empleados de la Institución; en ejercicio de sus funciones, a efecto de:

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

Promover y mantener la confianza de socios y clientes y de la comunidad en general.

- a. Los colaboradores de la Institución desarrollen sus tareas con la máxima transparencia, honestidad, integridad, imparcialidad y respeto hacia cada individuo en el trato con compañeros de trabajo y con el público.
- b. Orientar la educación ética con el fin de prevenir las conductas disfuncionales que pudieran facilitar la realización de actos de corrupción.

CAPITULO II

ALCANCE

Art. 2.- El Código de Ética se constituye en un manual de uso y de aplicación obligatoria para todos los directivos, empleados, y funcionarios de la Cooperativa.

Las situaciones que pudieran tener una connotación de conflicto ético y no estuvieran incluidas en el presente código, deberán resolverse por la aplicación del criterio sano de la Gerencia General y del Consejo de Administración, criterio que deberá considerar el respeto de los valores Institucionales Cooperativos y sobre todo consolidar la imagen de solidez y confianza de la Cooperativa.

CAPITULO III

PRINCIPIOS COOPERATIVOS

Art. 3.- Los principios cooperativos constituyen las directrices por medio de las cuales la Cooperativa pone en práctica sus valores, siendo estos:

- a. **Adhesión Abierta y Voluntaria:** La Cooperativa está abierta para todas aquellas personas que voluntariamente están dispuestas a utilizar nuestros productos y servicios y a aceptar las responsabilidades que conlleva el ser socio o cliente de la misma.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

- b. **Control Democrático de los Socios:** La Cooperativa se gobierna a través de la Asamblea General de Representantes, en la que los socios asambleístas son electos mediante selección democrática, por lo cual todos los socios tienen derecho a elegir y ser elegidos.

- c. **Participación Económica de los Socios:** Los socios contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la Cooperativa, siendo el capital propiedad común de los socios y los excedentes incrementan el patrimonio institucional.

- d. **Autonomía e Independencia:** La Cooperativa es una organización autónoma y solidaria dirigida por sus socios, que adopta políticas y decisiones enmarcadas en el orden legal.

- e. **Educación, Entrenamiento e Información:** La cooperativa brinda capacitación y entrenamiento a sus colaboradores de tal forma que contribuyan eficazmente hacia la satisfacción en el servicio a sus asociados, así como también la información relacionada con la Cooperativa, está disponible para todos los socios, con las excepciones que determina la Ley y Reglamento de Economía Popular y Solidaria.

- f. **Cooperación entre Cooperativas:** A través del fortalecimiento de las relaciones con otras cooperativas de ahorro y crédito, la SAC Ltda. procura proporcionar mejores servicios a sus socios, así como también la optimización de recursos.

- g. **Compromiso con la Comunidad:** La Cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad, realizando negocios éticos, actuando con rectitud y practicando una competencia leal.

CAPITULO IV

VALORES PERSONALES

Art. 4.- Los valores son las creencias del individuo o del grupo acerca de lo que se considera importante en la vida, tanto en los aspectos éticos o morales como en los que no lo son. Dan el fundamento sobre el cual se formulan juicios y se realizan elecciones.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

Art. 5.- Los valores conforman el capital social reflejado en un grupo de colaboradores comprometidos; por ende, se hace necesario convertirlos en la guía que oriente nuestro comportamiento en todas nuestras actividades, siendo estos:

- a. **Confiabilidad:** Los colaboradores reflejaremos confiabilidad en todas nuestras acciones, a fin de alcanzar la confianza de nuestros socios.
- b. **Liderazgo:** Los colaboradores estaremos en la capacidad de influir positivamente en los demás hacia el logro de objetivos comunes e institucionales.
- c. **Integridad:** Los colaboradores haremos lo correcto. Todo aquello que consideremos bien para nosotros y que no afecte a los intereses de las demás personas. Actuaremos respetando nuestros valores personales e institucionales.
- d. **Solidaridad:** Los colaboradores seremos solidarios, lo que implica generosidad y nos conlleva a trabajar juntos por ideales comunes, sentir y compartir de manera conjunta, en equipo tanto los éxitos como los fracasos.
- e. **Compromiso:** Los colaboradores asumiremos nuestro compromiso de servicio y cumplimiento de todas nuestras obligaciones, asumiendo a cabalidad los retos de nuestra misión, dando lo mejor de nosotros.
- f. **Responsabilidad:** Todos los colaboradores asumiremos las consecuencias de nuestros aciertos y desaciertos en cada decisión. Entregaremos todo nuestro talento, para responder a nuestros compromisos, seremos reflexivos frente a lo que hacemos y decimos, generando confianza a nuestro alrededor.
- g. **Respeto:** Los colaboradores respetaremos y aceptaremos a los demás como son, con generosa tolerancia, esto nos permitirá convivir en armonía, tolerar a los demás como un legítimo ser, para la convivencia pacífica, conservando la unidad en la diversidad y la multiplicidad de la individualidad.
- h. **Honestidad:** Los colaboradores reflejaremos la honestidad en la dignidad, el pensamiento y las obras. Cumpliremos con honor nuestros deberes y obligaciones.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
INDÍGENA SAC LTDA
SISTEMA DE CONTROL INTERNO
ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS

PCI

- i. **Sinceridad:** Los colaboradores expresaremos sin temor nuestros sentimientos, ideas y deseos, apegándonos siempre a la verdad, a la franqueza, a lo sencillo y directo.
- j. **Tolerancia:** Todos los colaboradores seremos tolerantes y respetaremos las ideas, creencias o prácticas de los demás cuando sean diferentes o contrarias a las nuestras.
- k. **Justicia:** Todos los colaboradores daremos a cada quien lo que les corresponde. Obraremos a la luz del derecho, de la equidad, de la razón, sin desigualdades y privilegios.
- l. **Disciplina:** Los colaboradores seremos ordenados, estrictos, disciplinados en los compromisos adquiridos, coherentes y responsables entre lo que decimos y lo que hacemos.

CAPITULO V

RESPONSABILIDAD SOCIAL

Art. 6.- La razón de ser de la SAC Ltda., es la sociedad en la que estamos inmersos, es a ella a quien nos debemos y para quien trabajamos, por lo tanto nuestros productos y servicios así como las campañas de promoción y publicidad promoverán el fortalecimiento socio económico de todos los socios y clientes así como también de la comunidad en general con respeto especial a las personas con discapacidad, de la tercera edad o de cualquier etnia, sexo o condición social.

Art. 7.- La Cooperativa fomentará a través de sus actividades corporativas, actividades lícitas que no atenten contra la salud, seguridad y el medio ambiente, evitando la propagación de vicios, violencia y deterioro de las condiciones sociales, ambientales y económicas.



CAPITULO VI

RESPONSABILIDAD CON LOS SOCIOS Y CLIENTES

Art. 8.- Nuestra imagen se ha construido sobre la base de calidad, seguridad, confianza y justicia reflejadas en nuestros productos y servicios. Por eso, nuestra dedicación en la búsqueda de la satisfacción de nuestros socios y clientes, es esencial para el crecimiento continuo y el éxito de nuestra Institución.

Al reconocer que el éxito de nuestro negocio depende de la satisfacción de socios y clientes, su confianza y buena voluntad para continuar con nosotros, nos esforzamos por mantener un programa justo y sensible de comunicación hacia ellos.

Reconocemos la importancia de anticipar y asegurar respuestas ágiles a las necesidades, preferencias y consultas de los socios y clientes sobre nuestros productos y servicios. Sus opiniones, preocupaciones e inquietudes sobre la percepción de calidad, constituyen fuente importante de información para proyectar nuestro futuro.

Estamos conscientes que las necesidades de nuestros socios y clientes cambian constantemente, por lo tanto, nosotros debemos estar alertas para saber qué es lo que quieren a fin de utilizar nuestra creatividad en la satisfacción de sus necesidades.

Art. 9.- Cuando un socio o cliente exprese inconformidad por un producto o servicio, nosotros debemos reaccionar con rapidez, cortesía y rectitud para remediar la situación.

Debemos hacer todo el esfuerzo razonable, comprometiéndonos a recuperar y mantener esa buena voluntad de nuestros socios y clientes, ya que ellos son la razón de ser de nuestro negocio.

Art. 10.- Nosotros no ofrecemos a nuestros socios y clientes, pagos u otros estímulos diferentes a los contemplados en nuestras tasas de interés, promociones o sorteos, los mismos que son de conocimiento público. Tratamos a todos nuestros socios y clientes en forma justa e igualitaria. Las áreas de atención al cliente están obligadas a un trato cortés y personalizado.



CAPITULO VII

RESPONSABILIDAD LABORAL

Art. 11.- En la SAC Ltda., la selección y contratación de personal se fundamenta en la capacidad, la experiencia profesional y el nivel de identificación que los candidatos tengan con los valores de la misma. El proceso de selección y contratación se realiza con respeto y sin crear falsas expectativas.

Art. 12.- La Cooperativa ofrece igualdad de oportunidades a sus colaboradores en función de su formación, habilidades, competencias y talentos; para ello, establece medidas justas de evaluación de habilidades, competencias y desempeño.

Art. 13.- De manera sistemática, la Cooperativa SAC Ltda., busca propiciar un ambiente de trabajo saludable y productivo, que canalice el potencial y la creatividad de su personal, al tiempo que fomente la colaboración y el trabajo en equipo. En esta misma dirección, la Cooperativa se preocupa por:

- a. Dar cumplimiento a las leyes y regulaciones laborales.
- b. Respetar y propiciar el respeto absoluto por las diferencias y opiniones de los demás, con la consecuente prohibición de todo tipo de acoso y discriminación.
- c. Salvaguardar al personal y las instalaciones a través de equipos, dispositivos, sistemas y procedimientos de seguridad.
- d. Proteger el medio ambiente y la salud ocupacional de su personal.
- e. Brindar al personal compensaciones y beneficios razonables, proporcionarle actualización y desarrollo profesional, otorgarle reconocimientos, propiciar la comunicación abierta y los canales adecuados para la retroalimentación, y basar los ascensos en las necesidades y los méritos.

Art. 14.- Se reprocha cualquier tipo de comportamiento físico, signo, gesto u otra manifestación indeseable que pueda ser por falta de respeto o cualquier otro tipo de acoso, son inaceptables conductas tales como solicitar o conceder favores que puedan tener carácter o intención sexual valiéndose de superioridad laboral o afectando de cualquier modo la dignidad de un colaborador. Actitudes como las indicadas se consideran como falta grave y pueden ser causa de despido, sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales a las que queda expuesto el infractor

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

Art. 15.- En todas las oficinas de la Cooperativa, está prohibido el consumo, venta, fabricación, distribución, posesión o utilización de alcohol o de drogas ilegales, al igual que el hecho de llevar consigo o encontrarse bajo el efecto de estas sustancias. En caso de verificarse tal situación, se buscarán las pruebas necesarias, las cuales, de ser positivas, serán causal suficiente para terminar la relación laboral.

Art. 16.- El nivel de cooperación sólo puede lograrse en un ambiente de confianza y respeto mutuo entre compañeros y colaboradores, sean estos superiores, pares o inferiores; debe realizarse en equipo donde el comportamiento de cada uno es guiado por un sentido de dedicación y metas comunes.

- a. La relación con sus superiores.-** Debe ser de respeto y confianza mutua ya que en conjunto forman parte de un equipo cuya misión es alcanzar los objetivos organizacionales y la responsabilidad en la comunicación con un superior debe ser abierta y honesta que aporte con ideas nuevas y creativas para la solución de los problemas.
- b. La relación con sus padres.-** Debe ser armónica donde exista un enfoque hacia metas comunes, en donde cada persona realiza y está segura de que los otros realizarán la parte de sus tareas de las cuales son responsables y ninguna persona ni unidad tendrá prioridades que sean más importantes que las prioridades de la Institución.
- c. La relación con sus supervisados.-** Debe ser de respeto y confianza mutua, ya que ellos son la fuerza impulsora para alcanzar los objetivos organizacionales, por lo que se les debe estimular para que su pensamiento creativo y original tenga la libertad necesaria para hacer su trabajo, asumiendo posiciones con mayor responsabilidad y de esta manera aprovechando su talento y capacidad.

CAPITULO VIII

RESPONSABILIDAD CON LOS PROVEEDORES

Art. 17.- Los proveedores son parte fundamental para la operatividad de la institución ya que sus servicios y/o productos permiten atender de manera eficiente a socios y clientes, por lo tanto merecen un trato justo y equitativo en donde no interfieran los factores de interculturalidad, religión, nacionalidad, color, sexo, y mucho menos amistad.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

Art. 18.- Las decisiones para escoger a un proveedor deben basarse únicamente en criterios de calidad, precios y soporte post venta, que claramente están especificadas en el reglamento interno de adquisiciones así como en los procedimientos definidos para el efecto.

Art. 19.- Todos los proveedores que participen en un proceso de contratación, tendrán derecho a poseer la misma información, lo que posibilitará su participación en condiciones de igualdad.

Art. 20.- Los colaboradores se abstendrán de adoptar acciones o decisiones para favorecer o perjudicar a algún oferente.

Art. 21.- De igual manera los colaboradores se abstendrán de recomendar a los oferentes, salvo que esta responsabilidad se encuentre dentro de sus funciones o resulte requerido su criterio en base a las disposiciones legales y reglamentarias.

Art. 22.- Los colaboradores no podrán hacer uso de información privilegiada para favorecer una posible relación comercial de algún proveedor con la Cooperativa.

Art. 23.- Los proveedores que presentaren información y/o documentación falsa o adulterada, debidamente comprobada, serán descalificados.

CAPITULO IX

RESPONSABILIDAD CON LAS UNIDADES DE CONTROL

Art. 24.- En nuestras actividades diarias obedecemos las leyes que regulan los negocios de la Institución e incluso vamos más allá enfocando nuestro cumplimiento hacia el espíritu de la ley. Por lo delicado de estos temas todos los colaboradores deberán consultar permanentemente al Departamento Jurídico, Auditoría Interna, Riesgos y demás unidades de control, cuando exista duda sobre la aplicación de leyes en el quehacer diario.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
INDÍGENA SAC LTDA
SISTEMA DE CONTROL INTERNO
ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS**

PCI

Art. 25.- La preparación de la información, requerida por las autoridades competentes deberá obtenerse observando los estándares de control y confidencialidad exigidos y limitarse exclusivamente a lo solicitado. El personal responsable de proveer tal información verificará la exactitud e integridad de la misma.

CAPITULO X

RESPONSABILIDAD DE LOS COLABORADORES

Art. 26.- Toda actividad de los colaboradores al interior de la Institución estará dada en función de las políticas, procedimientos, reglamentos y demás normas que rigen a la Cooperativa, por lo tanto, deben conocerlas y aplicarlas de manera estricta en el ejercicio de sus funciones.

Art. 27.- Las actividades de los colaboradores fuera de la Institución no deben perjudicar la reputación de la misma y con el fin de preservar la independencia de criterio y el principio de equidad, los colaboradores no deben mantener relaciones ni aceptar situaciones en cuyo contexto sus intereses individuales estén en conflicto con los intereses institucionales.

Art. 28.- Ningún colaborador deberá mantener otras actividades en relación de dependencia que afecten en su rendimiento de trabajo en la Institución o que exijan horas de dedicación prolongadas y que afecten su capacidad física y mental, se exceptúa la docencia universitaria.

Art. 29.- Los colaboradores no deben aceptar dinero, dádivas, beneficios, regalos, favores, promesas u otras ventajas, para hacer, retardar o dejar de hacer tareas relativas a sus funciones.

Art. 30.- Los colaboradores no deben utilizar su posición en la Cooperativa, directa o indirectamente, para beneficio personal, o para beneficiar a terceras personas, esto incluye utilizar su posición para auspiciar productos y servicios financieros que no sean los productos y servicios de la Cooperativa.



Art. 31.- Los colaboradores, deben presentar la declaración juramentada ante un notario, de bienes, de no haber sido condenado por el cometimiento de actividades ilícitas y de mantener o no relación de parentesco por consanguinidad o afinidad con otro colaborador.

CAPITULO XI

BUENA GOBERNABILIDAD Y TRANSPARENCIA

Art. 32.- El Consejo de Administración como cabeza de la Cooperativa, es responsable de establecer las políticas que atañen y de velar por la aplicación de los principios de buena gobernabilidad y transparencia en el ejercicio de todas las actividades y negocios que desarrolle la Institución.

Art. 33.- El Consejo de Administración a través de la Gerencia General, es responsable de establecer las políticas y acciones pertinentes encaminadas a buscar un ambiente laboral, profesional y personal adecuado, que permita a los colaboradores el ejercicio de todas sus actividades de manera óptima y eficiente.

Art. 34.- El cumplimiento de los principios de buena gobernabilidad y transparencia, se observará en los siguientes aspectos:

- a. En la evaluación de los procedimientos y controles que competen a las autoridades de control, auditores externos y calificadoras de riesgo, en concordancia con las disposiciones de la ley y la normativa vigente.
- b. En el suministro de información fidedigna y suficiente respecto de la situación económica y posicionamiento de la Cooperativa en el Sector Financiero Popular y Solidario; de los estados financieros, preparados de acuerdo a los principios de contabilidad generalmente aceptados de manera que reflejen con precisión y exactitud los aspectos de importancia, la situación financiera y los resultados obtenidos por la institución.
- c. En la provisión a través de todos los canales de acceso al público, la información completa respecto de los términos, condiciones y costos inherentes a las
- d. operaciones de conformidad a las resoluciones emitidas por el ente de control, así como también de los productos y servicios que ofrece la Cooperativa.



CAPITULO XII

DEL CONFLICTO DE INTERESES

Art. 35.- Cuando se presentan conflictos de intereses los empleados, funcionarios y directivos deberán **ABSTENERSE** de:

- a. Participar en actividades, negocios u operaciones contrarios a los reglamentos de la Cooperativa que perjudiquen el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades o que afecta el buen nombre de la misma.
- b. Realizar cualquier negocio u operación fundamentada en sentimientos de amistad o enemistad, o compromiso personal.
- c. Obtener beneficios personales de terceros, proveedores, contratistas y clientes, relacionados con los productos ó servicios que presta la Cooperativa, abusando de la posición que desempeña dentro de la Institución y otorgar beneficios personales a terceros relacionados.
- d. Realizar en nombre propio operaciones con clientes de la Cooperativa que correspondan a actividades o negocios habituales de esta última (por ejemplo: préstamos, etc.). Tampoco podrán tomar dinero prestado de los socios, clientes o usuarios de la Cooperativa.
- e. Realizar tareas, trabajos o prestar servicios, a favor o en beneficio de empresas competidoras o que puedan llegar a serlo de la Cooperativa.
- f. Participar en cualquier situación que origine conflicto de intereses personales, influyendo en la imparcialidad de su cumplimiento. Se entiende por intereses personales toda ventaja a favor o beneficio de los propios empleados, funcionarios y directivos, sus familiares o su círculo de amigos y conocidos.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
INDÍGENA SAC LTDA
SISTEMA DE CONTROL INTERNO
ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS**

PCI

- g. Aceptar directa o indirectamente de parte de un socio, cliente o usuario actual o futuro, valores como: obsequios, préstamos, agasajos, promesas de empleo a futuro, etc. que pudiera crear la apariencia de que el otorgante está recibiendo o recibirá un trato preferencial por parte del empleado, funcionario o directivo de la Cooperativa.
- h. En el caso de que se presente una situación en la cual los intereses de los directivos, empleados, o funcionarios se enfrenten con los intereses de la Cooperativa de tal manera que se afecte la libertad e independencia en la decisión a tomarse, deberá analizarse la misma con base en las normas legales que la rigen, los manuales y procedimientos establecidos por la Cooperativa e informar al superior jerárquico antes de tomar cualquier decisión.

Art. 36.- Se define como conflicto de intereses a las siguientes situaciones:

- a. Evaluar y aprobar créditos a personas vinculadas: cónyuge o conviviente; parientes hasta el primero grado de afinidad o segundo de consanguinidad; compañías en las que posea acciones o participaciones; y, compañías de las cuales sea director, asesor, o tenga injerencia administrativa.
- b. Manejar relaciones de crédito o pasar información a Entidades de las cuales haya recibido ofertas formales de trabajo, asociación o participación en negocios específicos.

CAPITULO XIII

PREVENCIÓN Y CONTROL DE LAVADO DE ACTIVOS

Art. 37.- La Cooperativa brindará un supremo apoyo a los entes judiciales y de control en materia de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos, colaborando en cualquier tipo de requerimiento al que haya sido solicitado.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
INDÍGENA SAC LTDA
SISTEMA DE CONTROL INTERNO
ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS**

PCI

Art. 38.- La administración de la Cooperativa, reconoce que sus empleados son fundamentales en la lucha contra del lavado de activos y financiamiento de delitos, así como la importancia de su capacitación. Por lo tanto la cooperativa proveerá permanente capacitación al personal para que esté alerta en identificar, evitar y reportar acciones que puedan estar vinculadas con el lavado de activos y financiamiento de delitos.

Art. 39.- Todos los empleados, funcionarios y directivos de la SAC Ltda., sin importar su nivel, deben conocer, comprender, desarrollar, y cumplir la Política de Prevención de Lavado de Activos propendiendo al adecuado “Conocimiento del Cliente”, realizando las acciones de prevención y control correspondientes.

Art. 40.- Todos los empleados y funcionarios de la cooperativa, sin importar su nivel, deberán conocer, comprender y aplicar las políticas de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos contenidos en el Manual diseñado para el efecto o en cualquier otro documento que la Cooperativa, por medio de la Unidad o el Comité de Cumplimiento, emitan al respecto.

Art. 41.- La Unidad de Cumplimiento desarrollará programas de capacitación a nivel institucional cuyo objetivo será el conocimiento de la normativa legal, reglamentaria y operativa en materia de prevención de lavado de activos a nivel de empleados, funcionarios y directivos de la institución.

Art. 42.- Todos los programas de capacitación que se impartan a los empleados de la cooperativa, deberán cumplir al menos con los siguientes requisitos:

- a. Deberán efectuarse al menos una vez al año.
- b. Todas las capacitaciones efectuadas deberán contener la normativa legal vigente en el país.
- c. Contarán con los métodos audiovisuales disponibles de tal manera que permitan una mejor comprensión por parte del empleado.
- d. Se propenderá a capacitar a los empleados por el tipo de función que estos desempeñan.
- e. Se informará anualmente a los entes de control sobre los resultados obtenidos.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
INDÍGENA SAC LTDA
SISTEMA DE CONTROL INTERNO
ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS**

PCI

- f. Todas las capacitaciones en materia de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos que se efectúen en la Cooperativa serán evaluadas, en especial a los empleados y funcionarios que mantengan un contacto permanente con el cliente, o que mantenga personas a su cargo.

Art. 43.- La Cooperativa se asegurara que todos los socios y clientes, cumplan con los requisitos exigidos por los Organismos de Control Externos, manteniendo siempre una integridad moral reconocida y una actividad lícita y transparente.

Art. 44.- La Cooperativa, acogiendo lo estipulado en las resoluciones emitidas por el Organismo de Control definirá, dentro de su sistema de administración de riesgos, factores, sub-factores, criterios, subcriterios y categorías de riesgos de lavado de activos, los cuales serán ponderados conforme a una metodología definida por la misma y que se encuentra incluida en el Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos.

Art. 45.- La Cooperativa establecerá los lineamientos estratégicos que adoptará en base a su grado de exposición al riesgo de lavado de activos, mismo que será cuantificado conforme a los factores de riesgo determinados (clientes, productos, zona geográfica y canal de distribución).

Art. 46.- La capacidad económica de los socios y clientes debe ser concordante con sus actividades y con los movimientos u operaciones que realicen en la Cooperativa.

Art. 47.- La Cooperativa establecerá procedimientos, basados en el nivel de exposición al riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos, para inicio y aceptación de relaciones contractuales con nuevos socios y clientes, determinados en el Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos.

Art. 48.- La Cooperativa establecerá políticas y procedimientos en base al grado de exposición al delito de lavado de activos para la permanencia de socios y clientes, incluso

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

para la terminación de relaciones contractuales, para de esta manera mitigar un posible riesgo reputacional que afecte sus intereses y el de sus socios y clientes.

Art. 49.- La Unidad de Cumplimiento con la colaboración de las áreas de Sistemas, Operaciones, Auditoría, Recursos Humanos y demás que se definan, desarrollarán y aplicarán procedimientos de monitoreo transaccional de socios y clientes internos y externos, basado en la exposición al Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos.

Art. 50.- Los empleados, funcionarios y directivos de la Cooperativa tienen la obligación de informar al Oficial de Cumplimiento toda operación de su conocimiento que resulte inusual, con sus correspondientes antecedentes, mantener reserva y colaborar con las actuaciones que se desarrollen en su seguimiento y control. Las actuaciones deben regirse por criterios profesionales obviando en todo momento consideraciones personales, incluso después de haber cesado sus funciones en la cooperativa.

Art. 51.- La Cooperativa designará un responsable de llevar la relación comercial o financiera con socios y clientes quienes deberán aplicar la política “Conoce a tu Cliente” detallada en el Manual de Prevención de Lavado de Activos.

Art. 52.- La Cooperativa señalará los lineamientos necesarios para minimizar el riesgo de exposición al lavado de activos, contribuyendo así con la comunidad y evitando que se utilice a la Institución para este tipo de delitos.

Art. 53.- Cuando se conozca información sobre la actividad sospechosa de un socio o cliente y se considere que no se debe extender la relación de negocios entre éste y la Cooperativa, debe darse aviso inmediato a los funcionarios de mayor nivel con el fin de unificar el criterio, prevenir repercusiones desfavorables y enviar los reportes del caso a la autoridad competente.

Art. 54.- Las metas comerciales deben ser siempre establecidas y cumplidas en línea con los principios éticos, considerando que es primordial generar una cultura orientada a cumplir y hacer cumplir las normas establecidas para prevención y detección del lavado de activos. Es preferible perder un buen negocio a perder la reputación de la Cooperativa.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
INDÍGENA SAC LTDA
SISTEMA DE CONTROL INTERNO
ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS**

PCI

Art. 55.- La Cooperativa establecerá rigurosas políticas y procedimientos que garanticen la reserva y confidencialidad de la información que haya sido obtenida o generada en procesos de prevención de lavado de activos, contemplando como mínimo la prohibición que tienen los directivos, funcionarios y empleados de poner en conocimiento de terceras personas información a transacciones inusuales identificadas.

Art. 56.- En el caso de no acatar lo dispuesto en este código, directivos, funcionarios y empleados será reportado al Comité de Cumplimiento, mismo que se encargara de proponer las sanciones por incumplimiento de las medidas de Prevención de Lavado de Activos, previo al proceso administrativo correspondiente.

CAPITULO XIV

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Art. 57.- La Cooperativa con el afán de salvaguardar la seguridad de la información en términos de confidencialidad, integridad y disponibilidad ha clasificado el nivel de confidencialidad en función de su criticidad y especificada en el Manual de Clasificación de la Información.

Art. 58.- Los colaboradores en función de su cargo y perfil tienen acceso a la información de socios y clientes así como también de información financiera y estratégica, por lo que, deberán utilizarla en actividades netamente institucionales y no para favorecer intereses propios o de terceros.

Art. 59.- Se garantizará la integridad y confidencialidad de la información y registros que están bajo la administración de la Cooperativa de conformidad con las Disposiciones del Ente de Control.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

CAPITULO XV

RECURSOS DE LA COOPERATIVA

Art. 60.- Los colaboradores están obligados a respetar y velar por la conservación de los bienes de la institución, a utilizarlos con fines exclusivos de los negocios de la Cooperativa, y a impedir que los medios e instalaciones sean utilizados por terceros en beneficio propio o ajeno.

Art. 61.- Los bienes y derechos de la Cooperativa incluyen, pero no están limitados a:

- a. Todos los activos de la Institución.
- b. Todos los bienes materiales de la Institución, sean arrendados o de propiedad de la misma, incluyendo todo el inventario.
- b. Todos los expedientes relativos a las cuentas de los socios y clientes y todos los registros y libros en poder de la Institución.
- c. Los expedientes y demás registros relacionados con el personal.
- d. Todos los estudios, material publicitario o promocional, listados de clientes, registros, informes o cualquier otro formulario que se encuentre en poder de la Cooperativa.
- e. Todo el software institucional.

Art. 62.- Con el fin de optimizar los recursos internos disponibles, los colaboradores deberán, en la medida de lo posible, en el ámbito a su cargo, adoptar medidas oportunas y razonables para restringir los gastos.

Art. 63.- La Cooperativa provee diversas formas de herramientas de comunicación para mejorar la productividad de su personal al desarrollar sus funciones (por ejemplo:

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

teléfonos convencionales y celulares, computadoras, correo electrónico, fax y acceso a internet). Se debe asegurar que estas herramientas sean utilizadas adecuadamente en actividades netamente relacionadas con el quehacer institucional y que los activos informáticos estén protegidos contra pérdida o uso indebido.

Art. 64.- El propósito de las herramientas de comunicación es la transmisión de información relacionada con la actividad financiera de la Cooperativa; aunque el uso personal ocasional puede ocurrir, debe limitarse exclusivamente a las operaciones institucionales.

Art. 65.- Los colaboradores contribuirán al mantenimiento de un entorno laboral limpio. Cada uno es responsable de vigilar que los escritorios, mesas, archivadores y todas las áreas de trabajo a su alrededor se mantengan en el estado más limpio posible en todo momento, y que los materiales de trabajo estén adecuadamente guardados.

CAPITULO XVI

RIESGO DE FRAUDE

Art. 66.- La Cooperativa no tolerará las acciones en las que pueda presumirse que ocasionen fraude a la institución, socios, clientes y proveedores.

Art. 67.- La Cooperativa se compromete a denunciar los actos presuntamente fraudulentos. Adoptará las sanciones previstas en el Código de Trabajo y Reglamento Interno de Trabajo, independientemente de las acciones legales a las que hubiere lugar.

Art. 68.- Los colaboradores que ejerzan funciones de supervisión considerarán permanentemente la posibilidad de ocurrencia de fraude, y adoptarán los recaudos necesarios para mitigar este riesgo.

Art. 69.- Las actividades fraudulentas no tendrán justificación alguna ni siquiera en el cumplimiento de metas y objetivos institucionales.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

Art. 70.- La Cooperativa podrá implementar una línea anónima de denuncias con la finalidad de alertar posibles actos fraudulentos.

CAPITULO XVII

DENUNCIA DE INFRACCIONES, FACULTADES Y SANCIONES

Art. 71.- Es importante que el público, socios y clientes tengan confianza en la honestidad e integridad de todos los colaboradores de la Cooperativa, por lo tanto, los colaboradores deben conocer y promover lo estipulado en este Código y denunciar las violaciones al mismo, ante Auditoría Interna. Una infracción que implique corrupción, fraude o robo también debe ser comunicada.

Art. 72.- La denuncia debe efectuarse con base en un hecho cierto o en una sospecha fundada y deberá ser realizada o enviada en forma confidencial de acuerdo con la descripción detallada de los hechos y circunstancias.

Art. 73.- Cuando el reportado sea el responsable de la unidad de Auditoría Interna, la denuncia deberá dirigirse al Consejo de Administración o Gerencia General.

Art. 74.- Ante la denuncia, Auditoría Interna, está obligada a investigar, analizar y guardar la absoluta confidencialidad del reporte y del denunciante, y los resultados de su investigación, vía informe, serán puestos en conocimiento del Comité de Cumplimiento para su análisis y definición.

CAPITULO XVIII

SANCIONES

Art. 75.- Todos los directivos, empleados, y funcionarios de la Cooperativa que voluntaria o involuntariamente incurran en conductas que violen los principios éticos y las normas consagradas en el presente Código, serán sancionados de acuerdo con lo previsto en la Ley y Reglamento de Economía Popular y Solidaria, Estatutos y en el Reglamento Interno de la Cooperativa.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
INDÍGENA SAC LTDA
SISTEMA DE CONTROL INTERNO
ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS**

PCI

Art. 76.- Adicionalmente se considerara que la Cooperativa establecerá sanciones al ejecutivo, funcionario o empleado que infrinja las políticas y procedimientos de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos contenidas en este código, en el Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, previo el procedimiento administrativo correspondiente, las sanciones serán impuestas por el Consejo de Administración.

Art. 77.- Incluye el comportamiento doloso o negligente en el tratamiento de situaciones de riesgo y debilidades en el sistema de control, así como el encubrimiento de cualquier señal de acto incorrecto, obstaculización de procesos investigativos, denuncias falsas, temerarias o malintencionadas, o aquellas hechas para obtener beneficio personal o a favor de terceros, malos tratos o censura a compañeros de trabajo que cumplan con su deber de reporte, y omisiones graves en la implementación de los planes de mitigación de actos incorrectos.

CAPITULO XIX

DISTRIBUCIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA.

Art. 78.- El presente Código de Ética será distribuido a todos los empleados, funcionarios y directivos de la Cooperativa dejando constancia del conocimiento y aplicación de este documento, quienes deberán suscribir su adhesión al mismo.

Art. 79.- El Código de Ética contiene lineamientos generales que permitirán evaluar gran parte de las situaciones a las que se podría enfrentar los destinatarios del presente Código, pero no detalla necesariamente todos los problemas que pueden surgir. Eventualmente, podrán surgir dudas sobre cuál es la conducta más correcta que debe ser adoptada, casos en los cuales se deberá comunicar al superior jerárquico o al Comité de Ética antes de tomar cualquier decisión.

PRESIDENTE

SECRETARIO

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

b. Taller o Conferencia Socialización Código de Ética

Objetivo

El objetivo de este taller es con la finalidad de socializar el código de ética a los empleados de la cooperativa del área de negocios para que sea de conocimiento de todo el personal.

Participantes

Jefes de Agencia

- Matriz Ambato
- Agencia Riobamba
- Agencia Quito
- Agencia Sangolqui
- Agencia Santo Domingo

Ejecutivos De Negocios De Todas Las Agencias

Contenido

Código de ética

Principios Cooperativos

Responsabilidad con Socios y Clientes

Responsabilidad Laboral

Responsabilidad de los Colaboradores

Del conflicto de interés



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
INDÍGENA SAC LTDA
SISTEMA DE CONTROL INTERNO
ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS**

PCI

Cronograma

La institución con la finalidad de la Elaboración y Socialización del código de ética del año 2018 e Integración, ha organizado un viaje a la ciudad de Atacames para los días 10,11 y 12 de enero del presente año, en el cual estamos gustosos de contar con su presencia.

Por tal motivo me permito detallar a ustedes la planificación con sus respectivas indicaciones.

El punto de encuentro para la salida será a las 23:00 (11pm) en la Agencia del Mercado Sur. (Ambato)

Miércoles 10 de enero

1. En la mañana tenemos desayuno, socialización del código de ética
2. Almuerzo
3. En la tarde continuamos la socialización del código de ética
4. Cena
5. Después de la cena tendremos una actividad de integración, de cultura y talentos, para la cual en el transcurso del día se les enviará la conformación de los grupos para que puedan preparar su presentación.

Nota.- Es importante señalar que para este evento deberán asistir con ROPA BLANCA.

Jueves 11 de enero del 2018

1. Desayuno
2. Actividades de integración y trabajo en equipo (Coach)
3. Almuerzo



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
INDÍGENA SAC LTDA
SISTEMA DE CONTROL INTERNO
ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS**

PCI

A partir del sábado medio día todos podrán disfrutar de tiempo libre para su distracción y esparcimiento.

Viernes 12 de enero

1. -Regreso

Particular que pongo en su conocimiento para los fines pertinentes.

Saludos

Dpto. de Talento Humano.

**DESARROLLO DE LA REUNION DE TRABAJO:
SOCIALIZACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA**

Actividades:

1. Bienvenida y apertura de la Reunión
2. Socialización del Código de Ética.
3. Otros puntos que permite a los asistentes expresar sus áreas de atención
4. Arreglos y anuncios para la próxima reunión.
5. Cierre de la reunión.

Hoy miércoles diez de enero siendo las nueve de la mañana se da inicio a la reunión de trabajo con la finalidad de socializar el código de ética a todo el personal que labora en la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA**, por parte del Sr. Gerente Ab. Ángel Toalombo.

Bienvenida y apertura de la Reunión

Se procede a dar la bienvenida a los asistentes por parte del Sr. Gerente Ab. Ángel Toalombo y agrade su asistencia y participación a este gran evento y de importancia para el desarrollo y crecimiento de la institución y en espera que los resultados que se obtenga vaya en beneficio del personal y de los socios y clientes. Y da por inaugurado el evento.



Socialización del Código de Ética.

Se entrega el documento a los participantes y se solicita que en primera instancia se de lectura al documento de forma individual, saque sus comentarios y luego se realice un debate articulo por artículos para obtener los mejores resultados, luego de este aspecto se inicia al debate y se manifiesta que es importante hacer algunas variaciones en ciertos artículos, que por medio de secretaria se tome en cuenta estos aspectos para los cambios respectivos. En resumen en la mayoría los artículos coinciden los asistentes y que los pocos cambios efectuados se incorporen al documento final y que la Asamblea General de Representantes proceda con la aprobación.

Otros puntos que permite a los asistentes expresar sus áreas de atención

Los participantes manifiestan que es importante realizar más reuniones de trabajo para actualizar los manuales, reglamentos, estatutos entre otros documentos a fin de que se conviertan en herramientas de trabajo para desarrollar mejor las actividades.

Arreglos y anuncios para la próxima reunión

El sr. Gerente da potestad al departamento de Talento Humano para que planifique las próximas reuniones de trabajo y se dé a conocer al personal para no afectar a las actividades diarias.

Cierre de la reunión

Siendo las catorce horas y luego de haber tratado todos los puntos de la convocatoria para el día de hoy el jefe del Departamento de Talento Humano da por concluida la reunión de trabajo sin antes agradecer la participación del personal asistente.

Ab. Ángel Toalombo
GERENTE

Ing. Ma. Elena Villa
TALENTO HUMANO

Ing. Ángel Chafla
REPRESENTANTE

Evaluación

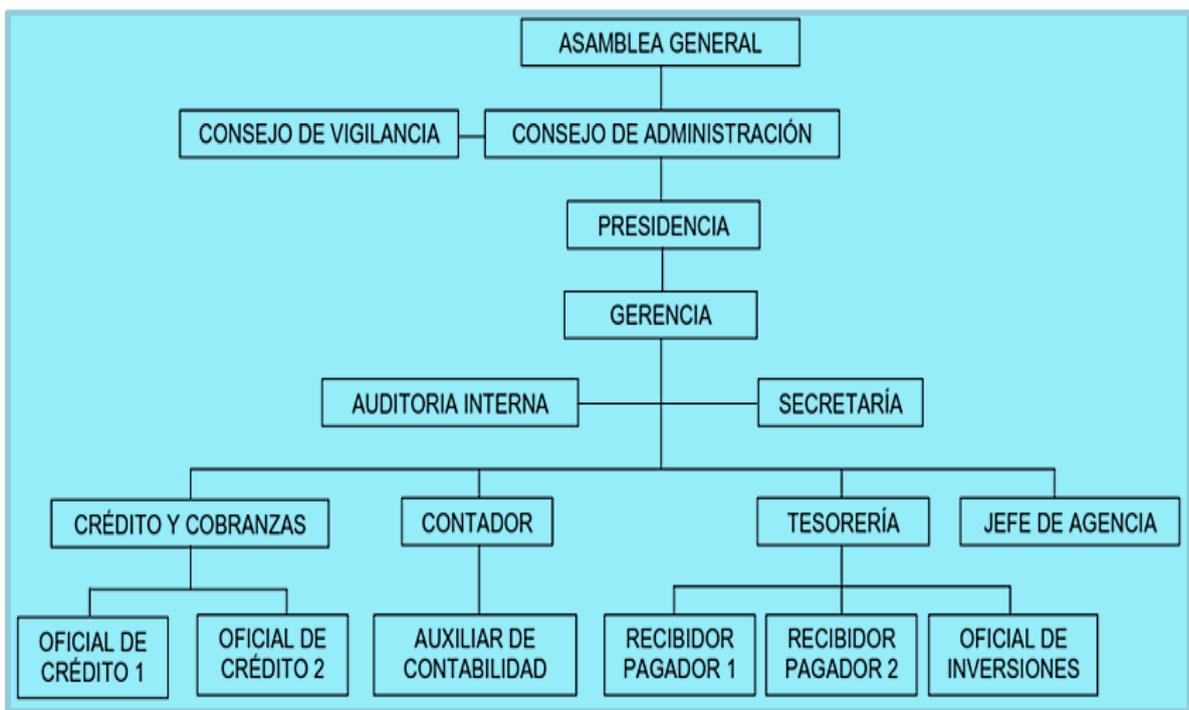
Con fines de un mejor entendimiento del taller se tomara una prueba escrita de los temas tratados en el taller.

c. Manual de Funciones

Estructura organizativa

Es la representación grafica que expresa la estructura, jerarquía e interrelación de las distintas áreas que componen la Cooperativa de ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., es necesario que todo el personal conozca su estructura principalmente los niveles de autoridad y responsabilidad, además a quien debe entregar la información para que no exista retraso ni tampoco confusión y duplicidad de funciones.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL





COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
INDÍGENA SAC LTDA
SISTEMA DE CONTROL INTERNO
ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS

PCI

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL
AGENCIA RIOBAMBA





✓ Estructura de Administración y Organización del Área de Créditos

Para la planificación, ejecución y control de las operaciones Crediticias, se han definido responsabilidades y funciones a distintos niveles de autoridad.

El Consejo de Administración

Es el organismo de dirección de la Cooperativa y está integrado por cinco vocales principales y cinco vocales suplentes.

Dentro de sus atribuciones y deberes está el establecer las políticas crediticias, en concordancia con las disposiciones legales que rijan para el efecto, y nombrar los Comités de Crédito.

El Comité General de Crédito.

Estará integrado por 2 miembros designados por el Consejo de Administración entre los funcionarios de la Cooperativa y el Gerente que lo presidirá.

Su función será resolver sobre las solicitudes de crédito en el marco de las políticas, niveles y condiciones determinados por el propio consejo en el manual de crédito. Las solicitudes de crédito de los vocales y miembros de los comités, del Gerente General, y de funcionarios vinculados de la Cooperativa y de las personas vinculadas, serán resueltas por el Consejo de Administración.

El Gerente General es el representante legal y judicial de la Cooperativa y será nombrado por el Consejo de Administración en cumplimiento al artículo 34 del reglamento a Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. Como administrador general de la Cooperativa tiene las siguientes atribuciones y deberes relacionados al área de créditos y del artículo 44 de la misma normativa:



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
INDÍGENA SAC LTDA
SISTEMA DE CONTROL INTERNO
ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS**

PCI

- ✓ Implementar las políticas institucionales y la normatividad interna, en el marco de las disposiciones legales que regulan a la Institución.
- ✓ Informar por escrito al Consejo de Administración, periódicamente y cuando le soliciten, sobre la situación económica-financiera de la cooperativa, el comportamiento de la cartera, situación de tesorería, patrimonio técnico y otros reportes importantes.
- ✓ Presidir el Comité de Crédito.
- ✓ Proponer al Consejo de Administración las políticas que permitan la operatividad de la Cooperativa.

El personal del área de Créditos

De la Oficina Matriz y agencias: Jefe de Crédito, Jefes de Agencia y Oficiales de Crédito;

Son responsables de la implementación y aplicación de las Políticas de Crédito y Cobranza de acuerdo al manual emitido por la cooperativa. Y a través de la Gerencia General o de los Comités de Crédito, tienen la responsabilidad de proponer nuevas políticas, su actualización, cambios o modificaciones a fin de que las mismas sean un instrumento útil y actualizado o se ajusten a las necesidades del mercado.

FUNCIONES QUE DESEMPEÑA EL PERSONAL DE LA AGENCIA.

Perfil para el cargo de Jefe de Agencia

Título en: Administración de Empresas o carreras afines

Experiencia mínimo un año, Ser un líder.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
INDÍGENA SAC LTDA
SISTEMA DE CONTROL INTERNO
ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS**

PCI

Funciones Jefes de Agencia

Entre las principales funciones del Jefe de Agencia están:

Gestionar, planificar, organizar y controlar todas las actividades de la Cooperativa; realiza la toma oportuna de decisiones, velar por el cumplimiento de los objetivos planteados, es el representante Legal, judicial y extrajudicial de la misma; además de todas las obligaciones operativas de su cargo.

Perfil para Oficiales de Crédito y Microcrédito

Título en: Contabilidad o carreras afines

Experiencia mínimo un año en ventas

Funciones Oficiales de crédito y microcrédito

Estará encargado de garantizar la satisfacción de los socios mediante la ejecución de la metodología , el control de la políticas, procedimientos , planes, y programas de los diferentes productos de crédito, acorde a los niveles de riesgos establecidos; a través de la prestación de servicios de calidad, el fortalecimiento de las actividades comerciales orientadas a los socios, asegurando su satisfacción integral.

4.2.13 Responsabilidades

- ✓ Elaborar el plan Operativo y el Presupuesto de la Unidad.
- ✓ Cumplir con las disposiciones legales, reglamentarias, políticas, manuales, procedimientos e instructivos para el análisis, resolución, y concesión de créditos.
- ✓ Proponer políticas y estrategias que permitan desarrollar nuevos productos de crédito, mediante el análisis del comportamiento del sector financiero.
- ✓ Cumplir los planes de crédito de la cooperativa en informar sobre los resultados.
- ✓ Mantener en custodia los documentos que respaldan las operaciones de crédito.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

- ✓ establecidas, así como coordinar la aplicación de las acciones extrajudiciales y judiciales que procedan.
- ✓ Las demás funciones que sean asignadas por el Departamento de Crédito dentro del ámbito de su misión.

Perfil para cajera y Servicios a clientes

Título en: Administración de Empresas o carreras afines

Experiencia mínimo un año, Poseer conocimiento en sistemas

Cajeras

Su principal misión será administrar y custodiar los fondos y valores monetarios asignados a la unidad de cajas y atender a los socios de la cooperativa garantizando la efectividad en las transacciones realizadas.

Responsabilidades.

- ✓ Participar en el proceso de planificación estratégica de la cooperativa.
- ✓ Elaborar el plan operativo y presupuesto de la unidad.
- ✓ Cumplir con los procesos de servicio al cliente vinculados a las transacciones efectuadas por los socios de la Cooperativa en el área de cajas.
- ✓ Administrar los valores monetarios y registrar todas las transacciones realizadas por cajas de acuerdo a los procedimientos establecidos.
- ✓ Cumplir las políticas, normas y procedimientos establecidos para las operaciones de caja.
- ✓ Garantizar el cumplimiento de los procedimientos y controles internos establecidos por la administración, Riesgos y Auditoría Interna, tendientes a evitar el desvío de fondos o posibles abusos de funcionarios.
- ✓ Precautelar los intereses institucionales y de los socios, a través de la ejecución de programas de revisión de cuentas cuadre de saldos y seguimientos de hallazgos.
- ✓ Mantener en custodia los valores y documentos producto de las operaciones y transacciones de esta unidad.
- ✓ Identificar y proponer cambios a realizar en las transacciones de los sistemas automatizados.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

Oficial Servicio al cliente

Estará encargado de garantizar la satisfacción de los socios proporcionando información sobre los productos financieros y ofrecer los servicios requeridos por los clientes de la institución con oportunidad, veracidad y cordialidad.

Responsabilidades

- ✓ Elabora planes operativos y presupuesto de la unidad
- ✓ Mantener los registros y digitalización de firmas en todas las cuentas de los socios.
- ✓ Prestar los servicios cooperativos con cordialidad, eficiencia y eficacia para lograr la satisfacción de los socios y de los clientes.
- ✓ Emitir tarjetas de débito de acuerdo a lo solicitado por los socios.
- ✓ Atender las solicitudes de certificaciones presentadas por los socios dentro de las operaciones que mantiene con la cooperativa
- ✓ Obtener captaciones a plazo fijo.

Perfil guardia de seguridad

Guardia de seguridad

El guardia de Seguridad es el encargado de:

- ✓ Abrir y cerrar las puertas de ingreso,
- ✓ Vigilar y preservar la seguridad de la Cooperativa,
- ✓ Ayudar con ciertos detalles a los socios (organizar colas, hacer respetar turnos, entrega de papeletas, facilitar esferos.)

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

d. Procesos Sustantivos

- ✓ Políticas de créditos.

Manual de Crédito

Cooperativa de Ahorro y Crédito

1. INTRODUCCIÓN

Con la finalidad de mantener una adecuada Gestión de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., es necesario contar con un Manual que establezca procedimientos y políticas para la colocación de los recursos económicos disponibles, cumpliendo con las disposiciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, y de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

2. OBJETIVO GENERAL

Mitigar el riesgo crediticio de la cooperativa a través de la creación de políticas y procedimientos que constituyen los lineamientos principales para administrar la cartera de créditos correctamente.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer políticas y procedimientos de crédito, estandarizados, claros y de fácil comprensión para el personal de la cooperativa.
- Fomentar el orden en los procesos de colocación de crédito.
- Realizar una colocación de créditos con calidad, tanto en el servicio brindado a los solicitantes de crédito como para el personal de la cooperativa.
- Fortalecer la coordinación del personal relacionado con la colocación de crédito.
- Definir criterios metodológicos para un manejo eficiente de la cartera.

4. MARCO LEGAL

- Código Orgánico Monetario y Financiero.
- Ley de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

- Norma para la Gestión del Riesgo de Crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, emitido por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.
- Estatuto social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Administradores:** Los miembros del consejo de administración, sus representantes legales y los responsables de las áreas involucradas en el proceso de crédito, serán considerados administradores.
- **Cartera por vencer:** Es el saldo total neto de la cartera de crédito que se encuentra al día en el cumplimiento de las obligaciones de una entidad a una fecha de corte.
- **Cartera vencida:** Es la parte del saldo del capital de la cartera de crédito que reporta atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones de pago.
- **Cartera que no devenga intereses:** Es la diferencia entre el saldo del capital pendiente de pago y la cartera vencida.
- **Cartera improductiva:** Es el resultado de sumar la cartera que no devenga intereses más la cartera vencida.
- **Crédito:** Corresponde a un activo de la cooperativa generado por la colocación de recursos, siendo responsabilidad de la entidad velar por la recuperación de los mismos.
- **Crédito preferencial:** Aplica para socios que presenten buen comportamiento de pago interno y no hayan incrementado el nivel de endeudamiento en el sistema financiero. Tiene como ventaja el generar un crédito “automático”, inclusive se puede brindar una tasa preferencial si se cuenta con los fondos de los organismos de apoyo.
- **Estrategia de gestión de riesgos de crédito:** Es el conjunto de acciones concretas que se implementarán en la administración del riesgo de crédito de la entidad, con el objetivo de lograr el fin propuesto.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

- **Exposición al riesgo de crédito:** Corresponde al saldo total de operaciones de crédito y contingentes comprometidos con el deudor.
- **Contrato de crédito:** Instrumento por el cual la entidad se compromete a entregar una suma de dinero al cliente y éste se obliga a devolverla en los términos y condiciones pactados.
- **Excepciones:** Condiciones del otorgamiento del crédito cuyo perfeccionamiento posterior a la aprobación y desembolso no representan riesgo para la cooperativa, y no afectan al cumplimiento oportuno del pago de la obligación.
- **Garantía:** Es cualquier obligación que se contrae para la seguridad de otra obligación propia o ajena. Se constituyen para asegurar el cumplimiento de las obligaciones contraídas por el deudor.
- **Garantías Adecuadas:** Para aplicación de lo dispuesto en el artículo 210 del Código Orgánico Monetario y Financiero, son las siguientes:
 - a) **Garantías auto-liquidables:** Constituyen la pignoración sobre depósitos de dinero en efectivo u otras inversiones financieras, efectuadas en la misma entidad, así como bonos del estado, certificados de depósito de otras entidades financieras entregados en garantías y títulos valores que cuenten con la calificación de riesgo otorgadas por empresas inscritas en el Catastro de Mercado de Valores;
 - b) **Garantía personal:** Es la obligación contraída por una persona natural o jurídica para responder por una obligación de un tercero.
 - c) **Garantía solidaria:** Es aquella en la que se puede exigir a uno, a varios o a todos los garantes el pago total de la deuda.
 - d) **Garantía de grupo:** Es aquella constituida por los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad. Esta garantía será solidaria.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

- e) **Garantía hipotecaria:** Es aquella constituida a favor del acreedor sobre bienes inmuebles, para respaldar las obligaciones contraídas por el deudor.
- f) **Garantía prendaria:** Es aquella constituida a favor del acreedor sobre bienes muebles, para respaldar las obligaciones contraídas por el deudor.
- **Incumplimiento:** No cumplir la obligación dentro del plazo estipulado; o hacerlo después de dicho plazo o en condiciones diferentes a las pactadas.
 - **Línea de crédito:** Cupo de crédito aprobado a un socio, por un monto determinado que puede ser utilizado dentro de un plazo establecido, mediante desembolsos parciales o totales.
 - **Manual de crédito:** Documento que contiene procedimientos y políticas que se debe considerar en la colocación de recursos, para mantener una adecuada Gestión de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito.
 - **Mercado objetivo: Sector** al cual la cooperativa se enfoca para colocar sus recursos y ofrecer sus servicios financieros.
 - **Nivel de aprobación:** Corresponde a una instancia que aprueba o rechaza las solicitudes de crédito de acuerdo a la información recibida y al cupo que se le haya asignado.
 - **Pagaré:** Título valor que contiene una promesa incondicional de pago.
 - **Plazo crediticio:** Es el tiempo establecido para la recuperación de un crédito, que inicia desde el desembolso del efectivo en la cuenta del solicitante hasta el pago del último dividendo.
 - **Proceso de crédito:** Comprende las etapas de otorgamiento; seguimiento y recuperación. La etapa de otorgamiento incluye la evaluación, estructuración donde se establecen las condiciones de concesión de la operación, aprobación, instrumentación y desembolso. La etapa de seguimiento comprende el monitoreo de

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

los niveles de morosidad, castigos, refinanciamientos, reestructuraciones y actualización de la documentación.

- **Riesgo de crédito:** Es la probabilidad de pérdida que asume la entidad como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por la contraparte.
 - **Riesgo normal:** Corresponde a las operaciones con calificación A1, A2 o A3.
 - **Riesgo potencial:** Corresponde a las operaciones con calificación B1 o B2.
 - **Riesgo deficiente:** Corresponde a las operaciones con calificación C1 o C2.
 - **Riesgo dudoso recaudo:** Corresponde a las operaciones con calificación D.
 - **Riesgo pérdida:** Corresponde a las operaciones con calificación E.
 - **Sustitución de deudor:** Cuando se traspasa las obligaciones de un crédito de un determinado deudor a una tercera persona que desee adquirirle, quien evidenciará capacidad de pago y presentará garantías de ser el caso, en condiciones no inferiores a las pactadas en el crédito original.
 - **Tasa de interés:** Es el costo del dinero resultante de una operación crediticia, se expresa en porcentaje respecto al capital que lo produce.
 - **Tecnología crediticia:** Es la combinación de recursos humanos, factores tecnológicos, procedimientos y metodologías que intervienen en el proceso de crédito.
6. **ALCANCE**s disposiciones contenidas en el presente manual de crédito son de cumplimiento obligatorio para todo el personal involucrado en el proceso de aprobación y otorgamiento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

7. APROBACIÓN, DIVULGACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

El manual de crédito deberá ser aprobado por el Consejo de Administración, debiendo ajustarse permanentemente a las disposiciones de la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera, y de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; entrará en vigencia al inicio del siguiente mes, después de su aprobación y deberá ser puesto en conocimiento del personal por el jefe de negocios.

El presente manual será revisado y actualizado por el Jefe de negocios al menos trimestralmente, en función del comportamiento de la cartera de crédito y la planificación de la cooperativa.

8. POLÍTICAS GENERALES

- a. Los préstamos se otorgarán a personas naturales y jurídicas, para actividades lícitas dentro de los segmentos establecidos por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera.
- b. Los créditos podrán ser otorgados a socios de la Cooperativa de acuerdo a la capacidad de pago de estos.
- c. La colocación de crédito deberá evitar la concentración en pocos socios, en sectores o actividades susceptibles al riesgo de incumplimiento.
- d. La gestión de cobranza deberá realizarse antes de las fechas de vencimiento y en forma permanente, al menos mediante medios telefónicos o electrónicos, evidenciado de alguna manera la gestión realizada
- e. Las tasas de los créditos que conceda la Cooperativa no podrán superar los máximos establecidos para cada segmento por el Banco Central del Ecuador.
- f. Los créditos concedidos deberán basarse en un análisis adecuado de la capacidad de pago del socio, garantizando el cumplimiento oportuno de la obligación adquirida.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

- g. El jefe de negocios evaluará de forma mensual la calidad de la cartera y emitirá un informe.
- h. Todas las operaciones deberán estar garantizadas.
- i. El manual de crédito deberá estar disponible para el conocimiento de todo el personal de la Cooperativa.
- j. Este manual deberá dar cumplimiento obligatorio a los límites fijados por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera, y a las disposiciones establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

9. POLÍTICAS DE CRÉDITO

La cooperativa otorgará los siguientes tipos de crédito:

- **Crédito de Consumo Prioritario:** Es el otorgado a personas naturales, destinado a la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, comercial y otras compras y gastos no incluidos en el segmento de consumo ordinario, incluidos los créditos prendarios de joyas.
- **Microcrédito:** Es el otorgado a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 100.000, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, verificados adecuadamente por la entidad del Sistema Financiero Nacional.

Para el Microcrédito se establecen los siguientes sub-segmentos de crédito:

Microcrédito Minorista.- Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero, sea menor o igual a USD 1.000, incluyendo el monto de la operación solicitada.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

b. Microcrédito de Acumulación Simple.- Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero sea superior a USD 1.000 y hasta USD 10.000, incluyendo el monto de la operación solicitada.

c. Microcrédito de Acumulación Ampliada.- Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero sea superior a USD 10.000 hasta USD 30.000 incluyendo el monto de la operación solicitada.

10. DETERMINACIÓN DE LOS SUJETOS DE CRÉDITO

Son sujetos de crédito las personas naturales y jurídicas, que reúnen condiciones y requisitos establecidos por la Ley. No serán sujeto de crédito las personas naturales o jurídicas que tengan impedimento legal para contratar, presenten antecedentes penales, tengan un mal historial crediticio.

El mercado objetivo al cual la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., enfoca su producto crediticio corresponde a personas cuya fuente de ingresos se originan en la prestación de servicios personales en relación de dependencia y microempresarios del sector urbano y marginal que se dedican a las actividades de comercio, producción y servicios ubicados en las provincias donde tiene presencia física las oficinas de la cooperativa. El tiempo de experiencia mínima en la actividad económica para otorgar un crédito es la siguiente:

- Microempresa.- 12 meses.
- Consumo.- Haber laborado por lo menos 1 año, en la misma empresa.

**** No aplica créditos para iniciar ninguna actividad económica.**

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

11. PLAZOS DE LAS OPERACIONES DE CRÉDITO

Para determinar los plazos de las operaciones de crédito, se debe considerar que hay destinos que no requieren de plazos largos, por lo que es necesario manejar dividendos prudenciales dependiendo el monto otorgado y el ciclo de la actividad. Los plazos máximos establecidos por tipo de crédito se presentan a continuación:

Tipo de Crédito	Plazo máximo
Microcrédito minorista	12 meses
Microcrédito acumulación simple hasta \$3000	18 meses
Microcrédito acumulación simple hasta \$5000	24 meses
Microcrédito acumulación simple hasta \$10.000	36 meses
Microcrédito acumulación ampliada hasta \$ 20.000	48 meses
Consumo prioritario hasta	48 meses

De acuerdo al destino del crédito los plazos serán lo siguiente:

- a) Capital de trabajo (hasta 24 meses)
- b) Activo fijo (hasta 48 meses)
- c) Gastos familiares (12 meses)
- d) Crédito paralelo (hasta 3 meses)

Ningún crédito podrá superar los plazos establecidos, salvo en excepciones debidamente justificadas con la aprobación del Consejo de Administración.

12. ETAPAS EN LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS

- a) Evaluación y visita a solicitantes: Una vez receptada la solicitud de crédito, se procede con la recolección de información, documentos y datos necesarios para realizar los análisis pertinentes como económico, financiero, de moralidad del socio, entre otros. En esta etapa se deberá verificar la consistencia y veracidad de la información obtenida, pudiendo incluir visitas personalizadas.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

b) Propuesta y recomendación para aprobación de créditos: Posterior a la etapa de evaluación y visita, si el ejecutivo de negocios recomienda la aprobación del mismo, realizará la propuesta al correspondiente nivel de aprobación. Si el ejecutivo de negocios no recomienda la aprobación de la solicitud, entonces finaliza el proceso. La propuesta deberá encontrarse documentada y contener como mínimo:

- Condiciones del financiamiento
- Análisis de la información financiera y capacidad de pago, presentada por el solicitante.
- Determinación de la voluntad de pago
- Historial de crediticio
- Justificación del patrimonio.

c) Decisión de aprobación: La aprobación o negación de las solicitudes se realizará de acuerdo a los niveles establecidos en este manual.

d) Seguimiento y recuperación: Posterior al desembolso del crédito se deberá realizar las gestiones de seguimiento y recuperación de la operación concedida de forma permanente, evitando el vencimiento de las cuotas pactadas en los plazos establecidos.

13. CONDICIONES A CUMPLIR EN LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS

Para la concesión de créditos, se debe cumplir como mínimo con las siguientes condiciones:

- Contar con una solicitud de crédito debidamente llena y firmada por el solicitante de crédito.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

- Verificar en toda operación la cédula de identidad original del solicitante, garante y sus cónyuges, si los tuviere.
- Para la evaluación de una solicitud de crédito se deberá contar con los datos actualizados de créditos vigentes y garantías.
- Comprobar los ingresos que el solicitante declara con todos los documentos originales de respaldo necesarios, los mismos que deberán ser confiables y encontrarse actualizados.
- En caso de créditos aprobados bajo condiciones especiales, debe contar con la constancia de la aprobación del Consejo de Administración.
- Contar con el reporte que demuestre el análisis realizado de la solicitud de crédito y las conclusiones acerca de su aprobación o rechazo.
- Para el otorgamiento del crédito es necesario que se haya realizado inspecciones y verificaciones sobre la actividad productiva o comercial del socio.
- Realizar el desembolso solo después de aprobado el crédito por el nivel correspondiente.
- Si el solicitante registra atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones con la cooperativa, mayor a 16 días promedio, no se deberá otorgar un crédito.
- Todo crédito aprobado será desembolsado en la cuenta del socio.
- Para realizar el desembolso del préstamo en la cuenta del socio, se deberá tener previamente firmados los documentos de crédito; esto es, el contrato de préstamo y la tabla de pagos o el pagaré según sea el caso, y de acuerdo a las condiciones del crédito aprobado.
- La edad mínima será 20 años y máximo 70 años.
- En créditos que se financian para activos fijos, la contraparte o aporte del socio debe ser mayor al 20% del valor del crédito; el valor indicado deber ser justificado con documentos de respaldo.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

- Se debe justificar la inversión mediante la presentación de: proforma, promesa de compraventa, contratos, detalle de inversión por parte del asesor, etc.

14. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE UN CRÉDITO

Los niveles de aprobación deberán evaluar como mínimo los siguientes aspectos:

- Estabilidad del socio y de la actividad que constituye la fuente de pago.
- Estabilidad del garante, si lo tuviere, y de la actividad económica que realiza.
- Naturaleza del negocio.
- Referencias bancarias, personales o comerciales.
- En el caso de Personas Jurídicas, estados financieros y análisis de los mismos, principales indicadores de liquidez, solvencia y rentabilidad, flujo de efectivo donde se incluya todas las obligaciones que tiene el solicitante de crédito y se determine la capacidad de pago.
- Historial crediticio en la cooperativa y en el sistema financiero.
- Condiciones financieras:

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

- a. Monto.- El monto a concederse debe encontrarse relacionado a la capacidad de pago, a la viabilidad de la actividad a financiar y a las garantías. El monto otorgado a una misma persona natural o jurídica no deberá superar el 20% del patrimonio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda.

Los dividendos (capital e intereses) se cobrarán de acuerdo al tipo de crédito concedido y podrán devengarse mensualmente trimestral o al vencimiento del crédito.

- b. Plazo.- Los plazos deberán ser coherentes con el destino de crédito, con el monto y tipo de crédito, los cuales no podrán superar los máximo establecidos en el presente manual.
- c. En cuanto a los días promedio de atraso interno se considerará lo siguiente:
- Hasta 7 días es cliente “A” incremento monto.
 - Hasta 15 días es cliente “B” monto similar al crédito anterior.
 - Mayor a 16 días se niega el crédito. **
 - ** Debe mover la cuenta por lo menos 3 meses para realizar un nuevo análisis.
- Otros aspectos que determinen los niveles de aprobación o en Consejo de Administración.
 - Monto del crédito hasta el 70% del patrimonio
 - Avalúo de la propiedad en caso de hipoteca (Hasta el 70% del avalúo de la propiedad)

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

1. NIVELES DE APROBACIÓN

Integrantes de los niveles de aprobación	Monto de aprobación	
	Desde	Hasta
Jefe de agencia, Asesor	500	15.000
Jefe de negocios, jefe de agencia y asesor de negocios	15.001	20.000
Gerencia general, Jefe de negocios y asesor de negocios	20.000	30.000
Consejo de administración, Gerente general y Jefe de negocios	Montos mayores a \$30.000 Reestructuraciones. Créditos a Empleados con monto mayor a \$20.000	

Toda operación de crédito que exceda en monto de los límites definidos será presentada por el Gerente General para conocimiento del Consejo de Administración, instancia que aprobará o rechazará la solicitud de crédito.

El Gerente General y Jefe de negocios podrá aprobar operaciones de crédito con excepciones a las políticas de la cooperativa

2. RESPONSABILIDADES DE LOS NIVELES DE APROBACIÓN

16.1. CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

- Aprobar las operaciones de crédito y contingentes con personas naturales o jurídicas vinculadas, en el rango que corresponda.
- Reportar al consejo de vigilancia las operaciones de crédito y contingentes con personas vinculadas, el estado de los mismos y el cumplimiento del cupo establecido.
- Aprobar refinanciamientos y reestructuraciones.
- Aprobar las operaciones de crédito por sobre los límites establecidos para la administración.
- Conocer el informe de gestión de crédito presentado por el área de crédito.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

- Aprobar el manual de crédito.
- Definir los límites de endeudamiento sobre la capacidad de pago de los empleados de la entidad.
- Conocer y disponer la implementación de las observaciones y recomendaciones emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- Las demás establecidas en los estatutos de la entidad.

16.2. GERENTE

- Proponer las tasas de interés de los créditos que otorgue la cooperativa, en función a un análisis técnico realizado; con la frecuencia que defina el Consejo de Administración.
- Velar por el cumplimiento normativo de las tasas de interés en los créditos vigentes y nuevos de la cooperativa.
- Vigilar la adecuada administración de la cartera de crédito y la gestión de cobranza.
- Velar porque los documentos de crédito estén actualizados, cumplan con la normativa legal vigente y las políticas de la cooperativa.
- Autorizar las excepciones que el Consejo de Administración le permita y vigilar su regularización en un plazo prudencial.
- Recomendar al Consejo de Administración la actualización y ajustes del manual de crédito, los procedimientos y las políticas de crédito.
- Velar para que los funcionarios de crédito cuenten con los medios suficientes para cumplir con el seguimiento y recuperación de la cartera.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

- Vigilar que el proceso de avalúo se realice de forma adecuada, cumpliendo con las condiciones establecidas en la normativa legal vigente y dentro de los plazos previstos.

16.3. Jefe de Negocios y Jefes de agencia

- Evaluar las solicitudes de crédito y aprobar, suspender o negar aquellas dentro de su cupo asignado.
- Administrar adecuadamente la cartera y gestionar con su equipo la cobranza, con el fin de mantener un bajo nivel de morosidad.
- Llevar un control de las posibles excepciones y los plazos en que deben ser regularizadas, sin prórroga.
- Velar para que los funcionarios de crédito ejecuten todas las acciones pertinentes y oportunas para cumplir con el seguimiento y recuperación de la cartera.
- Establecer un sistema permanente de análisis de su cartera, bajo conocimiento del Gerente, con el fin de determinar potenciales riesgos e implementar correctivos inmediatos que permitan limitar la exposición de riesgo de la cartera.
- Analizar y proponer ajustes al manual de crédito, los procedimientos y las políticas de crédito

16.4. Ejecutivos de negocios

- Analizar las solicitudes de crédito y el entorno, con el objetivo de asegurar la recuperación oportuna y determinar los posibles riesgos.
- Demostrar la capacidad de pago del solicitante de crédito y de sus garantes si los tuviere.
- Analizar el destino de crédito, de acuerdo a la política y segmento de atención de la Cooperativa.



- Respaldar cada operación con la documentación completa.
- Recomendar la aprobación, suspensión o negación de las operaciones, sustentando técnicamente su recomendación.

16.5. Todos los niveles de aprobación

Son responsabilidades de todos los niveles de aprobación, sin perjuicio de las disposiciones legales y estatutarias:

- Cumplir y hacer cumplir los requisitos reglamentarios y legales, en el proceso de aprobación de créditos.
- Aprobar o negar las solicitudes de crédito de acuerdo a los montos asignados por el Consejo de Administración y a la normativa legal vigente.
- Respetar y mantener el carácter confidencial de la información.
- Mantener la objetividad en su análisis.
- Mantener las actas de aprobación por fecha de las operaciones aprobadas y mantener actualizado el archivo de las mismas.

16.5.1. ACTA DE APROBACIÓN

La constancia de las actuaciones de los niveles de aprobación, así como la decisión adoptada frente a las solicitudes de crédito, deberán constar en el acta correspondiente, la misma que deberá contener como mínimo la siguiente información:

- a. Fecha, hora y responsables.
- b. Descripción de las solicitudes de crédito presentadas, identificación y nombre del solicitante, tipo de crédito, detalle de la garantía, plazo, monto solicitado, monto aprobado y plazo aprobado.
- c. Comentarios de los participantes y decisión final de aprobación o negación.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

d. Firmas de los participantes.

17. EXCEPCIONES

El Gerente y/o jefe de negocios podrá autorizar las siguientes excepciones:

a) Firma del cónyuge en el pagaré:

- En créditos solicitados de hasta USD 1000.
- Cuando el deudor principal hipoteque o de en garantía un bien que no forme parte de la sociedad conyugal, siempre y cuando tenga personalmente suficiente capacidad de pago.

b) Déficit de cobertura:

Se podrá excepcionar un déficit temporal de cobertura de garantías, siempre y cuando se encuentre en proceso la constitución de las mismas y que por razones especiales previamente justificadas no se efectuaron en el tiempo previsto. El plazo otorgado para la regularización no podrá superar los 60 días.

c) Endeudamiento:

Se podrá aprobar un exceso temporal de corto plazo en el cupo de crédito que un socio tenga en la cooperativa y mantenga un nivel de endeudamiento moderado en el sistema, pero que su capacidad de pago le permita hacer frente a una nueva obligación y no afecte su liquidez.

d) Se puede exceptuar la concesión de un crédito con antecedentes de morosidad por los siguientes motivos:

- Que haya transcurrido al menos 3 años de cancelado un crédito en el que un socio haya registrado un record crediticio negativo en la cooperativa, pero que su situación económica actual le permite atender oportunamente la obligación.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

- Por mora en casas comerciales o en el sector no regulado, y servicios básicos cuyo valor no exceda los USD *menor o igual a \$1000*
- Cuando en su historial crediticio se registre una calificación adversa se considerará lo siguiente:
 - Hasta 30 días de mora presenta recibo de pago.
 - Más de 30 días certificado de cancelación de cuota.
 - Potenciales socios y garantes que presenten créditos castigados y con demanda judicial no aplican, excepto créditos reestructurados.
 - Cheques protestados (certificado de la Superintendencia)

SCORE

- 700 en adelante no necesita justificación.
- Menos de 700 puntos justificar con documento. (certificado médico, o documentos que justifique la calamidad)
- e) Se podrá aceptar avalúos de peritos calificados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria que se encuentren en el listado de aprobados por el Consejo de Administración, cuya fecha de elaboración no sea más antigua de 60 días.

18. LÍMITES

18.1. LÍMITES NORMATIVOS

- La concesión de operaciones activas y contingentes con una misma persona natural o jurídica no podrá exceder el 10% del patrimonio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

- Los cupos de crédito y garantías de grupo al cual podrán acceder los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, no podrán superar individualmente el 1% del patrimonio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda.

18.2. LÍMITES INSTITUCIONALES

- **CONCENTRACIÓN DE CARTERA**

Con la finalidad de evitar la concentración de cartera en un determinado número de socios, no se podrá superar los límites que se presentan a continuación:

Sujeto de Crédito	Tipo de Crédito	Producto	Límite
Crédito Individual	Consumo	Consumo	10%
Crédito individual	Microempresa	Microempresa	Comercio 30% Producción 30% Servicios 30 %
Crédito individual	Microempresa	Microempresa	Máximo 2 créditos por unidad familiar

- **MOROSIDAD**

Por cada tipo de crédito se ha establecido el máximo nivel de tolerancia de la morosidad, el mismo que se define a continuación:

Tipo de Crédito	Límite de morosidad
Microcrédito	10 %
Consumo	5%

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

- **ACTIVOS IMPRODUCTIVOS**

La cooperativa deberá monitorear trimestralmente el nivel de activos improductivos en relación a los activos de la entidad, el cual no podrá ser superior al 10 % de los mismos.

- **CRÉDITOS VINCULADOS**

Como política interna se ha determinado que los cupos de crédito para los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, no podrán superar individualmente el 1 % del patrimonio

19. FORTALECIMIENTO DEL FONDO IRREPARTIBLE DE RESERVA LEGAL

Tipo de Crédito	Monto otorgado		Porcentaje
	Desde	Hasta	
Microcrédito con respaldo DPF	500	30.000	0%
Microcrédito con otro tipo de garantía	500	30.000	3%

Cuando el plazo sea menor a 12 meses se aplicará el porcentaje proporcional de la tasa.

20. TASAS DE INTERES

- En función a las recomendaciones técnicas del Gerente, el Consejo de Administración ha fijado las siguientes tasas de interés:

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

Tipo de Crédito	Tasa efectiva	Plazo	
		Desde	Hasta
Microcrédito subsistencia	30,50%	3 meses	1 año
Microcrédito Acumulación simple	27,50%	3 meses	3 años
Microcrédito Acumulación ampliada	25,50%	3 meses	4 años
Consumo prioritario	17,30%	3 meses	4 años

- Las tasas de interés siempre serán las vigentes a la fecha de la aprobación de la operación.
- No se cobrarán intereses sobre intereses.
- Los intereses se contabilizarán de acuerdo a las especificaciones del CUC de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- Los gastos adicionales de instrumentación del crédito podrán ser incluidos en la deuda total del solicitante, solo si estos fueron considerados en el análisis de capacidad de pago.
- Para los créditos que incurran en mora, se deberá aplicar la tasa de interés por mora vigente publicada en la página del Banco Central del Ecuador.
- La cooperativa informará a sus socios sobre la tasa nominal y efectiva anual que cobra en las operaciones de crédito, así como las tasas de interés por mora y otros costos o cargos adicionales.
- No se realizará la eliminación de intereses moratorios, las excepciones solamente se harán con la aprobación del Consejo de Administración, siempre y cuando no se contraponga a la Ley.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

21. DESEMBOLSOS

El proceso de desembolso es parte del proceso de crédito, y consiste en la entrega del dinero a la cuenta del socio, después de pasar por el análisis y la aprobación del mismo. Para efectuar el desembolso se deberá:

- Verificar coincidencia de firmas con las cédulas de identidad.
- Verificar coincidencia en números y letras en el pagaré o en el contrato de crédito.
- Verificar la coincidencia de información del pagaré o contrato de crédito con información proporcionada en la solicitud de crédito.
- Verificar firmas en la tabla de amortización.
- Verificar consistencia de condiciones del crédito, entre la tabla de amortización y el contrato de crédito.
- Verificar las autorizaciones de débito, si aplica.

Una vez verificada la información se procederá al desembolso de la operación, dinero que deberá ser acreditado en la cuenta del socio. El proceso de desembolso termina con la entrega de la documentación del crédito al responsable de custodia de documentos y la firma de una bitácora para seguimiento y registro.

22. SEGUIMIENTO Y RECUPERACIÓN

El seguimiento debe ser altamente dinámico y para ello deberán contar con un plan de recuperación establecido por el jefe de negocios que incluya llamadas telefónicas, visitas específicas, utilización de correo electrónico, mensajes de texto, entre otros. Es importante anotar que el seguimiento tiene como propósito principal la recuperación de lo adeudado; sin embargo, es responsabilidad del funcionario del crédito verificar que el plan de inversión se haya ejecutado.

La finalidad de estas gestiones realizadas es mantener un bajo nivel de morosidad que no afecte la calidad de la cartera. Si un crédito ha caído en mora, es necesario primero conocer la causa y dependiendo de la misma diseñar las estrategias más adecuadas para su recuperación.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

A continuación se detalla las acciones a realizar:

- a) Llamada preventiva 3 día antes.
- b) Llamada de seguimiento hasta los 3 días
- c) Llamada al garante a partir de 7mo día
- d) Visitas al deudor desde el 4to día.
- e) Visita al garante al 7mo día.
- f) A los 60 días llevar a mediación.
- g) A los 120 días traspaso a cobranza judicial

COSTO POR GESTIÓN DE MORA

- a) Llamada telefónica \$ 1.00
- b) Cargo por gestión de cobranza extrajudicial

Cargo*					
		a. de 3 a 30	b. de 31 a 60	c. de 61 a	d. más de
Rango de					

23. TRATAMIENTO DE GARANTÍAS

- La cooperativa Indígena SAC Pelileo Ltda. aceptará las siguientes garantías: garantías hipotecarias, prendarias, auto-liquidables, personales o garantías solidarias, grupales, fianzas solidarias, garantías o avales otorgados por entidades financieras nacionales o extranjeras de reconocida solvencia.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

- a) Sin garante (hasta \$3000)* patrimonio real (terreno, vehículo, casa propia)
- b) Sin garante (hasta \$ 5000)* casa propia
- c) Quirografaria**
 - 1 Garante hasta 10000
 - 2 Garante hasta \$ 20.000 ***
- d) Prendaria (60% del valor comercial, más seguro contra accidentes y robo.)
- e) Hipotecaria (70% de avaluó de la propiedad)
- f) Cash colateral (90% del valor de la póliza, Endoso de póliza a nombre de la Cooperativa.

**Los garantes deben cumplir similares o mejores características que el titular, se tomará el 100% de su capacidad de pago.

*** Presentar 2 garantes que justifiquen casa propia y que tengan hasta 3 créditos

- No se acepta garantías cruzadas.
- No se acepta garantes dentro del primer grado de consanguinidad. (excepto cuando presenten distinto domicilio y actividad económica diferente.)

Todos los créditos deberán estar garantizados al menos por el 100% de la obligación

- Los créditos con monto aprobado hasta USD 5.000 podrán otorgarse sin necesidad de constituir garantía, puesto que la experiencia con el socio, y la solidez de la nuestra tecnología crediticia utilizada en la institución se considera como respaldo para estos créditos y se ve reflejado en el comportamiento de cobro de la cartera.

La tecnología crediticia que utiliza la cooperativa corresponde a un análisis de las 5 C,s de crédito y corroborando con el score de evaluación del sistema financiero.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

- Se deberá tener en cuenta en todo momento la relación garantía/obligación del socio.
- Se deberán considerar el total de obligaciones directas e indirectas que el socio mantenga con la cooperativa.
- Los garantes deben ser personas mayores de edad, con ingresos y estabilidad laboral, preferentemente deberán poseer algún bien inmueble.
- El análisis de la capacidad de pago de los garantes también deberá encontrarse documentado, aplicando los mismos criterios que los deudores principales.
- Los niveles de aprobación podrán recomendar en función al análisis realizado, el tipo de garantía para una operación de crédito.
- Las garantías hipotecarias y prendarias deberán constituirse en forma abierta, conforme a las disposiciones legales pertinentes y respaldarán todos los préstamos del mismo socio, se tomará únicamente el Valor de Realización del Avalúo.
- Se podrá verificar el estado de los bienes constituidos como garantía, si se considera pertinente, y exigir la reposición de los mismos con otros bienes equivalentes, si se determina que estos se han deteriorado.

23.1. Valoración de las garantías

Todos los inmuebles que sean entregados en garantía o en dación en pago, serán valorados mediante un avalúo realizado por un perito avalador, debidamente calificado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

El avalúo deberá contemplar valor de mercado, valor de reposición y valor de realización. El perito avalador deberá presentar el informe de avalúo en el tiempo determinado y con la respectiva firma de responsabilidad.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

No se podrá realizar trabajos de peritaje para un solicitante de crédito que se encuentre dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo grado de afinidad.

24. EXPEDIENTES DE CRÉDITO

Los documentos que integrarán los expedientes de crédito de los socios, son:

- a. Matriz de decisión crediticia u Hoja de inspección en el cual constará: monto solicitado, monto aprobado, nivel de aprobación, fecha de concesión, fecha de vencimiento, destino del crédito, plazo, tasa, factor de ajuste de tasa, información de la garantía, ventas anuales, indicadores financieros del negocios, etc.
- b. Solicitud de crédito, que contiene información actualizada y veraz del sujeto de crédito.
- c. Matriz de decisión crediticia u Hoja de inspección en el cual constará: monto solicitado, monto aprobado, nivel de aprobación, fecha de concesión, fecha de vencimiento, destino del crédito, plazo, tasa, factor de ajuste de tasa, información de la garantía, ventas anuales, indicadores financieros del negocios, etc.
- d. Básicos: (cedula, papeleta votación, Planilla servicio básico)
- e. Documentos que justifique ingresos (RUC, Rol de pagos o certificado, copia de facturas, carné asociación, declaración de impuesto)
- f. Documentos que justifique Patrimonio: (copia escritura, pago predio, título de propiedad, matrícula vehicular)
- g. Otros: (Buró de crédito, etc)

Nota: Los files de créditos deben estar en orden

- h. En el libro de actas deberá estar suscrito por quienes aprobaron la operación de crédito, en caso de existir una línea de crédito deberá considerar el monto total de línea aprobada, su utilización, y monto disponible.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

- i. Copias de documentos de respaldo legal de las garantías
 - * Para créditos superiores a \$5000 se solicitará documentos originales como respaldo del crédito.

25. CUSTODIA

El responsable de la custodia mantendrá en orden, bajo condiciones de estricta seguridad y acceso restringido la documentación legal que ampara las operaciones de crédito, siendo estos los siguientes:

- a. Pagaré debidamente suscrito por deudores, codeudores, garantes y demás obligados al pago.
- b. Tabla de amortización debidamente suscrita por deudores, codeudores, garantes y demás obligados al pago. (en la carpeta)
- c. Documentos originales de escrituras de hipotecas a favor de la cooperativa y el avalúo correspondiente. (en bóveda)
- d. Certificado original del Registro de la Propiedad o Mercantil según corresponda, en el que conste la constitución de la caución a favor de la cooperativa. (en carpeta)
- e. Documentos legales habilitantes originales que hayan permitido el otorgamiento del crédito tales como poderes, disolución de sociedad conyugal, nombramientos de Gerente, autorizaciones de Directorio o Consejo de Administración. (en carpeta)
- f. Copia certificada de los estatutos actualizados en caso de personas jurídicas. (en carpeta)

Razón: Se sienta razón que el presente Manual de Créditos es aprobado por el Consejo de Administración en sesión del 03 de Julio del 2017, Así lo certifico:

Sr. Luis Chuquiana
Presidente

Sr. Ricardo Perez
Secretario

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

✓ Políticas de cobranzas

1. FINALIDAD

El presente Manual tiene como finalidad, normar el proceso de Cobranza de cartera en mora o vencida, en las Agencias de la Cooperativa y las actividades de campo que deben realizar el Área de Negocios; de esta manera estructurar un modelo y lenguaje de recuperación común en todas las oficinas operativas de la Cooperativa.

2. ALCANCE

Dentro de lo que respecta al proceso de Cobranza deberá ser aplicado por Oficiales y Asistentes de Crédito, Oficiales de Cobranza, Jefes de Agencia, Responsable de Negocios y Abogados, de la Cooperativa a nivel nacional.

3. OBJETIVOS

- a) Mejorar la eficacia de la recuperación de los créditos en mora mediante un proceso homogéneo y buscar por este medio alcanzar los índices de cartera en riesgo de acuerdo al nivel de riesgo promedio del sector micro financiero.
- b) Contribuir para mantener un índice de liquidez adecuado, mediante la aplicación de las normas de cobro establecidas en este Manual.
- c) Reducir la cartera vencida y mantener un índice de mora adecuado, mediante la aplicación de las normas de cobro.

4. AMBITO DE APLICACIÓN

En este Manual se establecen los procedimientos, políticas, herramientas e instrumentos específicos para la gestión de cobranza, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito., que serán de uso y cumplimiento obligatorio para todas las Agencias de la Cooperativa, y será aplicado específicamente por los Oficiales de Crédito, Asistentes.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

departamento de riesgos y por cualquier funcionario que esté relacionado con la recuperación de cartera en mora o vencida.

5. GESTION DE COBRANZA

Por Gestión de Cobranza se entiende al conjunto de políticas, estrategias y procedimientos operativos utilizados por la Cooperativa con el objetivo de realizar una efectiva recuperación de los préstamos.

En este Manual, la gestión de recuperación y cobranza para la cartera, por sus características especiales establece otra concepción en cuanto a la edad de la cartera, por lo que las etapas de recuperación se establecen de la siguiente manera: (Ver Tabla No.1 Tramos de Cobranza).

- La gestión detallada en el cuadro anterior son parámetros preestablecidos, sin embargo, la gestión de cobranza debe ser permanente utilizando todos los medios disponibles, con el objetivo de que no se madure la cartera.

Jefe de negocios, mensualmente realizará un control del cumplimiento de los objetivos de recuperación.

5.1. COBRANZA OPERATIVA

OBJETIVOS:

- Asegurar un oportuno cumplimiento de los compromisos contraídos por los socios, para mantener una cartera de calidad, dentro de los objetivos institucionales.
- Conseguir que el socio se iguale en sus cuotas atrasadas y evitar la maduración de la cartera.

RESPONSABLES: Asesores de negocios y Jefes de agencia.

CONSIDERACIONES GENERALES:

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

- La gestión de cobranza inicia en el momento de otorgar el crédito, se debe dar a conocer lo siguiente:
 - ✓ Se debe indicar al potencial cliente el contrato de crédito que va a suscribir en el evento de que se perfeccione la operación financiera, y se le debe señalar detalladamente las implicaciones y consecuencias jurídicas de cada una de sus cláusulas. Igual procedimiento se ha de seguir con cualquier otro documento que deba suscribir el potencial cliente, en especial con el título ejecutivo (pagaré o letra de cambio) que ampararía la operación crediticia;
 - ✓ Se debe señalar al potencial cliente, o clientes en el caso de deudores solidarios, cuáles son las acciones jurídicas que podrá seguir en su contra la institución del sistema financiero, en el evento de que incumpla con las condiciones de pago de la deuda, previstas en el contrato;
 - ✓ Se debe indicar tanto al deudor, o deudores solidarios, así como al garante, cuales son los criterios de calificación y clasificación del riesgo que se aplicarán a la operación crediticia que se concederá, lo que significan cada uno de ellos, y las implicaciones que ello conlleva para la información crediticia.

- La cobranza operativa continua con la gestión preventiva, mediante envío de mensajes de textos, llamada telefónica, visita al negocio o domicilio del deudor. Esta última gestión se realizara cuando el asesor se encuentre en el sector. Las acciones de gestión indicadas deben ser realizadas de una manera cordial y oportuna. El control de esta gestión se realizará mediante la entrega de un reporte diario el mismo que será validad por el jefe de agencia. Cuando se envía el mensaje de texto debe contener el siguiente texto. “Estimad@ soci@ de la Cooperativa SAC, le recordamos que su cuota se vence el día ..., agradecemos su pago puntual.”

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

- A partir del 1er día de mora se realizará la gestión de cobranza telefónica, las llamadas debe ser breves y cordiales. La persona que realiza la gestión debe tener la capacidad de negociación, otorgando un plazo no mayor a 48 horas para el cumplimiento de las obligaciones pendientes.
- Las gestión de cobranza al domicilio o negocio del deudor deber ser realizadas en horas donde el titular o conyugue se les ubique personalmente, de la misma forma se otorgará un plazo no mayor a 48 horas para la cancelación de los valores vencidos. Como constancia de lo actuado se firmará un acuerdo de pago en la notificación entregada.
- La gestión de cobranza a los garantes iniciará dando a conocer su figura legal frente a una obligación contraída en calidad de DEUDOR SOLIDARIO, es decir, las garantías personales “Son aquellas en las que otra persona se obliga al cumplimiento de la obligación, si el deudor principal no la cumple”
- Habiendo agotado las gestiones detalladas anteriormente se procederá a la cobranza por medio de los centros de Mediación y arbitraje de cada uno de los cantones donde tiene presencia la Cooperativa, a continuación se detalla el proceso.
 - ✓ Jefe de agencia en coordinación con el asesor elaboran un listado de socios que se invitará a los centros de mediación.
 - ✓ Las asistentes de negocios elaboran las cartas para los centros de mediación, deben solicitar apoyo de la fuerza pública para la entrega de las invitaciones.
 - ✓ Los jefes de agencia realizan el depósito respectivo en el Banco Nacional de Fomento.
 - ✓ Los jefes de agencia entrega las cartas y los depósitos al Mediador respectivo.
 - ✓ El mediador elabora las invitaciones respectivas, donde consta fecha y hora de la invitación.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

- ✓ Jefe de agencia, asesor y con apoyo de la fuerza pública (policías) entregan la invitación a deudores y garantes.
- ✓ Jefe de agencia con el poder especial para transigir comparece a la mediación y llega acuerdos en base a lo establecido en el presente manual.
- ✓ Asistentes de negocios llevan un control de los acuerdos de mediación.
- ✓ Asesores de negocios dan seguimiento permanente a los acuerdos de mediación

5.2. COBRANZA EXTRAJUDICIAL

OBJETIVO:

- Mantener una activa relación con el socio que haya caído en mora a fin de llegar a una negociación adecuada que evite los procesos judiciales, así como para verificar la información que se requerirá en caso de demanda.

RESPONSABLES:

Gestores de cobranza y Jefes de agencia.

CONSIDERACIONES GENERALES:

- A partir de 60 días de vencida la cuota se procederá a la Cobranza Extrajudicial.
- La responsabilidad del asesor de crédito continúa hasta la recuperación total del crédito.
- Se enviará el Resumen de Gestiones de Seguimiento y Cobranzas ejecutada por los Asesores de Crédito al Gestor de cobranza asignado por parte de los asesores de negocios.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

PROCEDIMIENTO

- A inicios del mes el Gestor de Cobranza/Abogado recibirá toda la información de los créditos vencidos que han superado los 60 días y las acciones realizadas por los asesores de negocios en la Hoja de resumen de Seguimiento de Gestiones de Cobranzas.
- Una vez que cuente con la base de datos y documentos de los créditos vencidos más de 60 días asignados, el Asesor de Cobranza/Abogado planificará su ruta de trabajo diariamente.
- Se realizará un Comité de Morosidad entre el jefe de agencia y el Asesor de Cobranzas/ Abogado
- Esto es, de los 61 a los 120 días de vencida la cuota se procederá a:
 - Realizar constantes visitas a la microempresa o domicilio del deudor, puede hacerlo en conjunto con el Asesor de Crédito al inicio, en tanto conoce el domicilio (de ser el caso.)
 - Realizar constantes visitas al garante (de existirlo).
 - Estructurar el mecanismo de negociación para la regularización del crédito y así regresar a la cartera del Asesor de Crédito.
 - Enviar una primera y segunda notificación (más fuerte) por escrito al deudor con copia a los codeudor (es) solidario (s) a los 61 y 120 días de atraso. Las cartas de notificación son evidencia de gestiones realizadas para la recuperación de créditos, por tanto su entrega no es opcional y debe mantenerse una copia firmada por el socio y/o garante en el file de cada crédito.
 - Realizar semanalmente el Comités de Mora por Agencia
-

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

- Las acciones de cobranzas realizadas por el Asesor de Cobranza/Abogado deberán constar en la Hoja Resumen de Seguimiento de Gestiones de Cobranzas Ejecutada, al igual que en el caso del Asesor de Crédito.
- Si a los 120 días de vencida la cuota, no se da cumplimiento al pago, el Asesor de Cobranza podrá remitir al abogado asignado para proceder con la cobranza judicial; con información actualizada del deudor y garante (en caso de existirlo).

5.3. COBRANZA JUDICIAL

OBJETIVOS:

- Recuperar la deuda por la vía judicial y se realizará para todos aquellos deudores que no han pagado sus obligaciones crediticias en los plazos establecidos.
- Realizar el control de los trámites judiciales en el ámbito nacional y gestión de trámites judiciales asignados al abogado.

RESPONSABLES:

Abogados y Jefes de agencia.

CONSIDERACIONES GENERALES:

- Los gestores de cobranza son los responsables de establecer los créditos que pasarán a trámite judicial previa declaración de crédito vencido por parte del Comité de crédito correspondiente, y remitir el listado con un informe a Jefe de Negocios, quien autorizará a jefe de agencia, para la asignación de la cartera al Departamento Legal dentro del sistema.
- El jefe de agencia previo informe, podrá solicitar al Comité de Crédito Ampliado, declare vencido el crédito, en un tiempo menor al establecido en el presente manual, para la iniciación de la demanda.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

PROCEDIMIENTO

- El Jefe de Agencia enviará un documento ejecutivo con los respaldos del crédito (copia del pagaré, copia de tabla de amortización, certificado del registro de la propiedad actualizado, escritura de hipoteca original, en caso de tratarse de una hipoteca) para la acción judicial, para lo cual se formalizará mediante una acta de entrega recepción de documentos.
- El/los abogado/s previo inventario y análisis de la documentación, notificarán mediante comunicación escrita a deudores y garantes del crédito, concediéndoles un plazo de 15 días calendario para que solucionen o propongan una fórmula de pago, mediando acuerdo extrajudicial.
- De no llegarse a un acuerdo extrajudicial, el abogado iniciará inmediatamente las acciones legales para el cobro.
- El abogado presentará mensualmente informes al Responsable de Negocios sobre el avance de los trámites judiciales, registrando el número de juicio y estado de los procesos e indicando la gestión y fecha del último trámite realizado.
- La suspensión de los trámites judiciales se realizará únicamente, en el caso de que se firme el correspondiente convenio de pago, pero no se desistirá hasta que se haya cancelado la totalidad del crédito, previa recomendación del abogado.
- Una vez cancelada la obligación por parte del deudor o deudores y/o garantes, se desistirá del proceso legal y se solicitará el archivo y desglose de los títulos aparejados a la demanda y de ser el caso el levantamiento de medidas cautelares.
- En caso, de que existan socios que pese a la terminación de la demanda judicial no hayan cancelado las obligaciones se iniciarán juicios de insolvencia. Sólo en casos excepcionales, o con el objeto de evitar más costos y gastos para la Cooperativa, no se iniciará las acciones de insolvencia, previo conocimiento y autorización del Gerente.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

- Cuando fuera decretada por el Juez la prohibición de enajenar, embargar o secuestrar los bienes de los socios contra quienes se tramite juicios por la Cooperativa, el Abogado elaborará el listado de los mismos, para mantener un registro de estas medidas cautelares.
- El abogado mensualmente informará sobre el avance de las gestiones de cobranza con el siguiente detalle: Cta., CI, nombre de socio, saldo, estado del juicio, abogado a cargo, compromisos, fecha última gestión

5.4. COMITÉ DE MOROSIDAD

OBJETIVOS:

- Realizar un análisis técnico de las acciones realizadas para la recuperación de créditos que permita minimizar los riesgos de la operación y promueva una recuperación sin contratiempos.
- Fortalecer las competencias de los involucrados en las acciones de recuperación de créditos.

RESPONSABLES:

Jefe de negocios, jefe de agencia, gestor de cobranza, abogado y asesores de negocios.

CONSIDERACIONES GENERALES:

- Puede ejecutarse entre Jefe de agencia y Asesor de negocios
- Puede ejecutarse entre Jefe de agencia y gestor de cobranza/Abogado
- Adicionalmente al proceso definido en la Jefe de agencia y Extrajudicial, será una práctica regular la ejecución del “Comité de Morosidad”. Este comité se realizará entre el Jefe de agencia, gestor de Cobranza y el Asesor de negocios con una periodicidad semanal y se concentrará en los casos más críticos, que pueden ser entre 5 y 6 casos (maduración y montos elevados).

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

PROCEDIMIENTO:

El procedimiento básico para la ejecución de un comité de mora será:

- a. Contar con el Reporte cartera vencida del día en que se ejecuta el Comité de Mora
- b. Contar con el Reporte cartera vencida de la **semana previa** analizada
- c. Contar con la Hoja de Seguimiento de Gestiones de Cobranza
- d. Definir meta Cartera vencida para fin de mes y por semana
- e. Criterios de enfoque: créditos 5 días en adelante, créditos con mayor riesgo
- f. Análisis de cada caso (causa de morosidad, ¿qué se hizo?, resultados - compromisos)

5.5. MECANISMOS DE NEGOCIACIÓN

La Cooperativa en todo tiempo, deberá sujetarse a todos aquellos mecanismos establecidos en el marco legal y normativo.

Los siguientes mecanismos serán utilizados para apoyar la recuperación de la cartera vencida.

Reestructuraciones

- La reestructuración de un crédito podrá darse cuando el deudor original presente fuertes debilidades financieras con un nivel de riesgo superior al potencial, capacidad de pago nula o insuficiente, serios problemas para honrar sus obligaciones; y, cuando se hayan agotado otras alternativas de repago de la obligación crediticia. Será aplicable a aquel deudor que por cualquier causa debidamente justificada y comprobada, ha disminuido su capacidad de pago, más no su voluntad de honrar el crédito recibido.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

- La reestructuración de un crédito deberá entenderse como una medida excepcional para regularizar el comportamiento de pago de un deudor y por la misma razón, bajo ninguna circunstancia, podrá convertirse en una práctica recurrente en el proceso de recuperación de la cartera de créditos de una institución del sistema financiero.

Condiciones:

- a. Se debe realizar abono de al menos de los intereses y notificaciones vigentes. En caso de que el socio no pueda asumir esta obligación se realizará un acuerdo extrajudicial de pago mensual que no será parte de la reestructuración.
 - b. La reestructuración sólo será aprobada por el Responsable de Negocios, previa evaluación del asesor de crédito y la pre aprobación del Jefe de Agencia.
 - c. La Cooperativa no podrá conceder más de una reestructuración para un mismo crédito.
 - d. Siempre se buscará mejorar la posición de garantías.
- Cualquier reestructuración solamente puede concederse a solicitud del deudor, siempre y cuando exista una causa justificada y luego de haber agotado cualquier otra alternativa.
 - Una reestructuración puede ser la reprogramación del plan de pagos original del préstamo y podrá contemplar la totalidad del saldo de capital.

Ampliación del Plazo

- La aprobación de una ampliación será responsabilidad del siguiente nivel del que aprobó originalmente el crédito;
- Las ampliaciones de plazo se efectuarán de acuerdo con el flujo de caja del deudor;
- Se suscribirá entre las partes involucradas un convenio de ampliación de plazo; y,

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

- Para la ampliación del plazo se deberá incorporar también a los garantes, quienes deberán comparecer en estos convenios, para reconfirmar que las garantías se mantienen o se incrementan. Si el deudor no puede comprometer tal comparecencia y aceptación, no podrá efectuarse la ampliación del plazo.

Refinanciamiento

- El refinanciamiento procederá cuando la Cooperativa prevea probabilidades para el incumplimiento de la obligación vigente, siempre que el prestatario presente un flujo de caja favorable, genere utilidades o ingreso neto en su actividad productiva o de comercialización, y presente una categoría de riesgo hasta B-2 “Riesgo potencial” en la entidad y en el sistema financiero. Las condiciones de la nueva operación podrán ser diferentes con respecto a la anterior.

Mediación y arbitraje

- La mediación permite llegar acuerdos viables y con mayores índices de fiabilidad y eficacia que los que puede alcanzar judicialmente, reduciendo tiempo y dinero para las partes (socios – Cooperativa)
- El costo del proceso de mediación será asumido por el socio.

Acuerdos extrajudiciales o actas transaccionales

Los acuerdos extrajudiciales o actas transaccionales es un mecanismo interno de negociación de deudas, cuya aplicación se establece en condiciones para mediaciones y acuerdos extrajudiciales.

CONDICIONES PARA MEDIACIONES Y ACUERDOS EXTRAJUDICIALES

Es importante para la el éxito pleno del presente manual, el alto compromiso y conocimiento que el asesor de negocios, gestores de cobranza, jefes de agencia y abogado tengan de la voluntad, capacidad de pago y garantías presentadas por el socio, ya que el primer conducto de contacto que se tiene con el socio es precisamente el ejecutivo de negocios. Para la aplicación de las condiciones se considera dos formas de pago: cancelación total del crédito y pagos de los valores pendientes en cuotas:

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

Cancelación total de crédito

- De acuerdo al informe del gestor de cobranza / abogado, el jefe de agencia tomará la decisión de aplicar o no la tabla de condonación de intereses que se adjunta al presente manual, no se condonará ningún valor adicional.
- En créditos castigados, el valor mínimo a cobrar será el capital.

Acuerdo de pago de cuotas (mediación o acuerdos extrajudiciales).

- Para este tipo de acuerdos no se aplicará ninguna condonación de intereses ni otros cargos.
- El plazo a otorgar dependerá del informe que presente el gestor de cobranza en la matriz de evaluación crediticia con los respaldos respectivos (buró de crédito, justificación de ingresos, justificación de patrimonio y deberá ser evaluada por el
- De acuerdo a la situación económica del socio se podrá optar en mantener “congelar” los intereses normales y moratorias durante el periodo acordado.
- Únicamente se aplicará la tabla de condonación de intereses en caso de que el socio este desaparecido y el/los garante/s o familiares asuman la obligación.
- En acuerdos de mediación y/o extrajudiciales que estén vencidos menor a 120 días se mediará únicamente el valor vencido, el resto se debe acordar el pago de acuerdo a la tabla de amortización.
- Cuando un socio en forma consecutiva (6 meses) cumple el acuerdo de pago firmado en centro de mediación, se reestructura en el sistema, siendo el acta el documento respaldo de la operación crediticia, el valor a cancelar debe coincidir con el valor total acordado en el centro de mediación.
- Cuando los socios no cumplan los acuerdos de pagos extrajudiciales o mediados, los intereses generados serán cobrados de acuerdo al sistema.
- En los créditos vencidos mayor a 180 días, la aplicación del pago será al capital.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

- El archivo de los acuerdos extrajudiciales corresponde a la asistente de negocios, gestores de cobranza y abogados, es decir, una copia se entregará al deudor y garante, una segunda copia archivará la asistente y una tercera copia tendrá como respaldo el gestor de cobranza o abogado.

CALIFICACIÓN DE RIESGOS DE CARTERA DE CRÉDITO Y CONSTITUCIÓN DE PROVISIONES

La calificación de riesgo es un proceso mensual, que se realiza con la finalidad de prever y evaluar los riesgos de que la cartera de crédito no sea recuperada en eazo y condiciones previstas en el momento de la otorgación; lo que puede originar pérdidas para la institución.

Según el Código Orgánico Monetario y Financiero en su Artículo 205 “Las entidades del sistema financiero nacional deben constituir una cuenta de valuación de activos y contingentes, incluyendo los derivados financieros, para cubrir eventuales pérdidas por cuentas incobrables o por desvalorización y para apuntalar el adecuado desempeño macroeconómico. Las pérdidas esperadas de los activos de riesgo se cubrirán con provisiones, en tanto que las pérdidas inesperadas se cubrirán con capital”.

A partir de los resultados de la calificación, es posible valorar el volumen requerido de provisiones que protejan las eventuales pérdidas, en el supuesto de no pago de las obligaciones por parte de los socios.

“Provisión es una cuenta de valuación del activo que afecta a los resultados y que se constituye para cubrir eventuales pérdidas por cuentas incobrables o por desvalorización de los activos”

✓ **Políticas para Recursos humanos.**

- El horario de trabajo en la cooperativa será de lunes a viernes desde las ocho de la mañana a cinco de la tarde con una hora de almuerzo.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

- El personal deberá laborar portando el uniforme en perfectas condiciones.
- La cooperativa buscará el desarrollo del personal con procesos de capacitación integral.
- El personal gozará de todos los beneficios que la ley determina.
- Cuidar la imagen de la cooperativa e impulsar el crecimiento de su imagen.
- Guardar el respeto e integración entre todos los miembros, evitando funcionar por intereses individuales o de grupo, ni la injerencia política ya que puede afectar los objetivos de la cooperativa.
- El área administrativa conjuntamente con los jefes inmediatos donde esté ubicado el nuevo trabajador, deben ser los encargados de realizar el proceso de Inducción de la organización.
- Todo el personal que ingrese a la cooperativa debe ser sometido al proceso de inducción, con el fin de facilitar la información que permita lograr la identificación con la organización; y que se ajuste a su puesto de trabajo.
- El Área administrativa o de Talento Humano debe informar todo lo relacionado con la cooperativa; misión, visión, historia, estructura organizativa, beneficios socioeconómicos y normas de conducta interna.
- El Programa de Inducción, deberá ser evaluado periódicamente por el Proceso Gestión Administrativa, conjuntamente con el Jefe inmediato; con el fin de realizar los ajustes necesarios que aseguren la permanencia del programa.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

- El Programa de Inducción, debe estar sujeto a cualquier cambio que se produzca en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC, con el objeto de mantenerlo actualizado.
- El proceso gestión administrativa, es el encargado de coordinar el programa de inducción, igualmente velará por el desarrollo del mismo.
- El proceso de Recursos Humanos deberá entregar al nuevo trabajador, el Protocolo Ético, el Código de Ética, el Manuales y el Reglamento Interno de Trabajo.
- La Inducción específica del puesto, será realizada por el Jefe inmediato realizando las actividades necesarias para lograr el cumplimiento de este objetivo.
- El Programa de Inducción debe ser revisado periódicamente por el proceso Gestión Administrativa o de Recursos Humanos. Al culminar el Programa de Inducción el trabajador deberá llenar un formato suministrado por el Jefe de Agencia, “Inducción de personal”, para así dar una opinión acerca del proceso realizado.
- El entrenamiento es un método sistemático y práctico para orientar a una persona sobre cómo hacer su trabajo correctamente, con seguridad y eficiencia desde la primera vez. El propósito es brindar toda la información necesaria para que la persona pueda desarrollar las habilidades y destrezas.

✓ **Políticas Generales**

- k. Los préstamos se otorgarán a personas naturales y jurídicas, para actividades lícitas dentro de los segmentos establecidos por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera.
- l. Los créditos podrán ser otorgados a socios de la Cooperativa de acuerdo a la capacidad de pago de estos.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

- m. La colocación de crédito deberá evitar la concentración en pocos socios, en sectores o actividades susceptibles al riesgo de incumplimiento.
- n. La gestión de cobranza deberá realizarse antes de las fechas de vencimiento y en forma permanente, al menos mediante medios telefónicos o electrónicos, evidenciado de alguna manera la gestión realizada
- o. Las tasas de los créditos que conceda la Cooperativa no podrán superar los máximos establecidos para cada segmento por el Banco Central del Ecuador.
- p. Los créditos concedidos deberán basarse en un análisis adecuado de la capacidad de pago del socio, garantizando el cumplimiento oportuno de la obligación adquirida.
- q. El jefe de negocios evaluará de forma mensual la calidad de la cartera y emitirá un informe.
- r. Todas las operaciones deberán estar garantizadas.
- s. Los manuales de crédito y cobranza deberá estar disponible para el conocimiento de todo el personal de la Cooperativa.

Este manual deberá dar cumplimiento obligatorio a los límites fijados por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera, y a las disposiciones establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

Planificación Estratégica 2017 – 2019



La Cooperativa de Ahorro y Crédito INDÍGENA SAC LTDA., en la perspectiva de fortalecer e incrementar sus actividades financieras y potencializar el desarrollo socioeconómico de los segmentos poblacionales a los cuales brinda sus servicios, ha visto importante reformar y actualizar el **Plan Estratégico de Desarrollo Institucional** como instrumento que oriente las acciones y estrategias necesarias que la institución debe asumir para alcanzar su fortalecimiento, crecimiento y sostenibilidad en los próximos tres años (2017 – 2019).

✓ **La Filosofía Corporativa**

La información que se presenta a continuación consiste en el enunciado de Principios y Valores, el mismo que fue extraído del “Plan Estratégico Anual de la Cooperativa”.

Principios y Valores “Las actividades de la institución se regulan con los siguientes Principios y Valores cristianos los mismos que son:

- Solidaridad
- Honestidad y Transparencia
- Respeto
- Responsabilidad
- Integración Cooperativa
- Igualdad de Obligación y Derechos de los Socios

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

✓ **Misión**

Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito sostenible, que impulsa la economía popular y solidaria, a través de productos y servicios financieros y no financieros de calidad; orientada al desarrollo socio-económico de los socios y clientes a nivel nacional.

Visión

En el año 2019, La Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., consolidará su sostenibilidad, a través de una gestión eficiente con responsabilidad social, personal capacitado y comprometido, apoyando a mejorar la calidad de vida de los socios.

✓ **Valores Filosóficos:**

- Solidaridad
 - Confianza
 - Responsabilidad
 - Honestidad
 - Profesionalismo
- ✓ Matriz FODA

FORTALEZA	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diversidad de productos de ahorro y de captaciones ✓ Comisiones y otros costos en ahorros bajos ✓ Seguro de desgravamen y otros servicios para el cliente ✓ Calidad de Atención individual/Asesoría a clientes ✓ Amplias instalaciones 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Potencialidad en nuevos mercados y productos ✓ Nivel promedio de ingresos de la población ✓ Existencia de nuevos segmentos atractivos en los mercados ✓ Convenios con Instituciones públicas y privadas ✓ Crecimiento de la Microempresa
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tasa de interés a los ahorros cambiante ✓ Imagen de la COAC poco conocido ✓ Categorización en un segmentos bajo ✓ Desconocimiento de la normativa interna y externa ✓ Calidad e impacto de planes promocionales 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Crisis económica mundial afecta a la actividad empresarial ✓ Cambios en la normativa tributaria y laboral ✓ Crecimiento de pequeñas cooperativas ✓ Política económica cambiante ✓ Acceso a créditos entregados por el estado a un bajo interés.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

✓ **Estrategias**

Para la definición de los objetivos estratégicos institucionales se han considerado como referencia las cinco dimensiones bajo las cuales se realizó el análisis FODA, esto es:

Perspectiva Financiera

Perspectiva Socios - Clientes - Comunidad

Perspectiva Procesos Internos

Perspectiva Gestión y Sostenibilidad Social

Perspectiva de Aprendizaje – Fortalecimiento del Talento Humano

Objetivo Estratégico 1: Mejorar la calidad de cartera llegando al 2019 a una Morosidad Ampliada no mayor al 6% con una cobertura de al menos el 100%.

Estrategia	Actividad	Plazo / responsables	Observaciones
Centralizar el análisis y aprobación de créditos de todo Monto de todas las Oficinas.	Organizar la Unidad de la Fábrica de Crédito con el Recurso Humano Idóneo. Adecuación de la estación de trabajo de la fábrica de créditos. Automatizar el proceso de Análisis y Aprobación de Crédito.	Hasta febrero de 2017. Coordinador de Fábrica de Crédito Revisión anual de resultados	Apoyo Jefe de Negocios, Jefe de Crédito.
Normar el Manual de Crédito y Cobranzas acorde a la Realidad Institucional.	Reformar y/o actualizar el Manual de crédito, Cobranzas, Políticas, Procesos, Procedimientos, Matrices de análisis y evaluación crediticia. Cumplir y hacer cumplir a cabalidad las Normativas de Colocación y Recuperación de créditos. Socializar permanentemente las actualizaciones de las normativas crediticias.	Hasta marzo de 2017 y revisión permanente de acuerdo a modificaciones normativas Jefe de Créditos, Jefes de Agencia Talento Humano	Jefe de Negocios, Consejo de Administración.
Optimizar el desempeño del personal de Créditos y Cobranzas.	Analizar el perfil ocupacional de cada personal. Analizar la carga operativa de cada personal. Distribuir las metas de colocaciones y recuperaciones de acuerdo al	Hasta marzo de 2017. Talento Humano En coordinación con Jefe de Créditos Evaluación mensual	Jefe de Negocios, agencia seguimiento y control diario semanal y mensual de las metas

	<p>promedio del segmento financiero.</p> <p>Evaluación permanente al personal.</p>		
<p>Comprometer a todo el personal de la Institución, en la gestión de recuperación de cartera.</p>	<p>Zonificar la cartera de crédito por zonas, geográficas, autorizados y/o recomendados por los administrativos, por montos, vinculados, etc.</p> <p>Distribuir la cartera vencida a cada colaborador de la Institución.</p> <p>Hacer el seguimiento permanente de los resultados alcanzados.</p>	<p>Hasta marzo de 2017.</p> <p>Jefatura de Créditos y Coordinador de Cobranzas, Jefes de agencia</p> <p>Seguimiento semanal</p>	<p>Gerencia General Jefe de Negocios</p> <p>seguimiento y control diario semanal y mensual de las metas</p>
<p>Organizar brigadas de cobranzas con el personal encargado y de créditos e involucrar al personal de apoyo.</p>	<p>Organizar equipos de trabajo. Realizar el Cronograma de Trabajo. Efectuar el seguimiento de las actividades desarrolladas.</p>	<p>permanente</p> <p>Jefe de Crédito Coordinador de Cobranzas.</p>	<p>Apoyo: Jefatura de Negocios.</p>
<p>Designar al personal de las Jefaturas, para apoyo directo de una oficina operativa.</p>	<p>Analizar La carga Operativa del personal de las Jefaturas de Apoyo.</p> <p>Asignar al personal de apoyo a la oficina correspondiente.</p> <p>Capacitación al personal en brindar apoyo.</p> <p>Efectuar seguimiento de las actividades y avances desarrollados.</p>	<p>Hasta enero de 2017.</p> <p>Jefatura de Negocios.</p> <p>Permanente</p>	<p>Apoyo: Gerencia General</p>
<p>Empoderar al equipo de crédito.</p>	<p>Inculcar la Filosofía Institucional.</p> <p>Motivación al personal con incentivos.</p> <p>Recompensar con planes de carrera y apoyo para la educación.</p>	<p>Hasta enero de 2017.</p> <p>Seguimiento permanente</p> <p>G.T.H.</p>	<p>Apoyo: Jefe de Negocios.</p> <p>Jefes de agencia</p>
<p>Implementar cursos de Educación Financiera a los socios.</p>	<p>Preparar el material de capacitación.</p> <p>Efectuar el cronograma de capacitación.</p> <p>Designar a los capacitadores.</p> <p>Efectuar el seguimiento, evaluación y control.</p>	<p>Hasta febrero de 2017.</p> <p>De acuerdo a cronograma anual y metas planteados</p> <p>Seguimiento semestral</p> <p>Jefatura de Negocios. Talento Humano Jefes de Agencia</p>	<p>Gerencia General</p>
<p>Implementar el Área de Archivos de Créditos.</p>	<p>Elaborar el perfil de cargo.</p> <p>Designar al personal encargado al custodio.</p> <p>Capacitación en el manejo de expedientes y archivo</p> <p>Adecuación del espacio físico y organización de expedientes.</p> <p>Mantener el archivo de manera adecuada</p>	<p>Jefe de Créditos, GTH.</p> <p>Hasta enero de 2017.</p> <p>Encargado de la fábrica</p> <p>Revisión por parte de auditoría interna semestral de una muestra</p>	<p>Apoyo: Jefe de Negocios.</p>

Objetivo Estratégico 2: Incrementar las captaciones del público cada año, mejorando la estructura de fondeo de la institución

Estrategias	Actividades	Plazo / Responsable	Observaciones
Fidelización e incorporación de socios	Actualización de base de datos.	Asesores de Negocios, Atención al cliente Permanente	
	Identificar nichos de mercado	Jefe de Captaciones, Jefes de Negocios, Riesgos y Cumplimiento Trimestral	
	Revisar montos de retiro de cajero automático	Jefe de Operaciones Ene-17	Jefes de Negocios, Riesgos, Sistemas.
	Dar incentivos a los socios para mejorar el ahorro (plazo y monto)	Jefe de Captaciones. Permanente	Jefe de Negocios.
Incrementar captaciones (ahorro programado, vista, plazo)	Medir el impacto de nuestros productos	Jefe de Captaciones Permanentes	
	Diseñar nuevos productos	Jefe de captaciones Semestral	Negocios, Riesgos. Cumplimiento,
	Parametrización de productos	Sistemas Semestral	Captaciones, Cumplimiento
	Promoción personalizada de productos	Asesores de Negocios, Atención al cliente Acorde a plan de mercadeo Permanente	
	Realizar convenios institucionales	Jefe de captaciones, Permanente	jefe de negocios
Implementación de educación financiera	Capacitar al personal Contar con material de educación financiera	Jefe de captaciones De acuerdo a plan de educación financiero Seguimiento semestral,	jefe de negocios, TTHH
	Definir e implementar cronograma de capacitación	Jefe de negocios y captaciones Permanente de acuerdo a cronograma Seguimiento semestral	
	Socializar los productos y servicios de la Cooperativa	Jefe de negocios y captaciones, Permanente	Cumplimiento, jefes de oficina
	Realizar levantamiento de información desde los clientes sobre calidad de servicio recibida	Semestral coordinado con personal de marketing o con apoyo externo	Jefe de negocios y captaciones
Reestructuración de tabla de captaciones	Realizar análisis comparativo del entorno (competencia)	Jefe de Captaciones, Semestral	Jefe de negocios Jefes de Agencia

	Análisis de mercado objetivo (actividad económica)	Jefe de Captaciones, Anual	Jefes de Agencia
	Elaborar tabla de acuerdo al mercado (tasas, plazo y monto)	Jefe de Captaciones, Revisión permanente en función de normativa y mercado	Jefes de Negocios, Riesgos y Cumplimiento
Contar con normativa adecuada Manual de políticas y procedimientos de Captaciones	Actualizar el manual de políticas	Captaciones, Hasta febrero 2017 y revisión anual	Riesgos, Jefe de Negocios
	Realizar Levantamiento de procesos	Captaciones, Enero-febrero Revisión anual	Riesgos, Jefe de Negocios
	Elaborar procedimientos	Captaciones Febrero, 2017	Riesgos, Jefe de Negocios
	Socialización de manuales	Talento humano Marzo	Captaciones, Riesgos, Jefe de Negocios

Objetivo Estratégico 3: Alcanzar una eficiencia administrativa (egresos operaciones / total activo) al 2019 no mayor al 6%

Estrategia	Actividad	Plazo / responsables	Observaciones
Pago de sueldo variable en área de negocios en base al esquema por cumplimiento de metas.	Replanteo del esquema Evaluación mensual	1 mes /Talento Humano	Ejecuta con Talento Humano con apoyo de Gerencia y Financiero y negocios
Racionalización de Talento Humano en base evaluaciones periódicas	Realizar evaluaciones de forma mensual al área de negocios y trimestral a áreas administrativas. Evaluación de carga de trabajo	3 meses/Talento Humano	Ejecuta con Talento Humano con apoyo de Gerencia y Financiero
Plan de optimización y concientización de uso de servicios básicos	Campaña de concientización sobre el uso de servicios básicos	12 meses/ Talento humano	Gerencial general Financiero
Dotación de uniformes cada dos años	Definir uniformes funcionales	talento humano	Con coordinación de Financiero
Revisión de dietas de los consejos (disminución)	Informe con justificación de parte de la gerencia y financiero Aprobación del Consejo de Administración	Hasta enero 2017/ Consejo de Administración	Con apoyo de Gerencia

Racionalizar gastos de publicidad	Mantener el Programa de la Radio Stereo Familiar Definir e implementar un plan de publicidad estratégica con apoyo de marketing o apoyo externo en el 2017 al 2019	Hasta enero 2017 (Balance Social) /Gerencia MKT Revisión anual de la situación	Jefe de Negocios
--	---	--	------------------

Objetivo Estratégico # 4: Mejorar las condiciones de la prestación de los productos de crédito, mejorando el tiempo de respuesta y condiciones de los productos

Estrategias	Actividad	Plazo /responsables	Observaciones
Asesores de negocios con el perfil requerido al cargo.	<p>Evaluar a los asesores de negocios, en el análisis y presentación de los créditos.</p> <p>Realizar una auditoria metodológica de los créditos de la calidad de cartera por asesor.</p> <p>Re zonificar las zonas y carteras de acuerdo al perfil y capacidades del asesor de negocios.</p> <p>Capacitar a los asesores</p>	<p>Seguimiento mensual de cumplimiento</p> <p>Evaluación trimestral</p> <p>Anual</p> <p>Revisión anual</p> <p>Permanente de acuerdo a plan de talento humano</p> <p>Jefatura de Créditos, GTH,</p>	<p>Jefe de Negocios Jefes de Agencia y Coordinador de Fábrica, Riesgos, Auditor Interno.</p>
Fábrica fortalecida	<p>Seleccionar al personal con el perfil adecuado.</p> <p>Capacitación del personal de fábrica.</p> <p>Elaborar los procesos y procedimientos por etapas del crédito.</p> <p>Monitoreo de resultados</p>	<p>Hasta marzo 2017</p> <p>De acuerdo a plan</p> <p>Hasta marzo 2017</p> <p>mensual /Jefe de Créditos, Coordinador de Fábrica y talento Humano.</p>	<p>Jefe de Negocios, La fábrica deberá tener autonomía en las decisiones de recomendación de un crédito.</p>

Gestión adecuada de información	<p>Dotar de la tecnología acorde al proceso, a las agencias.</p> <p>Dotar de usuarios de EQUIFAX a los asesores.</p> <p>Capacitar al personal de atención al cliente.</p>	<p>Acorde a plan de tecnología Sistemas</p> <p>Hasta enero 2017 Jefe de Crédito (Capacitación de uso de claves e informe mensual de consultas vs. Factura)</p> <p>De acuerdo a plan de talento humano Talento humano</p>	Seguimiento Jefe de negocios
Reducir el tiempo de desembolso de los créditos	<p>Definir el proceso y tiempos adecuados para cada desembolso.</p> <p>Capacitar al balcón de servicios sobre el procesos de desembolso</p> <p>Seguimiento permanente y reportes</p>	<p>Jefe de Créditos, en coordinación con jefes de agencia revisión anual</p> <p>Talento humano en coordinación con Negocios. anual</p> <p>Mensual Jefes de Agencia</p>	Jefe de Negocios
Revisión de productos y servicios de la cooperativa	<p>Revisión de costos y rendimientos de los productos y servicios actuales</p> <p>Ajuste de producto y servicios</p> <p>Seguimiento de la implementación de los productos y servicios</p>	<p>Hasta abril 2017 Jefe de Créditos y Captaciones y Coordina Jefe negocios.</p> <p>Anual Coordina Jefe de negocios Hasta abril 2017</p> <p>Jefes de agencia mensual</p>	<p>Consultoría</p> <p>Consultoría</p> <p>Jefe de Negocios</p>

Objetivo Estratégico 5: Alcanzar una satisfacción del socio de al menos el 85% en el 2019.

Estrategia	Actividad	Plazo / responsables	Observaciones
Mejorar la atención al cliente.	Realizar estudios de satisfacción de clientes mediante encuesta.	3 Meses GTH, Marketing	La Ing. Sandra Caiza, trabajar en la creación del Departamento de Marketing y Publicidad.
	Realizar talleres de capacitación a personal de atención al cliente.	De acuerdo a plan anual de capacitación	Consultoría externa
	Estrategias de clientes fantasmas.	Hasta diciembre 2017 Semestral 2018 2019 Marketing	Consultoría externa
Incentivo a los socios y clientes potenciales	Desarrollo e implementación de acciones de fidelización de clientes acordes al plan de marketing	Hasta marzo 2017 Captaciones y negocios Evaluación permanente	Se debe definir a encargado de marketing
	Incentivo en fechas festivas a los socios y clientes.	Revisión anual del plan Marketing Permanente	
Desarrollo e Implementar un Plan de Marketing	Designar a un responsable de marketing	Hasta febrero 2017	Jefe de negocios, ´fabrica jefe de captaciones jefes de agencias
	Desarrollo del plan Implementación del plan Evaluación	Permanente Mensual y anual Responsable de marketing	
Resolver Problemas, quejas y reclamos	Implementar un monitoreo permanente de quejas y reclamos.	mar-17 Jefe de Operaciones, Negocios, Talento humano/ Jefes de Agencia	
	Revisar periódicamente el buzón de sugerencias. Supervisar resolución de problemas y quejas	Jefe de negocios y Talento Humano	
Crear y brindar valor agregado.	Definir e implementar protocolos estandarizados de saludo y despedida en el plan de marketing.	Encargado de marketing	Consejo de Administración, Gerencia, Jefe de Negocios jefes de oficina.
	Definir y aplicar políticas de venta cruzada.	Plan anual y ejecución acorde a cronograma.	
	Capacitar y evaluar al personal sobre las acciones emprendidas.	Evaluación mensual	

		Talento humano evaluación semestral	
Disminuir el tiempo de atención con la habilitación de solicitudes de crédito online.	Implementar en la página Web la solicitud de crédito virtual Implementar en la página Web simulador de captaciones y créditos Capacitar a los socios para que puedan utilizar esta herramienta	Jefe de Sistemas 2018-2019	Jefe Negocio, Jefe de Captaciones

PRESUPUESTO DEL PLAN ESTRATÉGICO

CONCEPTO	VALOR
Interna	
Facilitador 40 horas a 50 c/u	2.000,00
Material didáctico	100,00
Refrigerio	500,00
Hospedaje	500,00
Total	3.100,00

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

e. REGLAMENTO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL

PASOS

1. Existencia de puestos vacantes
 - a. Por necesidad de incrementar personal
 - b. Por despido
 - c. Nuevos Productos o Servicios
 - d. Vacantes
2. Convocatoria a concurso de méritos y oposición
3. Publicación del concurso de méritos y oposición
4. Medios de Comunicación
5. Recepción de Carpetas y Pruebas
 - a. Entrega de Carpetas
 - b. Selección de los aspirantes
 - c. Selección de aspirantes para la prueba

(Puntaje del 30%)

- d. Elaboración de las pruebas de acuerdo al área
- e. Toma de pruebas
- f. (Puntaje del 60%)
- g. Selección de la terna para la entrevista
6. Entrevista con la terna seleccionada
 - a. Entrevista Individual a los aspirantes
 - b. (Puntaje del 10%)
 - c. Ubicación de los aspirantes de acuerdo al puntaje
7. Ingreso a Laborar
 - a. Personal seleccionado
 - b. Mantener la opción de los dos siguientes aspirantes
8. Proceso de Inducción
9. Capacitación
10. Evaluaciones Periódicas

f. PLAN DE CAPACITACIÓN

Objetivo

Impartir la capacitación al personal de cooperativa de forma mensual con la finalidad de que cumplan sus funciones con eficiencia y eficacia.

Departamento:

Responsable:

Hora de Inicio:

Fecha:

Lugar:

Componente: ÁREA DE CRÉDITOS

ACTIVIDADES A DESARROLLAR	MES											
Gestión de colocación de créditos bajo un enfoque de riesgos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
El riesgo de crédito y su impacto en la colocación												
Principios de riesgos de crédito												
Riesgo vs rentabilidad												
Diferencia entre riesgo integral y riesgo de crédito												
Factores a considerar en el proceso de crédito												
El scoring como herramienta de colocación												
Ventas												
Marketing												
Plan de ventas												

Departamento:

Responsable:

Hora de Inicio:

Fecha:

Lugar:

Componente: ÁREA DE COBRANZAS

ACTIVIDADES A DESARROLLAR	MES											
GESTIÓN DE COBRANZA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Proceso de Cobranza de Cartera												
Cobranza operativa												
Cobranza judicial												
Cobranza extrajudicial												
Comité de morosidad												
Mecanismo de negociación												
Condiciones para mediación												
Procesos de calificación de cartera												
Créditos con riesgo potencial												
Políticas para la constitución de provisiones												

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

Departamento:

Responsable:

Hora de Inicio:

Fecha:

Lugar:

Componente: ÁREA DE TALENTO HUMANO

ACTIVIDADES A DESARROLLAR	MES											
PAGO DE REMUNERACIONES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Reconocimiento de horas extras												
Desvinculación												
Requisición de personal												
Riesgo contable												
Manejo del Sistema Financiam												
Atención al Cliente												
Captación de clientes												
Marketing												
Promociones de los servicios												
Ventas												

PRESUPUESTO DE CAPACITACIÓN

CONCEPTO	VALOR
Interna	
Capacitador 40 horas a 30 c/u	1,200,00
Material didáctico	300,00
Refrigerio	120,00
Hospedaje	450,00
Total	2.000,00
Externa	
SEPS	
Movilización	400,00
Alimentación	350,00
Hospedaje	350,00
Total	1.000,00
Total General	3.000,00

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

2. EVALUACIÓN DEL RIESGO

MANUAL DE ADMINISTRACION INTEGRAL DE RIESGOS

CAPÍTULO I

1. ASPECTOS GENERALES

1.1 MARCO LEGAL

La Cooperativa al estar bajo el control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria está obligada a realizar la Administración Integral de Riesgos conforme lo establece el Art. 92 de la Ley de Economía Popular y Solidaria, sin embargo este ente de control no ha emitido ninguna resolución sobre la Administración y Control de Riesgos por lo que este manual está elaborado sobre la base de las Resoluciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros y que están contenidas en el Libro 1.- Normas Generales Para La Aplicación De La Ley General De Instituciones Del Sistema Financiero Título x La Gestión y Administración De Riesgos

Capítulo 1.- De La Gestión Integral y Control De Riesgos. '

- a. Resolución de la Superintendencia de Bancos y Seguros
- b. Ley Orgánica de la: Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario
- c. Reglamento a la Ley Orgánica de la: Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario
- d. Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

Riesgo. Es la posibilidad de que se produzca un hecho generador de pérdidas que afecten el valor económico de la institución

Administración de riesgos.- Es el proceso mediante el cual las instituciones del sistema financiero identifican, miden, controlan / mitigan y monitorean los riesgos inherentes al negocio, con el objeto de definir el perfil de riesgo, el grado de exposición que la institución está dispuesta a asumir en el desarrollo del negocio y los mecanismos de cobertura, para proteger los recursos propios y de terceros que se encuentran bajo su control y administración;

Exposición.- Está determinada por el riesgo asumido menos la cobertura implantada;

Riesgo de crédito.- Es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas; y'

Riesgo de mercado.- Es la contingencia de que una institución del sistema financiero incurra en pérdidas debido a variaciones en el precio de mercado de un activo financiero, como resultado de las posiciones que mantenga dentro fuera de balance; y

Riesgo de tasa de interés.- Es la posibilidad de que las instituciones del sistema financiero asuman pérdidas como consecuencia de movimientos adversos en las tasas de interés pactadas, cuyo efecto dependerá de la estructura de activos, pasivos y contingentes; y

Riesgo de tipo de cambio.- Es el impacto sobre las utilidades y el patrimonio de la institución controlada por variaciones en el tipo de cambio cuyo impacto dependerá de las posiciones netas que mantenga una institución controlada, en cada una de las monedas con las que opera; y' **Riesgo de liquidez.-** Es la contingencia de pérdida que se manifiesta por la incapacidad de la institución del para enfrentar una escasez de fondos y cumplir obligaciones, Y determinar la necesidad de conseguir recursos alternativos, o de realizar activos en condiciones desfavorables;' y

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

Riesgo operativo. Es la posibilidad de que se produzcan pérdidas debida a eventos originados en fallas en ciertos procesos, personas, sistemas internos, tecnología, y en la presencia de eventos imprevistos. Incluye el riesgo legal

Agrupamos una variedad de riesgos relacionados con deficiencias identificadas en los procesos y sistemas informáticos; eventos externos o internos o aquellos que afectan la

Institución, o responder por sus compromisos de manera oportuna, y

Riesgo legal.- Es la probabilidad de que una institución del sistema financiero sufra pérdidas directas o indirectas; de que sus activos se encuentren expuestos a situaciones de mayor vulnerabilidad; de que sus pasivos y contingentes puedan verse incrementados más allá de los niveles esperados, o de que el desarrollo de sus operaciones enfrente la eventualidad de ser afectado negativamente, debido a error, negligencia, impericia, imprudencia o dolo, que deriven de la inobservancia, incorrecta o inoportuna aplicación de disposiciones legales o normativas, así como de instrucciones de carácter general o particular emanadas de los organismos de control, dentro de sus respectivas competencias; o, en sentencias o resoluciones jurisdiccionales o administrativas adversas; o de la deficiente redacción de los textos, formalización o ejecución de actos, contratos o transacciones, inclusive distintos a los de su giro ordinario de negocio, o porque los derechos de las partes contratantes no han sido claramente estipuladas;

Riesgo de reputación.- Es la posibilidad de afectación del prestigio de una institución del sistema financiero por cualquier evento externo, fallas internas hechas públicas, o al estar involucrada en transacciones o relaciones con negocios ilícitos, que puedan generar pérdidas y ocasionar un deterioro de la situación de la entidad; Directorio u organismo que haga sus veces.- Es la máxima autoridad de administración de las instituciones del sistema financiero, elegido por la junta general de accionistas o asamblea de socios o representantes, según sea el caso, con amplias facultades de administración, gestión y representación de la institución, facultado para delegar,

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

algunas de sus funciones de administración, siendo responsables solidariamente por las resoluciones que se adopten y por los actos de la administración. **Identificación:** Consiste en la identificación de los riesgos internos y externos que pueden afectar las diferentes actividades de cada uno de los Procesos que conforman el Mapa de la Entidad.

Medición: Los riesgos identificados son evaluados o medidos considerando su probabilidad de ocurrencia y su impacto en caso de materializarse.

Mitigación/Control: En esta etapa se analizan los riesgos y las respuestas para evitarlos, aceptarlos, reducidos o compartirlos, alineándolos con la tolerancia al riesgo definida por la institución; adicionalmente se deben evaluar cada uno de los controles establecidos determinando su efectividad, así como la necesidad de mejorarlos o de establecer nuevos controles.

Monitoreo: Actividad que se lleva a cabo a través de la verificación, evaluación y administración del sistema para una adecuada retroalimentación. De esta etapa se desprenden continuos ajustes al sistema para hacerla efectivo con los propósitos del mismo.

1.2 OBJETIVOS

1. 2.1 Objetivo General.-

Diseñar e implementar un Sistema de Gestión de Riesgos para la Cooperativa, de acuerdo a su modelo de gestión de negocios que contribuya a mejorar la administración del riesgo y rentabilidad' del mismo, esta vía identificar y mitigar riesgos que se produzcan una afectación al patrimonial de la Institución que genere un valor agregado y ayude a la creación de ventajas competitivas.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

1.2.2 Objetivos específicos

Los objetivos de las políticas de riesgo en la Cooperativa, son los siguientes:

- ✓ crear una cultura organizacional en al que el personal valore la importancia de la medición y gestión de riesgos
- ✓ establecer metodologías, políticas y procedimientos de riesgos acorde al perfil y estrategia del negocios de la institución
- ✓ Implementar un sistema de medición y gestión de riesgos bajo un criterio técnico que permita una adecuada toma de decisiones.

1.3 AMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito de aplicación del presente manual, aplica para todas las unidades en las cuales tiene cobertura la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Indígena SAC" Ltda. El cual está encaminado a establecer los procesos técnicos, que permitan identificar, medir, controlar, mitigar y monitorear la exposición de riesgo que la cooperativa está dispuesta a asumir.

CAPITULO II

ESTRUCTURA ORGNIZACIONAL y RESPONSABILIDADES

2.1. Estructura Organizacional

La dirección y administración de La Cooperativa presenta la siguiente estructura organizacional:

Asamblea General de Representantes de los Socios

Consejo de Administración

Consejo de vigilancia

Gerencia General.

Auditoria

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

Comité Integral de Riesgos

Consejo de Administración

Son funciones del Consejo de Administración en el ámbito de la Administración del Riesgo Integral, las siguientes:

- Conocer y comprender los riesgos inherentes a la estrategia de negocio que asume la institución.
- Determinar y actualizar permanentemente las estrategias, políticas, procesos y procedimientos, que permitan una eficiente administración integral de riesgos, además de su adecuado seguimiento, así como el modo de divulgación y concienciación de la política organizativa que enfatice la importancia del control del riesgo en todos los niveles de la institución.
- Conocer y aprobar las distintas metodologías, herramientas y límites de Administración y Gestión de Riesgos, en forma consolidada, propuestas por el comité integral de Riesgos.
- Informarse por lo menos forma trimestral, sobre los riesgos asumidos, la evolución y el perfil de los mismos y su efecto en los niveles patrimoniales y las necesidades de cobertura, así como sobre la implantación y cumplimiento de estrategias, políticas, procesos y procedimientos por ellos aprobados,
- Asegurarse que la auditoría interna verifique la existencia y cumplimiento del esquema de la administración integral de riesgos de la institución.
- Aprobar la incursión de la institución en nuevos negocios, operaciones y actividades de acuerdo con la estrategia del negocio, a las normas legales y

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

Estatutarias y en cumplimiento a las políticas internas de administración integral de riesgos,

- Establecer límites generales prudenciales para la administración de los riesgos, compatibles con las actividades, estrategias y objetivos institucionales y que permitan una eficaz reacción frente a situaciones adversas.
- Implementar medidas correctivas en caso de las estrategias, políticas, procesos y procedimientos para la administración integral de riesgos no se cumplan, o se cumplan parcialmente o en forma incorrecta.
- Asegurarse de que los niveles de la administración de riesgo establezcan un sistema de medición para valorar los riesgos, vincular el riesgo al de patrimonio técnico de la institución y aplicar un esquema para vigilar la observancia de las políticas internas.
- Asegurarse de que la institución cuente con recursos humanos, materiales y equipos que permitan la eficiente administración integral de riesgos.
- Designar a los miembros del comité de administración integral de riesgos.
- Crear una cultura organizacional con principios y valores de comportamiento ético que priorice la gestión eficaz del riesgo operativo.
- Aprobar las disposiciones relativas a los procesos establecidos en la norma,
- Aprobar las políticas, procesos y *procedimientos* para la administración del capital humano conforme con los lineamientos establecidos en la norma.

- Aprobar las políticas y procedimientos de tecnología de información establecidos en la norma.
- Aprobar los planes de contingencia y de continuidad del negocio según lo indicado en la norma

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

2.2 Comité de Administración Integral de Riesgos (Cair)

El Comité de Administración Integral de Riesgos es un organismo colegiado que estará conformado por los siguientes miembros.

Un miembro de consejo de administración, quien lo presidirá,

El Gerente General

El responsable de la unidad de Riesgos

Por lo que deberá tomar en cuenta lo siguiente:

- El presidente del Comité Integral de Riesgos tendrá voto directamente
- El funcionario de la Unidad de Riesgos será el Secretario del Comité, asumiendo la responsabilidad de llevar el libro de actas de comité, y de realizar el seguimiento del cumplimiento de sus Resoluciones.

Las designaciones y las sustituciones de los miembros del comité deberán ser conocidas y aprobadas por el Consejo de Administración, lo cual debe quedar consignado en las respectivas actas y ser puestas en conocimiento de la Superintendencia de Bancos y Seguros, dentro de los siguientes ocho días contados desde la fecha de la pertinente sesión.

El CAIR sesionará al menos una vez por mes en forma ordinaria, en las instalaciones de la Cooperativa. El Comité de Administración Integral de Riesgos sesionará con la mitad más uno de sus integrantes, sus decisiones serán tomadas por mayoría absoluta de votos. En las sesiones del Comité podrán participar colaboradores vinculados con los temas a tratarse, sin embargo no tendrán derecho a voto.

Son funciones del Comité de Administración Integral de Riesgos las siguientes:

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

- Diseñar y proponer estrategias, políticas, procesos y procedimientos de administración integral de riesgos o reformas, y, someterlos a la aprobación del Consejo de Administración.
- Asegurarse de la correcta ejecución tanto de la estrategia" como de la implantación políticas, metodologías, procesos y procedimientos de la administración integral de riesgos.
- Proponer al Consejo de Administración los límites específicos apropiados por exposición de cada riesgo.
- Informar oportunamente al Consejo de Administración respecto de la efectividad, aplicabilidad y conocimiento por parte del personal de la institución, de las estrategias, políticas, procesos y procedimientos fijados.
- Conocer en detalles las explosiones de los riesgos asumidos en términos de afectación al patrimonio técnico y con relación a los límites establecidos para cada riesgo.
- Aprobar cuando sea pertinente, los excesos temporales de los límites, tomar acción para controlar dichos excesos e informar inmediatamente tales asuntos al Consejo de Administración.
- Proponer al consejo de Administración la expedición de metodología, procesos, manuales de funciones, y procedimientos para la administración integral de riesgos.
- Analizar el plan de contingencia y continuidad del negocio.

2.3 Unidad de Administración Integral de Riesgos

La Unidad de Riesgos es la instancia operativa del proceso de Gestión Integral de Riesgos. Debido a que administra información estratégica de alto grado de confidencialidad, los integrantes de la UAIR deberán poseer, sin perjuicio del

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

cumplimiento de los requerimientos técnicos un alto grado de solvencia moral y acreditar antecedentes personales que garantice un elevado sentido de profesionalismo, ética y discreción.

El objetivo principal de la Unidad de Administración Integral de Riesgos es IDENTIFICAR, CUANTIFICAR, CONTROLAR Y MONITOREAR los riesgos a los que está expuesta la institución, para que el Consejo de Administración, la Alta Gerencia y el Comité de Administración Integral de Riesgos puedan, en base a los reportes e información generada" toma decisiones eficaces sobre el diseño e implementación de políticas tendientes a MITIG los riesgos y definir políticas y límites de tolerancia.

Una vez que el Consejo de Administración y el Comité de Riesgos Integrales definen las estrategias y políticas a seguir, la unidad de riesgos será la encargada de ejecutar 1ª estrategias, implantarlas y desarrollar las metodologías necesarias que incorporen modelos matemáticos, estadísticos y otras herramientas para la administración integral de riesgos.

Es necesario indicar que la unidad de riesgos deberá conocer las diferentes áreas y sus procesos internos a fin de que se cumpla adecuadamente con los requerimientos efectuados por la Superintendencia de bancos y Seguros, así como también los que indique el consejo de administración.

Son funciones de la Unidad de Riesgos las siguientes:

- Limitar la exposición a los riesgos de mercado, liquidez, crédito, operativo y legal mediante la formulación de propuesta de políticas y normas al Comité de Riesgos y al Consejo de Administración, de tal forma que éstos definan los niveles aceptables de riesgos que la institución

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

está dispuesta a aceptar, los cuales serán monitoreados con los mecanismos que desarrolle para el efecto.

- Velar por el cumplimiento de los límites de exposición al riesgo y los niveles de autorización.
- Monitorear los riesgos del entorno económico y regional que afecten la gestión de la Cooperativa, mediante el análisis de las principales variables macroeconómicas y del desarrollo de los hechos políticos.
- Verificar y monitorear el cumplimiento de las normativas y disposiciones referentes a riesgo de crédito, mercado y liquidez de los Organismos de Control.
- Determinar las actualizaciones a los Manuales de Administración y gestión Integral de Riesgos y Riesgo Operativo.
- Analizar el entorno económico y de la industria y sus efectos y la posición de riesgos de la institución adversa en los mercados en los que opera.

CAPÍTULO III

IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS INTEGRALES

3.1 RIESGOS

Con base a las disposiciones legales vigentes en la codificación de resoluciones de la SBS, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena "SAC" Ltda., determina la siguiente segmentación de los riesgos integrales:

Riesgo de Mercado.

Riesgo de Liquidez.

Riesgo de Crédito.

Riesgo Operativo (*)

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

Debido a la amplitud de los temas que comprende el riesgo operativo es abordado, en este manual, en un capítulo específico.

3.1.1. La Matriz de Riesgos

Es utilizada para identificar:

- ✓ Los procesos agrupados por línea de negocio y el nivel de riesgo inherente a ellos
- ✓ Los factores internos y externos que pueden producir riesgos y pérdidas financieras y no financieras.

Esta matriz permite evaluar la efectividad en la administración de los riesgos en la institución.

Es la elaboración y actualización de la misma participa el comité de administración

Integral de Riesgos y los Directores o responsables de los procesos. De la Matriz se derivará el Plan de Acción, para cada periodo económico, que es utilizado como herramienta de mitigación de los riesgos con mayor valor neto residual.

3.1.2. Riesgos de mercado

Definido el riesgo de mercado, como la probabilidad de que la Institución incurra en pérdidas por movimientos de los precios del mercado como resultado de las posiciones que mantengan dentro y fuera del balance. La Cooperativa de ahorro y crédito Indígena "SAC" Ltda., es una institución financiera, por lo tanto está sujeta a las fluctuaciones que se puedan presentar en los precios de los activos y pasivos por el efecto de la

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

variación en las tasas de interés y/o en su valor de mercado en un momento determinado en el tiempo.

Por lo tanto es necesario contar con herramientas o procedimientos metodológicos que permitan identificar suficientemente el grado de exposición a afectaciones sobre rendimientos, plazo y valores de mercado de nuestros activos y pasivos y así poder instrumentar acciones concretas y efectivas que minimicen el efecto sobre resultados y la suficiencia patrimonial de la Cooperativa,

Los riesgos de mercado son provocados por variaciones de tasas de interés, tipo de cambio, entre otras, En nuestro caso se tomará como riesgo sólo el cambio a la variación de la tasas de interés y excluirémos al tipo de cambio, puesto que la cooperativa realiza sus operaciones con un sólo tipo de moneda (Dólar)

a) Riesgo de variación de tasas de interés'

Es el que se relaciona con el impacto de la variación de los precios de los activos y pasivos (tasa de interés), sobre el margen financiero de la institución.

El control de este tipo de riesgo, parte del monitoreo y seguimiento de la composición de los activos y pasivos sujetos a la tasa de intereses, medido a través de la brecha de los mismos, según bandas o plazos; también se debe determinar el nivel de la exposición del riesgo de pérdida que, efectiva o potencialmente por variaciones podrá afectar a la Cooperativa por variaciones en el mercado, condiciones de crédito contratados o por la reducción del valor de los activos sujetos a tasa.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

3.1.3. Riesgos de Liquidez

Es la probabilidad de pérdida que manifiesta por la incapacidad de la institución para enfrentar posibles periodos de escasez de fondos que le impidan cumplir sus obligaciones con los depositantes o acreedores. Esta eventualidad determinaría la necesidad de conseguir recursos alternativos o de realizar activos en condiciones desfavorables. Para su identificación se utilizan los siguientes conceptos.

a) Liquidez de primera línea- La liquidez de primera línea se determina por la capacidad de la cooperativa para enfrentar sus pagos futuros hasta 90 días.

b) Brecha de Liquidez: Es la liquidez de la segunda línea por la capacidad de la cooperativa para enfrentar sus pagos futuros hasta 360 días;

c) Brechas de liquidez.- Que es la diferencia entre el total de operaciones activas más d movimiento neto de las cuentas patrimoniales con respecto al total de operaciones pasivas.

d) Volatilidad.- La volatilidad mide la variabilidad porcentual (crecimiento o decrecimiento) de las fuentes de fondeo.

3.1.4. Riesgo de crédito

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

El riesgo de crédito es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas.

Para su identificación se utiliza los siguientes conceptos:

a) Definición del mercado objetivo.- Definir el mercado objetivo al que dirigirá sus productos y servicios crediticios. Para esto realizará la segmentación de mercado respectiva, en función de variables estadísticamente significativas que permitan tener un conocimiento razonable de la segmentación de mercado a los que atendemos. Esto permitirá definir de mejor manera: la estrategia del negocio.

La definición del mercado objetivo y de los perfiles de riesgos de nuestros productos crediticios deberá ser incluida en la planificación estratégica institucional

b) Morosidad (ex – post).- La morosidad se define como el incumplimiento de los plazos de la deuda de nuestros socios y clientes.

c) Perdidas Esperadas (ex –ante).- la pedida esperada se define como el valor esperado por riesgo crediticio en n horizonte de tiempo determinado, en función de la probabilidad de incumplimiento de los pagos de los préstamos otorgados del nivel de exposición (capital adeudado en valor presente) en el momento del incumplimiento, la severidad de la pérdida y la tasa de recuperación.

d) Pérdida de Incumplimiento.- Se define como la posibilidad de que ocurra el incumplimiento parcial o total de una obligación de pago o el incumplimiento de un acuerdo del contrato de crédito, en un periodo determinado.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

f) **La severidad de la Pérdida** es la medida de pérdida que sufriría la institución controlada después de haber realizado todas las gestiones para recuperar los créditos.

g) **La tasa de recuperación:** es el porcentaje de recaudación realizada sobre las operaciones de crédito que han sido incumplidas.

CAPITULO IV

4.1 CUANTIFICACION DE LOS RIESGOS INTEGRALES

Para ejecutar la cuantificación del riesgo de mercado hay que realizar la medición del riesgo de tasa de interés se lo realiza a través de reporte, cuya elaboración y metodología de cálculo se las encuentra en la Nota Técnica de la SBS.

A continuación detallamos cada uno de ellos:

Reporte 1: Brechas de Sensibilidad

El objetivo del reporte es evaluar el impacto que tiene sobre el margen financiero una variación de las tasas de interés. Dependiendo de las fechas en las que se deban reajustar las mismas y de acuerdo a los vencimientos contractuales de activos y pasivos, una variación en las tasas de interés puede reducir el valor esperado del margen financiero.

Reporte 2: Sensibilidad del Margen Financiero

El objetivo del Reporte es medir la sensibilidad del margen financiero a través del Gap de duración por variaciones en la tasa de interés, considerando las fechas de represión de operaciones a tasa variable o por la reinversión de flujos en otras operaciones.

Su objetivo es el de medir el impacto en el margen financiero de la institución por efecto de la reinversión de flujos, para mejorar la toma de decisiones.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

Reporte 3: Sensibilidad del Valor Patrimonial

El objetivo es medir el riesgo de valor económico de los recursos patrimoniales, representado por el valor actual de los flujos a futuro descontados, considerando la tasa de rendimiento del mercado para cada operación.

4.2 CUANTIFICACION DEL RIESGO DE LIQUIDEZ

El riesgo de liquidez, dentro de la institución, será cuantificado a través de los reportes, tanto de liquidez estructural como de Brechas de liquidez, cuya elaboración y metodología es determinada por la SBS en la Nota Técnica de riesgo de mercado y riesgo de liquidez.

Reporte: 6 Liquidez Estructural

La medición estructural del riesgo de liquidez parte de considerar la composición de activos pasivos líquidos en una posición estática a una fecha determinada y sobre los saldos contables, Esta posición estructural muestra líneas de liquidez comparables con su volatilidad, de tal manera que los activos muestren la cobertura frente a los pasivos,

El reporte permite controlar el nivel de liquidez y el comportamiento de la estabilidad de las fuentes de fondeo (volatilidad) con datos tomados en forma diaria.

Reporte 7: Brechas de Liquidez escenario y estático.

Este reporte tiene como objetivo determinar el nivel de la compensación entre los flujos activos, pasivos, fuera de balance, movimiento neto patrimonial, otros ingresos y gastos operativos, en las diferentes bandas de temporalidad, La medición de esta compensación por vencimientos contractual les permitirá establecer la exposición al riesgo de liquidez, que posee la institución

Reporte 8: Brechas de liquidez escenario esperado

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

Este reporte tiene como objetivo determinar el nivel de compensación entre los flujos activos, pasivos, fuera de balance, movimiento neto patrimonial, otros ingresos y gastos operativos, en las diferentes bandas de temporalidad, considerando supuestos de comportamiento, técnicamente sustentados.

Reporte 9: Brechas de liquidez escenario dinámico

Este reporte tiene como objetivo determinar el nivel de compensación entre los flujos activos, pasivos, fuera de balance, movimiento neto patrimonial, otros ingresos y gastos operativos, en las diferentes bandas de temporalidad, considerando proyección financiera, técnicamente sustentados.

Es importante destacar que el reporte toma el principio de negocio en marcha, bajo esta concepción permite observar el comportamiento financiero y de riesgo a lo largo del tiempo, por lo general la planificación se la realiza con un horizonte de un año. La medición de esta compensación por flujos proyectados permitirá establecer la exposición al riesgo de liquidez, que posee la institución a futuro.

4.3 CUANTIFICACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO

Para la medición o cuantificación del riesgo crediticio, se utilizan los siguientes instrumentos:

Morosidad

Matemáticamente se mide de la siguiente manera:

Morosidad cartera vencida + cartera que no devenga interés

Cartera por vencer + cartera vencida + cartera que no devenga interés

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

La cuantificación de la morosidad es fundamental en la administración del riesgo de crédito para poder evaluar el impacto sobre las cuentas de resultados a través de las provisiones establecidas.

CAPÍTULO V

5.1 CONTROL Y MITIGACIÓN DE LOS RIESGOS INTEGRALES

Una vez definido los criterios y procedimientos para una adecuada identificación y cuantificación de los riesgos integrales es necesario establecer las medidas de control respectivas para cada uno de los riesgos identificados, como medidas de control y de mitigación se establecen los siguientes mecanismos:

5.1.1 LÍMITES DE EXPOSICIÓN

Los límites de exposición son restricciones máximas o mínimos de los índices establecidos como control para cada uno de los, riesgos determinados en este manual, estas restricciones dependerá de la tolerancia definido por la institución.

Los límites de exposición deben ser registrados y analizados periódicamente para determinar si los mismos cumplen con la función de mitigar los riesgos y de ser necesario deberán ser actualizados acorde a la realidad de la institución y los posibles escenarios futuro.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

Límites de exposición son restricciones mínimas de los índices establecidos como control para cada uno de los riesgos determinados en este manual, estas restricciones depende de la tolerancia al riesgo definido por la institución.

El máximo desfase de liquidez acumulada en cada plazo del análisis. Máxima apelación a los mercados mayoristas de las diferentes clases de activos.

Verificar si existe una aplicación informática suficientemente versátil que, obteniendo los datos de la contabilidad, haga posible dos tipos de análisis diferentes, según los plazos de tiempo considerados.

En la institución debido a su limitada tecnología informática en lo referente al análisis de Riesgos, se elaborará una metodología para establecer los límites de exposición al Riesgo de Liquidez.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

Matriz de Riesgo

N.	Principios	Riesgo	fuelle	Consecuencia	Síntomas	Impacto	Probabilidad	Valor	Nivel	Respuestas	Responsable
1	Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.	Operativo	Código de Ética y su reglamento	Falta de capacitación al Personal	El personal no cumple con los valores éticos	B	M	4	B	Capacitar al personal el Código de ética	Talento Humano
2	Ejerce la responsabilidad de supervisión	Operativo	Políticas Institucionales	Falta de supervisión al personal.	No se cumplen las metas Establecidas	M	M	3	B	Cumplimiento de objetivos establecidos.	Jefes de Agencia
3	Establece estructuras, autoridad y responsabilidades	Operativo	Informe de Gestión	No se ha establecido los indicadores de gestión.	No se cumplen objetivos establecidos	M	M	4	M	Socializar la misión, visión y objetivos	Talento Humano
4	Demuestra compromiso con la competencia de sus profesionales.	Operativo	Falta de presupuesto para financiar estudios superiores al personal	No existen Procesos para mejorar competencias profesionales	Personal no estimulado	A	M	1	M	Implementar procesos para mejorar las competencia profesionales	Talento Humano

5	Aplica la responsabilidad por la rendición de cuentas	Financiero	Estados Financieros	No existe rendición de cuentas a los socios	Falta de fidelidad de socios	B	M	4	M	Informes semanales de las actividades	Gerente.
6	Especifica objetivos relevantes	Operativo	Objetivos Institucionales	No se realiza revisión de objetivos institucionales	No se cumplen objetivos institucionales	A	M	2	A	Revisión de objetivos institucionales y mitigación de riesgos.	Gerente.
7	Identifica y analiza los riesgos	Operativo	Plan de Riesgos	Existen planificación	Mitigación de riesgos	M	M	4	M	Plan de mitigación de Riesgos	Dpto. Riesgos
8	Evalúa el riesgo de fraude	Financiero	Control de Riesgos	no son monitoreados	fraude institucional	M	B	3	M	Monitoreo semanal	Dpto. Riesgos
9	Identifica y analiza los cambios significativos	Operativo	control de Riesgos	no se valora el riesgo	no se encuentra actualizado el control de riesgo	M	M	3	M	Actualizar el control de riesgos	Dpto. Riesgos
10	Selecciona y desarrolla actividades de control	Personal	Manual de Funciones	No se cumple el manual de funciones a cabalidad	cruce de funciones	M	M	4	M	Cumplimiento del manual de funciones.	Talento Humano
11	Selecciona y desarrolla controles generales sobre la tecnología	Operativo	Plan de sistema informático	no se participa en la toma de decisiones	No consta la unidad de información tecnológica	A	M	2	A	constar la unidad tecnológica en el organigrama	Gerente.
12	Despliega políticas y procedimientos	Operativo	políticas Institucionales	cuenta con medidas de seguridad física	archivos ordenados cronológicamente	M	M	5	B	posee manejo de archivos adecuados	Talento Humano

13	Utiliza información relevante	Operativo	comprobantes generados	movimiento de cuentas	no se analizan los reportes	M	M	4	M	Análisis de reportes mensuales	Talento Humano
14	Se comunica internamente	Operativo	Comunicación interna	no se cumínica los procedimientos	falta de comunicación interna	M	A	2	A	implementar la comunicación interna	Talento Humano
15	Se comunica con el exterior	Operativo	Existencia de página web	Se comunica con el exterior	suministro de información oportuna	M	M	3	M	Información oportuna	Marketing
16	Realiza evaluaciones continuas y/o independientes	Operativo	Manual de talento humano	Evaluación del desempeño	cumplimiento de políticas	M	M	4	M	cumplimiento de políticas internas	Talento Humano
17	Evalúa y comunica deficiencias	Operativo	informes de supervisión	falta de comunicación	deficiencia detectadas	A	M	2	A	cumplimiento de políticas internas	Talento Humano

PROBABILIDAD DE QUE OCURRA EL(LOS) INCIDENTE(S) ASOCIADO(S)

Clasificación	Probabilidad de ocurrencia	Puntaje
BAJA	El incidente potencial se ha presentado una vez o nunca en el área, en el período de un año.	4-5
MEDIA	El incidente potencial se ha presentado 2 a 11 veces en el área, en el período de un año.	3
ALTA	El incidente potencial se ha presentado 12 o más veces en el área, en el período de un año.	1- 2

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

3. ACTIVIDADES DE CONTROL.

INDICADORES DE GESTIÓN

Nombre	Objetivo	Formula
Eficacia		
Riesgo Crediticio	Porcentaje de créditos no cancelados en el plazo estipulado por falta de pago del socio.	$\frac{\text{Cartera vencida}}{\text{cartera vencida} + \text{cartera por vencer}} * 100$
Morosidad de Cartera	Porcentaje de la cartera improductiva que maneja la cooperativa con relación a la cartera bruta.	$\frac{\text{Cartera Improductiva}}{\text{Cartera Bruta}} * 100$
Eficiencia		
Créditos	Porcentaje del otorgamiento de créditos programados por la cooperativa para el año	$\frac{\text{Creditos otorgados}}{\text{Creditos presupuestados}} * 100$
Captacion anual	Porcentaje de capacitaciones realizadas anualmente respecto a depositos y plazo fijo de socios y clinetes	$\frac{\# \text{ de Captaciones anuales}}{\# \text{ Total de Captaciones programadas}} * 100$
Economía		
Ahorros Diarios	Establecer el porcentaje del total de depósitos en ahorro que se relizan diariamente.	$\frac{\text{Total de depósitos diarios}}{\# \text{ Total de depósitos mensuales}} * 100$
Monto de Creditos Entregados	Determinar el porcentaje de créditos otorgados de forma mensual.	$\frac{\text{Monto total de crditos entregados}}{\text{Monto Total Programado para creditos}} * 100$

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

INCENTIVOS A LOS TRABAJADORES

✓ Incentivos monetarios

Comisiones

COMISION ASISTENTE DE NEGOCIOS

NOMBRE	OFICINA	COMISION TOTAL GENERADO X ASESORES	10% COMISION
SISA ANGELINA	AMBATO	560	56
SANCHEZ NOEMI	STO DOMINGO	75	8
QUITO NANCY	RIOBAMBA	845	85
MORAN KATTY	SANGOLQUI	-	-
GUASHPA ISABEL	QUITO	525	53
CURILLO ANITA	MERCADO SUR	175	18

COMISION DEL MES DE ENERO DEL 2018 (A PAGAR EN EL ROL DE FEBRERO 2018)

ELABORADO:

REVISADO:

APROBADO:



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA
SISTEMA DE CONTROL INTERNO
ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS

PCI

Comisiones Jefes de Agencia

RIOBAMBA	ENE 2018	CUMPLIMIENTO	DIFERENCIA	% CUMPLIMIENTO	PARAMETROS	COMISION
AHORROS	340.167	304.797	-35.370	89,60%	5%	-
AHORRO PROGR	103.739	104.490	751	100,72%	5%	30
AHORRO INFANTIL	5.121	5.202	81	101,59%	5%	30
SOCIOS INFANTO JUVENILES	141	166	25	117,73%	5%	35
CERTIFICADOS	127.989	128.836	847	100,66%	5%	30
SOCIOS CTA AHO.	3.416	3.400	-16	99,53%	10%	-
INVERSIONES	263.650	251.155	-12.495	95,26%	10%	-
SOCIOS DPF	32	33	2	104,76%	5%	31
CARTERA	4.562.000	4.473.612	-88.388	98,06%	20%	-
SOCIOS CREDITO	1.487	1.466	-21	98,62%	10%	-
MORA	15,30%	15,65%	-0,35%	97,77%	10%	-
CARTERA IMPRODUCTIVA	698.000	699.985	-1.985	99,72%	10%	-
TOTAL PASIVOS	840.666	794.481	-46.185	94,51%	100%	158



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA
SISTEMA DE CONTROL INTERNO
ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS

PCI

Comisiones Captadoras

Oficina	DICIEMBRE		ENERO		CRECIMIENTO		META	RESPONSABLE	SUELDO+BENEF	COMISION
	Cientes	Saldo	Cientes2	Saldo3	Cientes4	Saldo5				
CONSOLIDADO	1.316	24.263.628	1.330	24.696.942	14	433.314	600.000			
Ambato	980	19.553.764	991	19.828.843	11	275.078	100.000	SANDRA CAIZA	2640	110
Sto Domingo	24	400.766	25	397.616	1	-3.150	100.000	NOEMY SANCHEZ	615,12	NO
Quito	127	2.294.840	123	2.296.469	-4	1.629	100.000	VERONICA CUEVA	924	NO
Riobamba	29	227.655	33	251.155	4	23.500	100.000	SANDRA LUGMANIA	1056	NO
Sangolquí	56	898.501	56	934.695	0	36.195	100.000	DANIELA VACA	1320	NO
Ambato Sur	100	888.102	102	988.164	2	100.062	100.000	ROCIO TOALOMBO	792	208

COMISION DEL MES DE ENERO DEL 2018 (A PAGAR EN EL ROL DE FEBRERO 2018)

ELABORADO:

REVISADO:

APROBADO:

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

Parámetros de Comisiones Asesores

PARAMETROS ASESORES	Colocaciones	No operaciones	Crecimiento cartera	Meta morosidad	Incremento de socio	Captaciones dpf	Cuentas infantiles	COMISION
INICIAL	60.000	15	60.000	-	15	5.000	10	400
JUNIOR	\$ 80.000	22	\$ 40.000	\$ 10.000	12	5.000	10	500
SENIOR	\$ 100.000	24	\$ 30.000	\$ 15.000	10	5.000	10	600
MASTER	\$ 110.000	26	\$ 25.000	\$ 20.000	8	5.000	10	700
PONDERACION	15%	10%	10%	25%	20%	10%	10%	100%

COMISION DEL MES DE ENERO DEL 2018 (A PAGAR EN EL ROL DE FEBRERO 2018)

ELABORADO:

REVISADO:

APROBADO:

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

3. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

- Niveles de Comunicación

Comunicación Descendente:



Dentro de la comunicación descendente en la Cooperativa los principales medios que se utiliza para el proceso de comunicación están:

Vía mando (instrucciones de forma oral al personal) estas instrucciones se presentan:

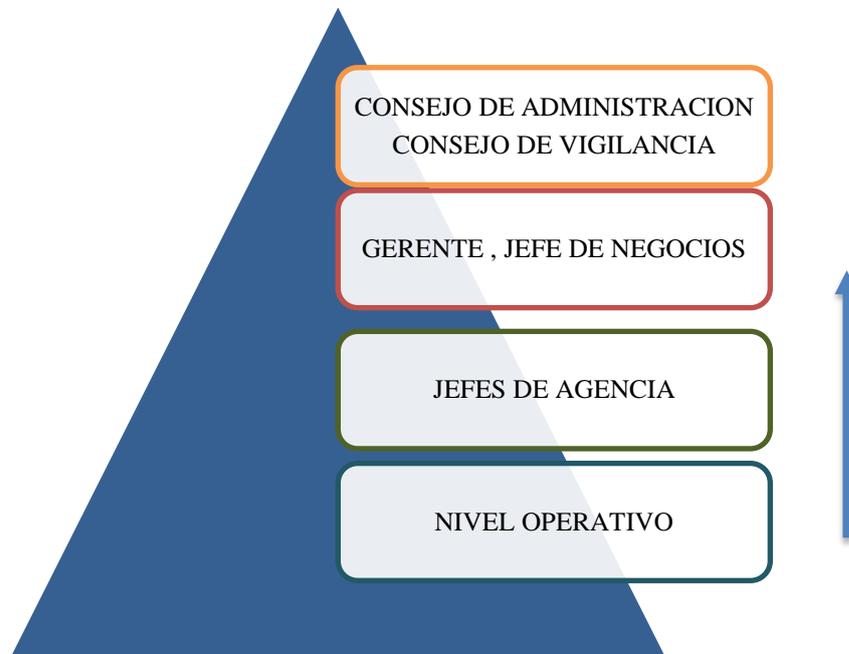
- Discursos
- Reunión con el personal
- Vía telefónica.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

En cuanto a la comunicación vía escrita los medios más utilizados son:

- Memorándum
- Cartas
- Informes
- Manual de operaciones
- Folletos
- Reportes

Comunicación Ascendente



Este tipo de comunicación organizacional se presenta cuando los trabajadores (subordinados) transmiten información a sus jefes. Es decir, esta información fluye de niveles inferiores a niveles de jerarquía superior.

Los medios que utiliza la cooperativa son:

Reunión periódica

- Entrevista personalizada
- Círculo de Calidad
- Vía telefónica
- A través de encuestas
- Sistema de quejas y sugerencias (Buzones, cartas y mensajes a la administración).

Nota: La comunicación recomendada para la institución es la cruzada la cual incrementa la velocidad de transmisión de información mejora la comunicación la cual facilita el cumplimiento de objetivos.

- **Sistema de Información**

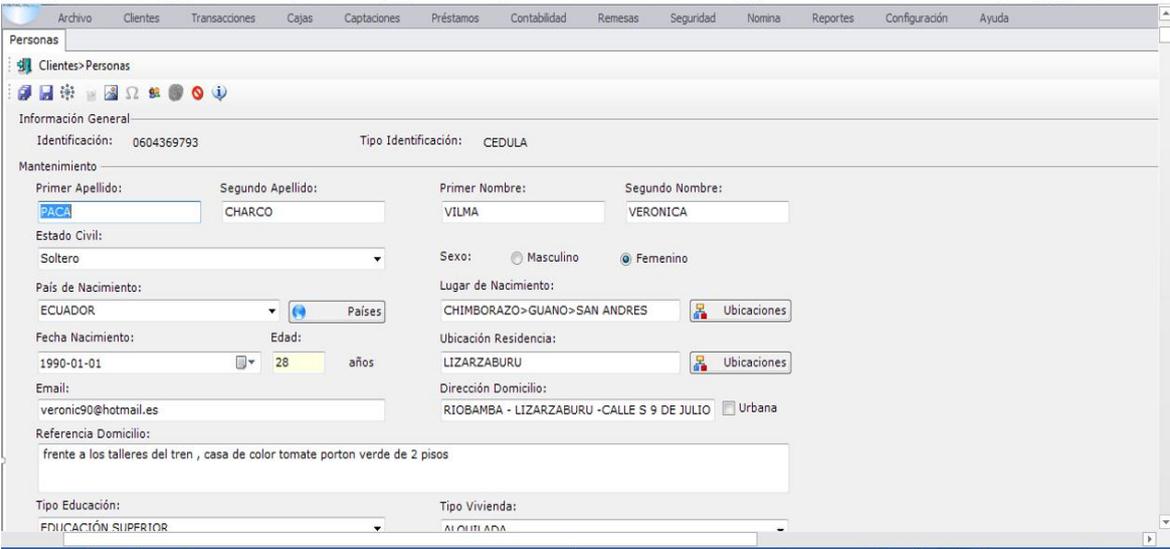
Sistema de Información utilizada por la Cooperativa

La Cooperativa posee un sistema Financial Score Financiero que permite almacenar y procesar información que ayuda a la toma de decisiones oportunas.

El Sistema contable utilizado por la cooperativa es: El Financial Score Financiero que realiza las siguientes actividades:

- ✓ **Cientes**

Información General; Apellidos, Nombres, Sexo, Estado Civil, Fecha de nacimiento, Domicilio etc. Ejemplo

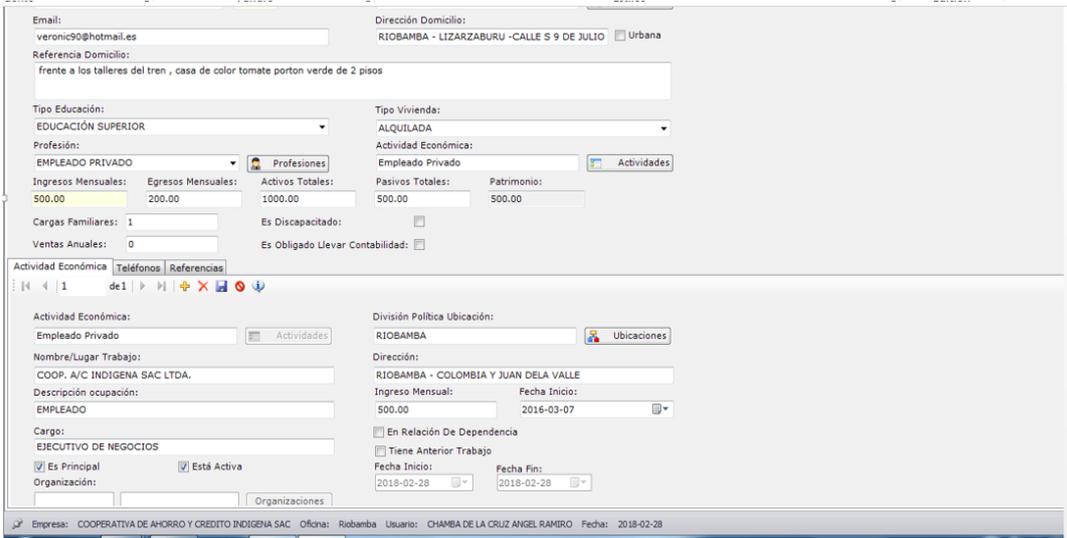


The screenshot shows a software window titled 'Personas' with a menu bar (Archivo, Clientes, Transacciones, Cajas, Captaciones, Préstamos, Contabilidad, Remesas, Seguridad, Nomina, Reportes, Configuración, Ayuda). The main area displays the following information:

- Identificación:** 0604369793, **Tipo Identificación:** CEDULA
- Mantenimiento:**
 - Primer Apellido:** PACA, **Segundo Apellido:** CHARCO, **Primer Nombre:** VILMA, **Segundo Nombre:** VERONICA
 - Estado Civil:** Soltero, **Sexo:** Masculino, Femenino
 - País de Nacimiento:** ECUADOR, **Lugar de Nacimiento:** CHIMBORAZO>GUANO>SAN ANDRES
 - Fecha Nacimiento:** 1990-01-01, **Edad:** 28 años, **Ubicación Residencia:** LIZARZABURU
 - Email:** veronic9@hotmail.es, **Dirección Domicilio:** RIOBAMBA - LIZARZABURU - CALLE S 9 DE JULIO (Urbana)
 - Referencia Domicilio:** frente a los talleres del tren , casa de color tomate porton verde de 2 pisos
 - Tipo Educación:** EDUCACIÓN SUPERIOR, **Tipo Vivienda:** ALQUILADA

Actividad económica; Lugar de empleo, Ciudad, Periodo, Cargo

Ejemplo

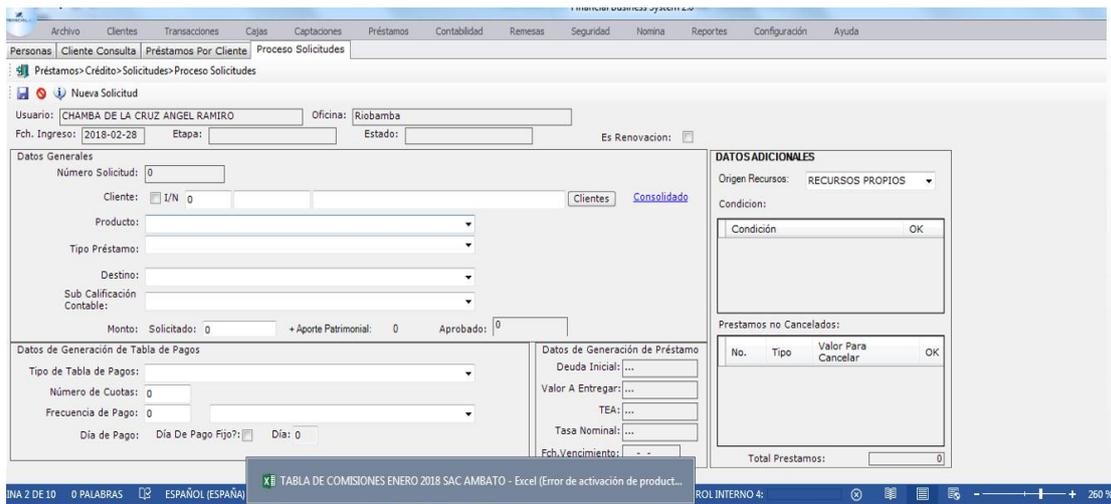


The screenshot shows a web form with the following fields and values:

- Email:** veronic90@hotmail.es
- Dirección Domicilio:** RIOBAMBA - LIZARZABURU -CALLE S 9 DE JULIO Urbana
- Referencia Domicilio:** frente a los talleres del tren , casa de color tomate porton verde de 2 pisos
- Tipo Educación:** EDUCACIÓN SUPERIOR
- Tipo Vivienda:** ALQUILADA
- Profesión:** EMPLEADO PRIVADO
- Actividad Económica:** Empleado Privado
- Ingresos Mensuales:** 500.00
- Egresos Mensuales:** 200.00
- Activos Totales:** 1000.00
- Pasivos Totales:** 500.00
- Patrimonio:** 500.00
- Cargas Familiares:** 1
- Es Discapacitado:**
- Ventas Anuales:** 0
- Es Obligado Llevar Contabilidad:**
- Actividad Económica:** Empleado Privado
- División Política Ubicación:** RIOBAMBA
- Dirección:** RIOBAMBA - COLOMBIA Y JUAN DELA VALLE
- Ingreso Mensual:** 500.00
- Fecha Inicio:** 2016-03-07
- Cargo:** EJECUTIVO DE NEGOCIOS
- En Relación De Dependencia:**
- Tiene Anterior Trabajo:**
- Fecha Inicio:** 2018-02-28
- Fecha Fin:** 2018-02-28

✓ **Prestamos**

Presenta la siguiente Información: Producto, tipo de Crédito, Monto solicitado, inversión del crédito, numero de cuotas, Frecuencia de Pago. Ejemplo



The screenshot shows a software interface for loan management with the following fields and values:

- Usuario:** CHAMBA DE LA CRUZ ANGEL RAMIRO
- Oficina:** Riobamba
- Fch. Ingreso:** 2018-02-28
- Etapa:** [Empty]
- Estado:** [Empty]
- Es Renovación:**
- Datos Generales:**
 - Número Solicitud:** 0
 - Cliente:** I/N 0
 - Producto:** [Empty]
 - Tipo Préstamo:** [Empty]
 - Destino:** [Empty]
 - Sub Calificación Contable:** [Empty]
 - Monto Solicitado:** 0
 - Aporte Patrimonial:** 0
 - Aprobado:** 0
- Datos de Generación de Tabla de Pagos:**
 - Tipo de Tabla de Pagos:** [Empty]
 - Número de Cuotas:** 0
 - Frecuencia de Pago:** [Empty]
 - Día de Pago:** [Empty]
 - Día De Pago Fijo?:**
 - Día:** 0
- Datos de Generación de Préstamo:**
 - Deuda Inicial:** [Empty]
 - Valor A Entregar:** [Empty]
 - TEA:** [Empty]
 - Tasa Nominal:** [Empty]
 - Fch.Vencimiento:** [Empty]
- DATOS ADICIONALES:**
 - Origen Recursos:** RECURSOS PROPIOS
 - Condición:** OK
 - Prestamos no Cancelados:** [Table with columns: No., Tipo, Valor Para Cancelar, OK]
 - Total Prestamos:** 0



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
INDÍGENA SAC LTDA
SISTEMA DE CONTROL INTERNO
ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS**

PCI

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC

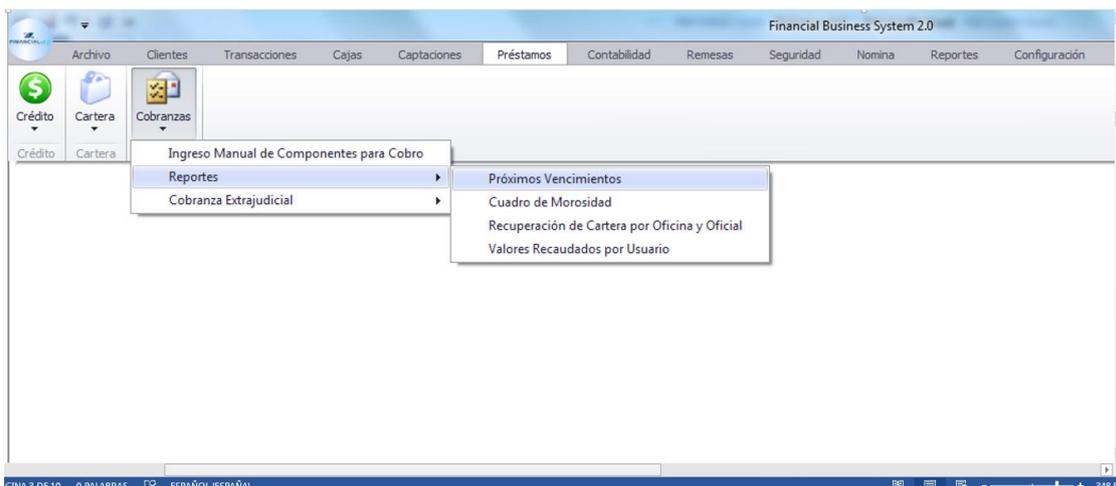
Saldos de Préstamos

# Cliente	Nombre Cliente	# Préstamo	Tipo	Frec. Pago	# Cuotas	Deuda Inicial	Saldo	Estado	Adjudicaci o	Vencimient o	Oficina	Oficial
604362	BAYAZ LLUMITAXI CARLOS ALFREDO	3488-604362	MICRO MOROSISTA	30	30	3,000.00	0.00	Z	2014-11-06	2018-02-28	RIO	JOSQUI
604362	BAYAZ LLUMITAXI CARLOS ALFREDO	2015002934	MICRO AC M SIMPLE	30	30	3,500.00	0.00	Z	2015-06-12	2018-02-28	RIO	APILCO
600648	JIMENEZ SHININ ANA KAREN	720-600648	MICRO MOROSISTA	30	12	824.00	0.00	Z	2016-07-30	2018-02-28	RIO	JOSQUI
600648	JIMENEZ SHININ ANA KAREN	205-600648	MICRO MOROSISTA	30	12	515.00	0.00	Z	2009-07-01	2018-02-28	RIO	JOSQUI
600648	JIMENEZ SHININ ANA KAREN	941-600648	MICRO MOROSISTA	30	12	888.00	0.00	Z	2010-12-23	2018-02-28	RIO	JOSQUI
601414	TELLO ENDRALUIS MARIO	3045-601414	MICRO MOROSISTA	30	24	2,000.00	1,083.37	T	2014-05-20	2015-05-20	RIO	JSTOLOMBO
601840	BERRONES VILLA MARIA ELENA	2907-601840	MICRO MOROSISTA	30	6	600.00	0.00	Z	2014-02-10	2018-02-28	RIO	JOSQUI
601840	BERRONES VILLA MARIA ELENA	1611-601840	MICRO MOROSISTA	30	6	505.00	0.00	Z	2012-02-27	2018-02-28	RIO	JOSQUI
601840	BERRONES VILLA MARIA ELENA	1789-601840	MICRO MOROSISTA	30	8	1,015.00	0.00	Z	2012-06-22	2018-02-28	RIO	JOSQUI
601840	BERRONES VILLA MARIA ELENA	2252-601840	MICRO MOROSISTA	30	12	2,839.00	0.00	Z	2013-02-08	2018-02-28	RIO	JOSQUI

ESPAÑOL (ESPAÑA)

✓ **Cobranzas**

Arroja la siguiente información: Reportes, Próximos vencimientos, cuadro de morosidad, recuperación de cartera por oficina, valores recuperados por usuarios.



	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

- **Estados Financieros**

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC		
BALANCE GENERAL			
Oficina: Riobamba		Fecha:	
Codigo	Cuenta	Saldo	
1	ACTIVO	5.393.870,42	
1.1	FONDOS DISPONIBLES	68.334,29	
1.1.01	CAJA	33.066,42	
1.1.01.05	EFECTIVO	32.866,42	
1.1.01.05.01	CAJA GENERAL	32.866,42	
1.1.01.10	CAJA CHICA	200,00	
1.1.01.10.06	CAJA CHICA RIOBAMBA	200,00	
1.1.03	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	35.267,87	
1.1.03.10	BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS LOCALE...	35.267,87	
1.1.03.10.02	CUENTAS DE AHORROS	35.267,87	
1.1.03.10.02.01	BANCO INTERNACIONAL CTA. AHO. NO 50007111...	30.000,00	
1.1.03.10.02.04	BANCO INTERNACIONAL CTA. AHO.#3000739934-...	5.267,87	
1.4	CARTERA DE CREDITOS	4.130.133,51	
1.4.02	Cartera de créditos de consumo prioritari...	156.110,18	
1.4.02.05	De 1 a 30 días	6.792,45	
1.4.02.10	De 31 a 90 días	13.447,28	
1.4.02.15	De 91 a 180 días	19.962,09	
1.4.02.20	De 181 a 360 días	36.104,14	
1.4.02.25	De más de 360 días	79.804,22	
1.4.04	Cartera de microcrédito por vencer	3.681.115,67	
1.4.04.05	De 1 a 30 días	207.478,86	
1.4.04.10	De 31 a 90 días	348.950,11	
1.4.04.15	De 91 a 180 días	512.546,78	
1.4.04.20	De 181 a 360 días	907.844,75	
1.4.04.25	De más de 360 días	1.704.295,17	
1.4.12	Cartera de microcrédito refinanciado por ...	12.819,71	
1.4.12.05	De 1 a 30 días	265,88	
1.4.12.10	De 31 a 90 días	528,08	

1.4.12.15	De 91 a 180 días	829,92
1.4.12.20	De 181 a 360 días	1.872,44
1.4.12.25	De más de 360 días	9.323,39
1.4.26	Cartera de créditos de consumo prioritari...	26.140,40
1.4.26.05	De 1 a 30 días	585,99
1.4.26.10	De 31 a 90 días	589,84
1.4.26.15	De 91 a 180 días	596,80
1.4.26.20	De 181 a 360 días	831,65
1.4.26.25	De más de 360 días	23.536,12
1.4.28	Cartera de microcrédito que no devenga in...	168.976,41
1.4.28.05	De 1 a 30 días	38.193,33
1.4.28.10	De 31 a 90 días	33.458,66
1.4.28.15	De 91 a 180 días	31.297,73
1.4.28.20	De 181 a 360 días	32.460,08
1.4.28.25	De más de 360 días	33.566,61
1.4.50	Cartera de créditos de consumo prioritari...	7.626,52
1.4.50.10	De 31 a 90 días	682,85
1.4.50.15	De 91 a 180 días	797,39
1.4.50.20	De 181 a 270 días	670,66
1.4.50.25	De más de 270 días	5.475,62
1.4.52	Cartera de microcrédito vencida	313.026,43
1.4.52.10	De 31 a 90 días	33.766,02
1.4.52.15	De 91 a 180 días	43.144,79
1.4.52.20	De 181 a 360 días	70.259,85
1.4.52.25	De más de 360 días	165.855,77
1.4.99	(Provisiones para créditos incobrables)	(235,681.81)
1.4.99.10	(Cartera de créditos Consumo prioritario)	(16,803.31)
1.4.99.20	(Cartera de microcréditos)	(173,638.73)
1.4.99.80	(Provisión genérica por tecnología credit...	(45,239.77)
1.6	CUENTAS POR COBRAR	44.259,69
1.6.03	Intereses por cobrar de cartera de crédit...	43.584,83
1.6.03.10	Cartera de créditos de consumo prioritari...	1.027,27
1.6.03.20	Cartera de microcrédito	42.435,75
1.6.03.45	CARTERA DE CREDITO REFINANCIADA	121,81
1.6.14	Pagos por cuenta de socios	(505.46)
1.6.14.30	Gastos judiciales	(505.46)
1.6.90	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	12.734,20
1.6.90.05	ANTICIPOS AL PERSONAL	1.032,50
1.6.90.05.02	CUENTAS POR COBRAR EMPLEADOS	1.032,50
1.6.90.90	OTRAS	11.701,70

1.6.90.90.02	VARIAS INSTITUCIONES	11.701,70
1.6.90.90.02.03	EMPRESAS DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS	287,00
1.6.90.90.02.07	CUENTAS POR COBRAR FACILITO	10.916,88
1.6.90.90.02.10	CUENTAS POR COBRAR FINANCOOP	497,82
1.6.99	(Provisión para cuentas por cobrar)	(11,553.88)
1.6.99.10	(Provisión para otras cuentas por cobrar)	(11,553.88)
1.7	BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO,...	10.384,09
1.7.02	BIENES ADJUDICADOS POR PAGO	10.384,09
1.7.02.05	TERRENOS	10.384,09
1.8	PROPIEDADES Y EQUIPO	16.670,90
1.8.05	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	22.060,24
1.8.05.01	MUEBLES DE OFICINA	16.778,01
1.8.05.02	EQUIPO DE OFICINA	5.282,23
1.8.06	EQUIPOS DE COMPUTACION	7.728,81
1.8.06.01	EQUIPO DE COMPUTO	7.728,81
1.8.99	DEPRECIACION ACUMULADA	(13,118.15)
1.8.99.15	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	(9,540.61)
1.8.99.20	EQUIPOS DE COMPUTACION	(3,577.54)
1.9	OTROS ACTIVOS	1.124.087,94
1.9.04	GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS	1.170,33
1.9.04.10	ANTICIPOS A TERCEROS	1.170,33
1.9.04.10.01	SEGUROS	1.170,33
1.9.08	TRANSFERENCIAS INTERNAS	1.122.917,61
1.9.08.01	AMBATO MATRIZ	887.389,05
1.9.08.05	AGENCIA QUITO	110.742,26
1.9.08.07	AGENCIA RIOBAMBA	50.000,00
1.9.08.08	AGENCIA AMBATO SUR	51.774,15
1.9.08.09	AGENCIA SANGOLQUI	15.376,15
1.9.08.10	AGENCIA SANTO DOMINGO	7.636,00
1.9.90	OTROS	5.201,50
1.9.90.15	DEPOSITOS EN GARANTIA Y PARA IMPORTACIONE...	5.201,50
1.9.90.15.01	GARANTIA DE ARRIENDO	5.201,50
1.9.99	PROVISION PARA OTROS ACTIVOS IRRECUPERABL...	(5,201.50)
1.9.99.90	PROVISION PARA OTROS ACTIVOS	(5,201.50)
TOTAL ACTIVO		5.393.870,42
2	PASIVOS	5.242.663,63
2.1	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	729.343,51
2.1.01	DEPOSITOS A LA VISTA	467.886,25
2.1.01.35	DEPOSITOS DE AHORRO	467.206,22
2.1.01.35.01	AHORROS SOCIOS	467.206,22

2.1.01.50	DEPOSITOS POR CONFIRMAR	680,03
2.1.03	DEPOSITOS A PLAZO	248.136,00
2.1.03.05	DE 1 A 30 DIAS	15.002,47
2.1.03.10	DE 31 A 90 DIAS	31.900,00
2.1.03.15	DE 91 A 180 DIAS	60.581,21
2.1.03.20	DE 181 A 360 DIAS	117.452,32
2.1.03.25	DE MAS DE 361 DIAS	23.200,00
2.1.05	DEPOSITOS RESTRINGIDOS	13.321,26
2.1.05.01	DEPOSITOS RESTRINGIDOS	13.321,26
2.5	CUENTAS POR PAGAR	25.592,96
2.5.01	INTERESES POR PAGAR	8.207,29
2.5.01.05	DEPOSITOS A LA VISTA	791,76
2.5.01.15	DEPOSITOS A PLAZO	7.415,53
2.5.04	RETENCIONES	382,22
2.5.04.05	RETENCIONES FISCALES	372,17
2.5.04.05.01	RETENCION EN LA FUENTE 1%	1,05
2.5.04.05.02	RETENCION EN LA FUENTE 2%	10,59
2.5.04.05.08	RETENCION EN LA FUENTE 8%	130,43
2.5.04.05.09	RETENCION EN LA FUENTE 10%	9,99
2.5.04.05.10	RETENCION EN LA FUENTE IVA 30%	3,78
2.5.04.05.11	RETENCION EN LA FUENTE IVA 70%	6,26
2.5.04.05.12	RETENCION EN LA FUENTE IVA 100%	210,07
2.5.04.90	OTRAS RETENCIONES	10,05
2.5.06	PROVEEDORES	144,31
2.5.90	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	16.859,14
2.5.90.90	OTRAS CUENTAS POR PAGAR	16.859,14
2.5.90.90.02	VARIOS DEPOSITOS POR CONFIRMAR	(80,00)
2.5.90.90.03	SEGUROS	11.993,80
2.5.90.90.04	HONORARIOS DE ABOGADOS	602,37
2.5.90.90.08	CUENTAS POR PAGAR FACILITO	495,14
2.5.90.90.09	HONORARIOS POR GESTION DE COBRANZA	2.056,96
2.5.90.90.11	TRANSITORIA CIERRE DE CUENTA	255,00
2.5.90.90.15	EMISION DE TARJETAS DE DEBITO	53,79
2.5.90.90.17	CUENTAS POR PAGAR FINANCOOP	1.482,08
2.6	OBLIGACIONES FINANCIERAS	(312,74)
2.6.06	OBLIGACIONES CON ENTIDADES FINANCIERAS DE...	(312,74)
2.6.06.10	DE 31 A 90 DIAS	(312,74)
2.9	OTROS PASIVOS	4.488.039,90
2.9.08	TRANSFERENCIAS INTERNAS	4.488.028,70
2.9.08.01	AMBATO MATRIZ	4.326.454,31

2.9.08.05	AGENCIA QUITO	82.865,73
2.9.08.07	AGENCIA RIOBAMBA	(247.88)
2.9.08.08	AGENCIA AMBATO SUR	47.901,18
2.9.08.09	AGENCIA SANGOLQUI	19.736,88
2.9.08.10	AGENCIA SANTO DOMINGO	11.318,48
2.9.90	OTROS	11,20
2.9.90.05	SOBRANTES DE CAJA	11,20
TOTAL PASIVOS		5.242.663,63
3	PATRIMONIO	84.492,95
3.1	CAPITAL SOCIAL	131.252,44
3.1.03	APORTES DE SOCIOS	131.252,44
3.1.03.01	APORTES CERTIFICADOS POR CAPITALIZACION	131.252,44
3.3	RESERVAS	15.337,46
3.3.01	FONDO IRREPARTIBLE DE RESERVA LEGAL	15.337,46
3.3.01.10	Aportes de los socios por capitalización ...	15.337,46
3.6	RESULTADOS	(62,096.95)
3.6.02	PERDIDAS ACUMULADAS	(104,114.57)
3.6.03	UTILIDAD O EXCEDENTE DEL EJERCICIO	42.017,62
TOTAL PATRIMONIO		84.492,95
Utilidad:		71.479,46
Pasivo + Patrimonio+Utilidad:		5.398.636,04



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
INDÍGENA SAC LTDA
SISTEMA DE CONTROL INTERNO
ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS

PCI



COOPERATIVA DE AHORRO
Y CREDITO INDIGENA SAC



ESTADO PÉRDIDA Y GANANCIAS

Oficina:	Riobamba	Fecha:	2018-02-27
Código	Cuenta		
4	GASTOS		75.847,08
4.1	INTERESES CAUSADOS		40.666,25
4.1.01	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO		40.540,67
4.1.01.15	DEPOSITOS DE AHORRO		1.651,81
4.1.01.30	DEPOSITOS A PLAZO		38.888,86
4.1.03	OBLIGACIONES FINANCIERAS		125,58
4.1.03.30	OBLIGACIONES CON ENTIDADES FINANCIERAS DEL SECTOR PUBLICO		125,58
4.1.03.30.01	FINANZAS POPULARES		125,58
4.2	COMISIONES CAUSADAS		378,78
4.2.90	VARIAS		378,78
4.5	GASTOS DE OPERACIÓN		32.833,63
4.5.01	GASTOS DE PERSONAL		15.941,72
4.5.01.05	REMUNERACIONES MENSUALES		11.022,03
4.5.01.05.01	SUELDO		9.313,73
4.5.01.05.02	HORAS EXTRAS		200,01
4.5.01.05.03	COMISION		1.508,29
4.5.01.10	BENEFICIOS SOCIALES		1.778,40
4.5.01.10.01	XIII SUELDO		994,01
4.5.01.10.02	XIV SUELDO		784,39
4.5.01.20	APORTES AL IEISS		1.449,26
4.5.01.35	FONDO DE RESERVA IEISS		339,58
4.5.01.90	OTROS		1.352,45
4.5.01.90.01	REFRIGERIO EMPLEADOS		74,74
4.5.01.90.02	MOVILIZACION EMPLEADOS		1.008,58
4.5.01.90.03	CAPACITACION /EDUCACION		22,85
4.5.01.90.07	SERVICIOS OCACIONALES		66,05
4.5.01.90.11	Atención Médica Empeados		20,50
4.5.01.90.15	Atención Médica a Empleados		180,23
4.5.02	HONORARIOS		3.859,97
4.5.02.05	DIRECTORES		1.018,62
4.5.02.05.01	DIETAS CONSEJO DE ADMINISTRACION		332,64
4.5.02.05.02	DIETAS CONSEJO DE VIGILANCIA		166,32
4.5.02.05.03	COMITÉ ELECTORAL		396,24

4.5.02.05.06	GASTOS ELECCIONES	123,42
4.5.02.10	HONORARIOS PROFESIONALES	2.841,35
4.5.03	SERVICIOS VARIOS	10.126,37
4.5.03.10	SERVICIOS DE GUARDIANIA	2.410,80
4.5.03.15	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	1.617,44
4.5.03.20	SERVICIOS BASICOS	802,25
4.5.03.20.01	AGUA POTABLE -ENERGIA ELECTRICA	202,07
4.5.03.20.02	TELEFONO	360,99
4.5.03.20.03	INTERNET	239,19
4.5.03.25	SEGUROS	193,10
4.5.03.25.01	SEGUROS	193,10
4.5.03.30	ARRENDAMIENTOS	4.240,89
4.5.03.90	OTROS SERVICIOS	861,89
4.5.03.90.01	JUDICIALES Y NOTARIALES	56,88
4.5.03.90.02	ANUNCIOS Y MENSAJERIA EXTERNA	10,51
4.5.03.90.03	BURO DE INFORMACION CREDITICIA	670,48
4.5.03.90.10	VARIOS SERVICIOS	53,47
4.5.03.90.20	SERVICIOS COACTIVAS	70,55
4.5.04	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS	1.358,06
4.5.04.10	IMPUESTOS MUNICIPALES	11,70
4.5.04.20	APORTES AL COSEDE POR PRIMA FIJA	1.346,36
4.5.07	OTROS GASTOS	1.547,51
4.5.07.05	SUMINISTROS DIVERSOS	1.357,81
4.5.07.05.01	SUMINISTROS DE OFICINA	1.072,65
4.5.07.05.02	SUMINISTROS DE COMPUTACION	126,16
4.5.07.05.03	LIMPI EZA Y ASEO	159,00
4.5.07.15	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	35,48
4.5.07.15.01	MANTENIMIENTO DE VEHICULOS	27,23
4.5.07.15.02	MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO	2,54
4.5.07.15.03	MANTENIMIENTO DE OTROS ACTIVOS	5,71
4.5.07.90	OTROS	154,22
4.5.07.90.02	IMPREVISTOS	114,58
4.5.07.90.04	GASTOS BANCARIOS	9,04
4.5.07.90.10	ADECUACIONES, DECORACIONES E INSTALACIONES	30,60
4.7	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	1.968,42
4.7.03	Intereses y comisiones devengados en ejercicios anteriores	1.968,42
4.7.03.01	Intereses y comisiones devengados en ejercicios anteriores	1.968,42
TOTAL		75.847,08
5	INGRESOS	147.326,54
5.1	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	132.216,42
5.1.01	DEPOSITOS	14,80
5.1.01.10	Depósitos en instituciones financieras e instituciones del sector financiero popular y solidario	14,80
5.1.04	INTERESES Y DESCUENTOS DE CARTERA DE CREDITOS	132.201,62
5.1.04.10	Cartera de créditos de consumo prioritario	3.094,66
5.1.04.20	Cartera de microcrédito	126.913,79

5.1.04.30	CARTERA DE CREDITOS REFINANCIADA	492,71
5.1.04.50	DE MORA	1.700,46
5.4	INGRESOS POR SERVICIOS	655,07
5.4.90	OTROS SERVICIOS	655,07
5.4.90.05	TARIFADOS CON COSTO MAXIMO	647,07
5.4.90.05.02	CERTIFICACIONES/REFERENCIAS	47,85
5.4.90.05.03	CHEQUE DEVUELTO NACIONAL	5,58
5.4.90.05.06	REPOSICION DE CARTOLAS	11,57
5.4.90.05.07	GESTION DE COBRANZA EXTRA JUDICIAL	582,07
5.4.90.10	TARIFADOS DIFERENCIADOS	8,00
5.6	OTROS INGRESOS	14.455,05
5.6.04	RECUPERACIONES DE ACTIVOS FINANCIEROS	14.455,05
5.6.04.05	DE ACTIVOS CASTIGADOS	615,66
5.6.04.20	INTERESES Y COMISIONES DE EJERCICIOS ANTERIORES	13.839,39
5.6.04.20.10	CARTERA DE CONSUMO.	98,94
5.6.04.20.20	CARTERA DE MICROCREDITO	13.740,45
TOTAL		147.326,54
Utilidad:		71.479,46

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

INDUCCIÓN AL PERSONAL

ELABORADO POR: LIC. ANGEL CHAMBA

FECHA: 18/11/2017

INFORMACION COMPARTIDA Y REVISADA.

ASESOR: CRISTOBAL TASNA

1. OBJETIVO

Facilitar la adaptación e integración del nuevo trabajador a la entidad y a su puesto de trabajo, mediante el suministro de la información relacionada con las características y dimensiones de la misma, logrando que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC.

2. ALCANCE

La Inducción y Reinducción es una propuesta que está orientada a ofrecer una herramienta que consienta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC, como entidad.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

3. ACTIVIDADES DE INDUCCIÓN

ACTIVIDADES DE INDUCCIÓN		
PRIMERA ETAPA	SEGUNDA ETAPA	TERCERA ETAPA
BIENVENIDA	INTRODUCCIÓN A LA ORGANIZACIÓN	EVALUACION Y SEGUIMIENTO
<p>Tiene como finalidad el recibimiento de los nuevos trabajadores, dándoles la bienvenida a la organización, donde el Proceso de Gestión Administrativa realizará las siguientes actividades:</p>	<p>Se suministra al nuevo trabajador información general sobre la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC en objeto de facilitar su integración con la organización.</p>	<p>Garantizar un desarrollo adecuado del Programa de Inducción, y retroalimentar el programa y realizar ajustes.</p>
<p>Entrega el Manual de Funciones, el Reglamento Interno de trabajo, el Protocolo Ético, el Manual de Bienestar Social y el Código de Ética.</p>	<p>Reseña Histórica, Organigrama Actualizado, Política de Calidad, Principios del SAC, Fundamentos de la SAC ,Visión ,Misión ,Protocolo Ético</p>	<p>En esta fase se evalúan los resultados obtenidos, con la aplicación del formato Evaluación de la Eficacia de las Capacitaciones y/o Entrenamiento, a fin de aplicar los correctivos correspondientes, siendo responsable de esto el Proceso de Recursos Humanos.</p>

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

DOCUMENTOS INSTITUCIONALES - CONFIDENCIAL

En la ciudad de Riobamba, 18 de noviembre del 2017, se Comparece por una parte el Sr Ángel Chamba en calidad de Jefe de Agencia y por otra parte el Señor Cristóbal Tasna en calidad de Ejecutivo de Negocios, cuya finalidad de entregar documentos institucionales que será de aplicación inmediata en su entorno laboral. Se ha revisado de manera muy generalizado y que tendrá un programa de capacitación permanente en el horario acordado, después de la jornada laboral.

Para la constancia de las partes, dejan las firmas por duplicidad.

Lic. Ángel Chamba
JEFE DE AGENCIA

Sr. Cristóbal Tasna
ASESOR DE CREDITO

Adjunto.

Manual de Créditos
Manual de Lavado de activos
Manual de Cobranzas
Código de Ética

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

ARCHIVO GENERAL Y POR DEPARTAMENTO

Para asegurar la conservación de los documentos se realiza las siguientes actividades.

1. Conservación de la documentación en cada nivel.

Área de Negocios

- Archivo de carpetas

Codificado por número de socios

Codificado por meses

Codificado por años

- Archivo de pagares

Codificado por número de socios

Codificado por meses

Codificado por años

Área Operativa

- **Archivo apertura de clientes**

Archivado por fechas de apertura

Archivado por meses

Archivado por años

- **Archivo de capitaciones**

Codificado por mes

Codificado por años

- **Archivo cajas**

Papeletas de Deposito

Archivados por día

Archivados por meses

Archivados por años

Papeletas de Retiro

Archivados por día

Archivados por meses

Archivados por años

PÁGINA WEB Y TRÍPTICOS

La cooperativa utiliza unos de los medio de información y comunicación como es la página web la cual es www.coacsac.com



	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------



Matriz	Castillo 7-27 y Juan B. Vela	(03)2421438 (03)2820504
Ambato Sur	Antonio Clavijo y Sevilla	(03)2840198
Quito Sur	Maldonado y Quimia (frente Gasolinera Primax)	(02)3062001
Riobamba	Colombia y Carabobo	(03)2393498
Sanaolquí	Av. Abdón Calderon 8-25 y Quito	(02)6014832
Santo Domingo	Calle Babahoyo entre Ibarra e Latacunga	(02)2760970



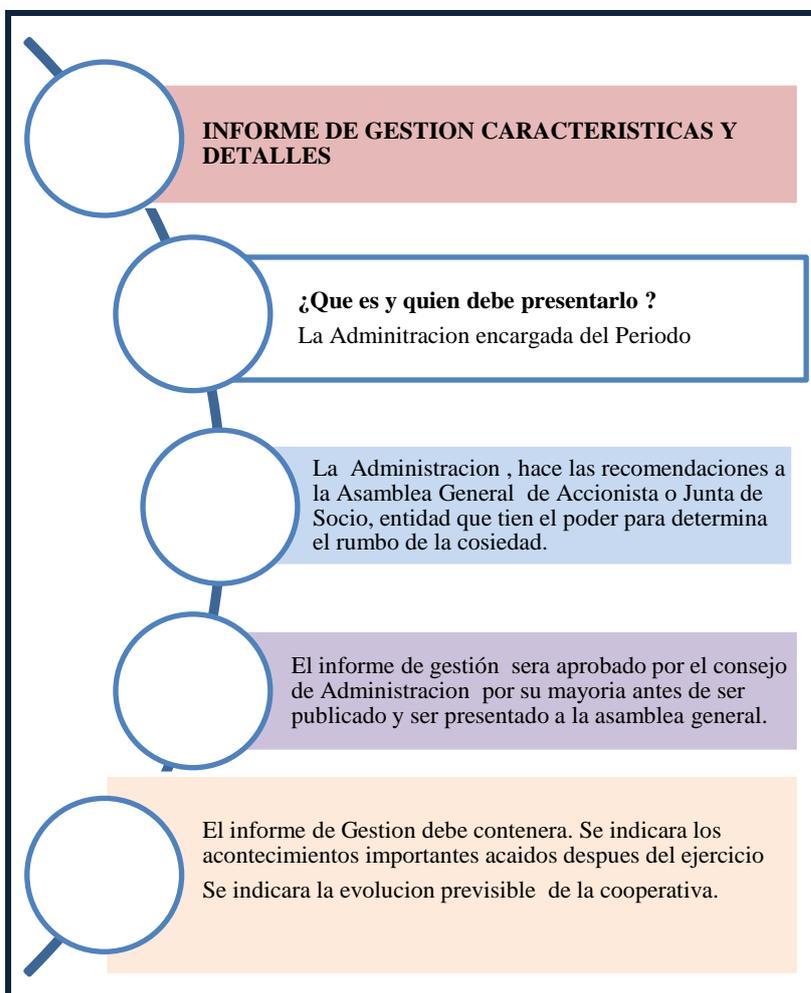
**Oficinas
a nivel Nacional**





INFORME DE GESTIÓN

El Informe de Gestión es una parte de las cuentas anuales donde se incluye una de las operaciones de la empresa y sus perspectivas de futuro que realiza la dirección de la empresa.



	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

Modelo de Informe de Gestión

INFORME FINAL DE GESTIÓN

COAC SAC LTDA.

I. Antecedentes Generales

Nombre de la institución			
Monto Aprobado para la colocación			
Número de socios			
Ruc de la Institución			
Agencias			
Sectores		Provincia:	

II Cumplimiento de Objetivos propuestos

OBJETIVOS PREVISTOS	RESULTADOS OBTENIDOS

III Actividades más relevantes del período efectivamente realizadas:

NOMBRE ACTIVIDAD	FECHA INICIO	FECHA TERMINO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
INDÍGENA SAC LTDA
SISTEMA DE CONTROL INTERNO
ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS**

PCI

IV Actividades no previstas:

NOMBRE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	EXPLICAR PORQUÉ FUE NECESARIO INCORPORARLAS

V. Principales Logros y Dificultades presentadas durante la ejecución

Logros

Dificultades:

VI. Sugerencias u otros aspectos relevantes que destacar del proyecto en cuanto a su ejecución y evolución:

Nombre Representante Legal:	N° Ruc:
Firma	

Fecha: _____



5 ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN

a. SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

MATRIZ DE PONDERACION DEL CONTROL INTERNO

Como parte fundamental para establecer el sistema de control interno en el área de créditos y cobranzas de la cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., se procedió a realizar un diagnóstico de la situación actual en la que opera la cooperativa aplicando cuestionarios utilizando el método COSO III al talento humano que labora en la agencia de Riobamba ubicada en las calles Colombia y La Valle.

5.1.1 Establecimiento de Escalas Para Evaluar los Cuestionarios

Para calificar los cuestionarios aplicados al talento humano de la cooperativa, se utilizará la siguiente escala:

Tabla 14: Escala para calificar los cuestionarios

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Inaceptable
2	Deficiente
3	Satisfactorio
4	Muy Bueno
5	Excelente

Fuente: Superintendencia de Economía Popular Y solidaria

Elaborado por: Vilma Verónica Paca Charco

COMPONENTE ENTORNO DE CONTROL	
Principio 1	Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos
Principio 2	Ejerce la responsabilidad de supervisión
Principio 3	Establece estructuras, autoridad y responsabilidades
Principio 4	Demuestra compromiso con la competencia de sus profesionales
Principio 5	Aplica la responsabilidad por la rendición de cuentas



COMPONENTE EVALUACIÓN DEL RIESGO

Principio 6	Especifica objetivos relevantes
Principio 7	Identifica y analiza los riesgos
Principio 8:	Evalúa el riesgo de fraude
Principio 9	Identifica y analiza los cambios significativos

COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL

Principio 10	Selecciona y desarrolla actividades de control
Principio 11	Selecciona y desarrolla controles generales sobre la tecnología
Principio 12	Despliega políticas y procedimientos
Principio 13	Utiliza información relevante

COMPONENTE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Principio 14	Se comunica internamente
Principio 15	Se comunica con el exterior

SUPERVISIÓN

Principio 16	Realiza evaluaciones continuas y/o independientes
Principio 17	Evalúa y comunica deficiencias

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

b. INFORME DE SUPERVISIÓN AL PERSONAL

Supervisión

La finalidad de la supervisión es constatar si las actividades encomendadas a los empleados fueron realizadas y de esta manera verificar el cumplimiento de metas.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC
CONTROL DE LAS PROMOCIONES

FECHA:.....

EJECUTIVO;.....

N.-	HORA	C I	NOMBRES Y APELLIDOS	TELEFONO	ACTIVIDAD	OBSERVACIONES

REALIZADO POR

REVIZADO POR

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC LTDA.
CONTROL DE ACCTIVIDADES "RUTEROS"**

DIA.....MES..... AÑO 2017

META
COLOCACION
META RIESGO

ASESOR:.....

OFICINA:.....

		ACTIVIDADES:	N.- planificado	N.- Realizado	% cumplimiento
		INSPECCIONES			
		COBRANZA			
		PROMOCION			
Total en USD		RIESGO			INCREMENTO

	N.- Socio	Apellidos y Nombres	Parroq/Sector	SOCIO	GRT	OTRO	Saldo USD	Hora	Teléfono	días mora	Actividad realizada/acuerdos
2											
3											
4											
5											
6											
7											

REALIZADO POR

REVISADO POR



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
INDÍGENA SAC LTDA
SISTEMA DE CONTROL INTERNO
ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS**

PCI

c. EVALUACIONES PERIÓDICAS AL PERSONAL

Objetivo

Evaluar los conocimientos del personal de la Cooperativa con la finalidad de mejorar los procesos de colocación y recuperación de cartera.

MODELO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL



Evaluación de Desempeño

1. Información del empleado

NOMBRE	DEPARTAMENTO	PUESTO	SUPERVISOR	FECHA DE CONTRATACIÓN	FECHA DE EVALUACIÓN

2. Cuestionario

MUY INSATISFACTORIO	INSATISFACTORIO	SATISFACTORIO	MUY SATISFACTORIO	SOBRESALIENTE
1	2	3	4	5

Califique cada pregunta utilizando la escala numérica. Sume y divida por la cantidad total de preguntas. El promedio dará como resultado una puntuación general de desempeño.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	PCI
---	--	------------

1- Calidad y productividad	Score
a. Precisión y calidad del trabajo realizado.	
b. Cantidad de trabajo completada.	
c. Organización del trabajo en tiempo y forma.	
d. Cuidado de herramientas y equipo.	
Promedio:	

2- Conocimiento	Score
a. Nivel de experiencia y conocimiento técnico para el trabajo requerido.	
b. Uso y conocimiento de métodos y procedimientos.	
c. Uso y conocimiento de herramientas.	
d. Puede desempeñarse con poca o ninguna ayuda.	
e. Capacidad de enseñar/entrenar a otros.	
Promedio:	

3- Compromiso y presentismo	Score
a. Trabaja sin necesidad de supervisión.	
b. Se esfuerza más si la situación lo requiere.	
c. Puntualidad.	
d. Presentismo.	
Promedio:	

4- Iniciativa / Liderazgo	Score
a. Cuando completa sus tareas, busca nuevas asignaciones.	
b. Elige prioridades de forma eficiente.	
c. Sugiere mejoras.	
d. Identifica errores y trabaja para arreglarlos.	
e. Motiva y ayuda a los demás.	
Promedio:	

5- Trabajo en equipo	Score
a. Trabaja fluidamente con supervisores, pares y subordinados.	
b. Tiene una actitud positiva y proactiva.	
c. Promueve el trabajo en equipo.	
Promedio:	



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
INDÍGENA SAC LTDA
SISTEMA DE CONTROL INTERNO
ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS**

PCI

3. Comentarios

Comentarios del empleado
Comentarios y recomendaciones del supervisor
Metas y objetivos del empleado para la próxima evaluación

4. Puntuación general de desempeño:

Marque el resultado que mejor refleje el desempeño general.

MUY INSATISFAC TORIO	INSATISFAC TORIO	SATISFAC TORIO	MUY SATISFAC TORIO	SOBRESAL IENTE

5. Firmas

Las firmas de empleados y supervisores dejan constancia del conocimiento de la evaluación y no representan un acuerdo con la misma.

Departamento de Recursos

Humanos: _____

Fecha: _____

Supervisor: _____

_____ Fecha: _____

Empleado: _____

_____ Fecha: _____

CONCLUSIONES

El diseño de un Sistema de Control Interno para el área de crédito y cobranza de la cooperativa permite obtener información administrativa-financiera de manera oportuna, confiable, eficiente, eficaz y razonable de las actividades para una correcta toma de decisiones por parte del gerente, consejos, comité de crédito y personal del área de crédito y cobranzas y estos a su vez puedan emitir recomendaciones.

En el análisis y evaluación del sistema de control interno, se pudo determinar que todo el personal conoce la existencia del código de ética, pero no lo aplica, no existe adhesión a las políticas institucionales, el personal no es sometido a un proceso de selección, carecen de capacitación en diferentes temas relacionados con la cartera de crédito y cobranzas, no se han identificado, valorado e implementado un plan para eliminar o mitigar los riesgos a los cuales está expuesta la cooperativa y no cuenta con canales adecuados de comunicación interna.

Se determinó que en la Cooperativa a través de las diferentes áreas involucradas en el proceso de crédito y cobranza no realizan controles en otorgamiento y recuperación de los créditos por tal motivo se ha incrementado el nivel de morosidad, No se realiza un control mensual de la antigüedad de los saldos por cuanto las partes involucradas no cumplen con las políticas de los manuales respectivos y además no se da seguimiento y no presentan informes de la gestión por esta razón no se conoce sus resultados y finalmente no se evalúa mediante indicadores de gestión para medir el cumplimiento de los objetivos y metas..

La importancia de la implantación del Sistema de Control Interno propuesto por cuanto es un método eficiente, práctico que permite mediante políticas, procesos, procedimientos controlar y verificar el otorgamiento y recuperación de los créditos pero requiere de financiamiento, talento humano capacitado, infraestructura óptima, y el esfuerzo permanente de todos los niveles involucrados en perfeccionar o mejorar dicho sistema que vaya en beneficio de los clientes internos y externos,

RECOMENDACIONES

La Cooperativa deberá Implantar el sistema de Control Interno de tal manera que le permita la obtención de información administrativa-financiera de manera oportuna, confiable, eficiente, eficaz y razonable de las actividades para salvaguardar los recursos que posee la entidad, permitiendo la toma de decisiones de forma acertada para llegar a las metas y objetivos propuestos en el área de crédito y cobrabas al inicio del año y sus modificaciones realizadas.

Para mantener Sistema de Control Interno a implementar en la Cooperativa dentro del área crédito y cobranza deberá el personal conocer el código de ética, adhesión a las políticas institucionales mediante reuniones de trabajo, el personal debe ser sometido a un proceso de selección, estar permanentemente capacitado en diferentes temas relacionados con la cartera de crédito y cobranzas, elaborar un plan de valoración e implementación de un plan para eliminar o mitigar los riesgos, diseñar canales comunicación interna.

Para lograr un eficiente Sistema de Control Interno la cooperativa debe difundir a todas las personas involucradas en el proceso, las políticas, procedimientos y manuales de crédito y cobranzas, manual de funciones de manera que permita conocer a los empleados sus funciones y responsabilidades respecto a otorgamiento y recuperación de crédito, y a los socios y clientes para que conozcan los requisitos y las características que tienen cada uno de los créditos y servicios que ofrece, emitir informes mensuales sobre la antigüedad de saldos verificar la documentación presentada por los socios/as para verificar la capacidad de pago y disminuir la tasa de morosidad.

Se recomienda al Gerente, Consejos: Administrativo y Consejo de Vigilancia, comité general de crédito y el personal del área de crédito realizar un control interno de los procesos que realiza la cooperativa en crédito y cobranzas, poner en práctica el presente diseño para satisfacer las necesidades de los socios y clientes, prestando un servicio de calidad para cumplir con los objetivos y metas planteados previamente por la Cooperativa.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre, B.** (26 de Octubre de 2009). *Revista Judicial derecho Ecuador*. Obtenido de <http://www.derechoecuador.com/articulos/detalle/archive/doctrinas/derechocooperativo/2009/10/26/el-cooperativismo-en-el-ecuador>
- Araya, J.** (15 de 12 de 2017). Auditoria Integral Obtenido de http://www.iaicr.com/boletin/boletin07/hallazgos_auditoria_interna.pdf
- Arens, et al.** (2007). *Auditoria un enfoque integral*. México: Educación Editorial.
- Arens, et al.** (2007). *Un enfoque Integral* (11a ed.). México: Pearson Editores.
- Asamblea Nacional.** (22 de 05 de 2015). *Código Orgánico Financiero*. Obtenido de http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/COMYF_2018.pdf/c9460421-8f8b-4bcb-a7ac-f4cfe312146c
- Asamblea Nacional.** (22 de 05 de 2015). *Cooperativismo*. Obtenido de http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/COMYF_2018.pdf/c9460421-8f8b-4bcb-a7ac-f4cfe312146c
- Asamblea Nacional.** (17 de 06 de 2017). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria* Obtenido de http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA_reforma_diciembre_2017.pdf/795d5b56-68b9-4eb3-9f86-2ed1edf3f532
- Auditool.** (2013). *Red global de conocimientos en auditoría y control interno*. Obtenido de <https://www.auditool.org/blog/control-interno/2735-17-principios-de-control-interno-segun-coso-iii>
- Banca Facil.** (15 de 12 de 2017). *Cooperativismo*. Obtenido de <http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/Contenido?indice=1.0&idCategoria=98&letra=C>
- Banco de la República de Colombia.** (2 de Octubre de 2000). *Banco de la república actividad cultural*. Obtenido de <http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/>
- Blanco, Y.**(2012). *Auditoría integral normas y procedimientos*. 2a ed. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Blanco, Y.** (2012). *Auditoría: un enfoque integral*. 2a ed. México: Pearson Educación.
- Cabay, M., & Quezada, A.** (12 de junio de 2010). *Propuesta de un manual de control interno para el manejo y recuperación de cartera en la cooperativa de ahorro y crédito Palora Ltda., sucursal Huamboya del cantón Huamboya, provincia de*

- Morona Santiago*. Obtenido de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A. (Escuela Superior Politécnica de Chimborazo): <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/427/1/82T00050.pdf>
- Cepeda, A.** (2000). *Auditoría y control interno*. Santafé de Bogotá: Kimpres Ltda.
- Chiriboga, A.** (2014). *Diccionario Financiero de Economía Popular y Solidaria*. Quito: Imprefepp.
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). (2013). *Control interno-Marco integrado*. Madrid: Instituto de Auditores Internos .
- De la Peña, A.** (2008). *Auditoría un enfoque integral*. Madrid: Editorial Paraninfo.
- Eco-Finanzas.** (03 de 2012). *Economía y finanzas*. Recuperado de <http://www.eco-finanzas.com/index.htm>
- Estupinán, R.** (2006). *Control interno y fraude con base en los ciclos transaccionales* 2ª.ed. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Estupiñan, R.** (2004). *Papeles de trabajo*. 2ª.ed. Mexico: Ecoe Ediciones.
- Estupiñan, R.** (2006). *Control interno y fraudes*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- euskadi.coop.** (15 de 11 de 2017). *Cooperativa*. Obtenido de <https://euskadi.coop/la-definicion-de-una-cooperativa/>
- Freire, J.** (2011). *Guía didáctica de auditoría financiera*. Quito: DimPress.
- González, R.** (2013). *Qualpro Consulting S. C.* Recuperado de <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Graham, J.** (2010). *Finanzas Corporativas: El vínculo entre la teoría y lo que las empresas hacen* 3ª. ed.. Bogotá: Cengage Learning.
- ISO 9001.** (2015). *COSO como metodología de gestión de riesgo*. Recuperado de <https://www.isotools.org/2015/01/12/iso-90012015-coso-como-metodologia-gestion-riesgo/>
- Lara, I.** (2007). *Manual básico de revisión y verificación contable*. Madrid: Dikinson.
- Ley de la Economía Popular y Solidaria.** (2011). *Ministerio de Inclusión Económica y Social* . Obtenido de http://www.economiasolidaria.org/files/Ley_de_la_economia_popular_y_solidaria_ecuador.pdf
- Mantilla, S.** (2005). *Control interno enfoque COSO*. 4a ed. Bogotá: Kimpres Ltda.
- Mantilla, S.** (2013). *Auditoría del control interno*. 3a ed.. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Matilla, B.** (2009). *Auditoría de información financiera*. Bogotá: Eco Ediciones.

- Mondello, C.** (2008). *Auditoría de Información Financiera*. Buenos Aires: Grupo Norma.
- Munch , L.** (2007). *Administración Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor* (Primera edición ed.). México: Pearson Educación.
- Norma Internacional de Auditoría (NIA).** (2013). *Identificación y valoración de los riesgos de incorrección material mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno*. Recuperado de <http://www.icac.meh.es/NIAS/NIA%20315%20p%20def.pdf>
- Porras, C.** (2007). *Auditoría Interna y Auditoría de Gestión*. Quito: Corporación de estudios y publicaciones.
- Robbins, S., & Coulter, M.** (2005). *Administración*. 8a ed. México: Persaon Educacion.
- Romero, D.** (19 de enero de 2017). *Evaluación del sistema de control interno (COSO III) a la cooperativa de ahorro y crédito “Unión Ferroviaria Ecuatoriana” Ltda. cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2015. Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A. .* Obtenido de (Escuela Superior Politécnica de Chimborazo): <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/6266/1/82T00701.pdf>
- Salas, O.** (2011). *Auditoría de cuentas*. Barcelona: Grupo Editorial Ceac.
- Santillana, J.** (2001). *Establecimiento de sistemas de control interno*. México: International Thomson.
- Sotomayor, A.** (2008). *Auditoría administrativa procesos y aplicación*. México: McGraw-Hill.
- Villaseñor, E.** (2000). *Elementos de la administarción de crédito y cobranza*. México: Trilla.
- Whittington, R., & Pany, K.** (2001). *Auditoría: un enfoque integral*. Bogotá: Macgraw-Hill.

ANEXOS

Anexo 1: RUC



REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES



NUMERO RUC: 1890142679001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC LTDA.
NOMBRE COMERCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y
CLASE CONTRIBUYENTE: ESPECIAL
TIPO DE CONTRIBUYENTE: POPULAR Y SOLIDARIO\ SISTEMA FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO\ COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO TOALOMBO CAIZA ANGEL FRANCISCO
REPRESENTANTE LEGAL:
CONTADOR: TUBON QUINFIA SANDRA MARGOTH

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 16/04/1999 **FEC. CONSTITUCION:** 16/04/1999
FEC. INSCRIPCION: 20/05/1999 **FECHA DE ACTUALIZACIÓN:** 21/04/2017

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: MATRIZ Calle: CASTILLO Número: 7-27 Intersección: JUAN BENIGNO VELA Referencia ubicación: JUNTO AL EDIFICIO TORRES Telefono Trabajo: 032421438 Fax: 032421438 Telefono Trabajo: 032421363 Email: stubon@coacsac.com

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

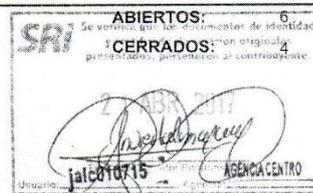
- * ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO REPORTE DE OPERACIONES Y TRANSACCIONES ECONÓMICAS FINANCIERAS
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA, SOCIEDADES
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA
- * IMPUESTO A LA PROPIEDAD DE VEHÍCULOS MOTORIZADOS

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 010

JURISDICCION: \ ZONA 3\ TUNGURAHUA



FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: JALC010715

Lugar de emisión: AMBATO/BOLIVAR 1560

Fecha y hora: 21/04/2017 15:11:38



REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES



NUMERO RUC: 1890142679001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC LTDA.

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001	ESTADO: ABIERTO	MATRIZ	FEC. INICIO ACT.: 16/04/1999
NOMBRE COMERCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC			FEC. CIERRE:
			FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:

ACTIVIDADES DE ASESORAMIENTO MICROEMPRESARIAL
 ELABORACION DE PROYECTOS DE OBJETIVOS MULTIPLES
 ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: MATRIZ Calle: CASTILLO Número: 7-27 Intersección: JUAN BENIGNO VELA Referencia: JUNTO AL EDIFICIO TORRES Telefono Trabajo: 032421438 Fax: 032421438 Telefono Trabajo: 032421363 Email: stubon@coacsac.com

No. ESTABLECIMIENTO: 005	ESTADO: ABIERTO	LOCAL COMERCIAL	FEC. INICIO ACT.: 18/06/2003
NOMBRE COMERCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC			FEC. CIERRE: 02/09/2003
			FEC. REINICIO: 02/09/2003

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS
 ACTIVIDADES DE ASESORAMIENTO MICROEMPRESARIAL
 ELABORACION DE PROYECTOS DE OBJETIVOS MULTIPLES

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: PICHINCHA Cantón: QUITO Parroquia: ELOY ALFARO Calle: AV. PEDRO VICENTE MALDONADO Número: S24-81 Intersección: QUIMIAG Referencia: FRENTE AL CENTRO COMERCIAL DE NEGOCIOS ANDINOS Telefono Trabajo: 023063665

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC)

Usuario: JALC010715 **Lugar de emisión:** AMBATO/BOLIVAR 1560 **Fecha y hora:** 21/04/2017 15:11:36

Anexo 2: Datos de la Organización – Registro SEPS



Fecha de Generación de Documento: 09/febrero/2018

Validez de Documento: 30 días a partir de la fecha de generación

COMPROBANTES DE DIRECTIVOS DE ORGANIZACIONES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

SECTOR: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
RUC: 1890142679001
RAZÓN SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC LTDA
PROVINCIA: TUNGURAHUA
CANTÓN: AMBATO
TELÉFONO: 032421363
SEGMENTO / NIVEL: SEGMENTO 2
ESTADO: ACTIVA

DIRECTIVOS

REPRESENTANTE LEGAL (GERENTE): TOALOMBO CAIZA ANGEL FRANCISCO
PRESIDENTE: CHUQUIANA TOASA LUIS ENRIQUE
SECRETARIO: USULLE SISA MARIA NARCISA
PRESIDENTE CONSEJO DE VIGILANCIA: YANCHAPANTA IGUIQUITIN LUIS ALFREDO

La información constante en el presente documento, corresponde a la recibida de la organización, quien asume cualquier tipo de responsabilidad por error o falsedad en la misma. En caso de querer validar ésta información deberá ingresar en la página web: www.seps.gob.ec

SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA



Anexo 3: Comprobante de existencias de la organización



Fecha de Generación de Documento: 09/febrero/2018

Validez de Documento: 30 días a partir de la fecha de generación

COMPROBANTE DE EXISTENCIA LEGAL DE ORGANIZACIONES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

Revisado el Catastro Digital de Organizaciones de esta Superintendencia, consta la siguiente información de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC LTDA

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

No. RESOLUCIÓN CONSTITUCIÓN/ADECUACIÓN: SEPS-ROEPS-2013-000191

FECHA DE RESOLUCIÓN CONSTITUCIÓN/ADECUACIÓN: 10/04/2013

RUC	1890142679001
SECTOR:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO-null
RAZÓN SOCIAL:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC LTDA
PROVINCIA:	TUNGURAHUA
CANTÓN:	AMBATO
PARROQUIA:	AMBATO
SEGMENTO / NIVEL:	SEGMENTO 2
ESTADO:	ACTIVA

La información constante en el presente documento, corresponde a la recibida de la organización, quien asume cualquier tipo de responsabilidad por error o falsedad de la misma. En caso de querer validar ésta información deberá ingresar en la página web: www.seps.gob.ec

El presente comprobante carecerá de validez probatoria en un proceso judicial; para el efecto, se solicitará la respectiva certificación.

SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA





**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
CUESTIONARIO DIRIGIDO AL TALENTO HUMANO DE
LA COAC SAC LTDA.**



Objetivo: Diseñar un sistema de control interno aplicado al área de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2016, para medir el rendimiento de la eficiencia, eficacia y economía en el proceso de crédito y cobranza.

Instrucciones: Marque con una X según corresponda.

11. ¿La cooperativa tiene implementado un sistema de control interno?

Si ()

No ()

12. ¿Existe evaluación del sistema de control interno para identificar las debilidades y oportunidades?

Si ()

No ()

13. ¿Se evalúa el riesgo crediticio y se da seguimiento a la cartera?

Si ()

No ()

14. ¿Usted tiene conocimiento de la existencia de manuales, reglamentos y políticas adoptadas por la Cooperativa?

Si ()

No ()

15. ¿Los asesores de crédito cumple con el proceso establecido en el manual de créditos?

Si ()

No ()



16. ¿Considera que el diseño de un sistema de control interno en el área de crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., contribuirá en el rendimiento de la eficiencia, eficacia y economía en el proceso de crédito y cobranza?

Si ()

No ()

17. ¿Los asesores de crédito realizan reportes de morosidad de los créditos otorgados a los socios?

Si ()

No ()

18. ¿Existe un plan que incorpore las acciones a seguir en caso de presentarse requerimientos inesperados de liquidez?

Si ()

No ()

19. ¿Se utiliza indicadores para controlar la liquidez de la cooperativa?

Si ()

No ()

20. ¿Los asesores de crédito están debidamente capacitados para desempeñar sus funciones?

Si ()

No ()

Anexo 5: Página Web



Matríz	Castillo 7 -27 y Juan B. Vela	(03)2421438 (03)2820504
Ambato Sur	Antonio Clavijo y Sevilla	(03)2840198
Quito Sur	Maldonado y Quimia (frente Gasolinera Primax)	(02)3062001
Riobamba	Colombia y Carabobo	(03)2393498
Sangolquí	Av. Abdón Calderon 8-25 y Quito	(02)6014832
Santo Domingo	Calle Babahoyo entre Ibarra e Latacunga	(02)2760970

**Oficinas
a Nivel Nacional**



SAC
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA





Anexo 6: Servicios que ofrece la Cooperativa

CUENTA DE AHORROS
CRÉDITOS
TARJETA DE DÉBITO
ACCESO

INVERSIONES
SEGUROS Y ASISTENCIA
PAGO DE SERVICIOS
Ahorros
Créditos
Inversiones

Facturación electrónica

SAC
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA
34 Años
Seguridad - Confianza - Experiencia

SERVICIOS

RUMIRAHUI
Gobierno Autónomo
Descentralizado Municipal

Quito

EPAA
MEJIA EP

EMPRESA ELÉCTRICA QUITO S.A.

SRI
¡te hace bien el país!

Rise

SOAT

BONO
DE DESARROLLO HUMANO

PREPAGO
WIREL TV

Cnt
operadora nacional de telecomunicaciones

RED DE SERVICIOS
movistar

Claro

paga tus servicios AQUÍ

Facilito
Más rápido, Imposible

REFERENCIAS PERSONALES				
Nombres y Apellidos	Dirección	Teléfono	Parentesco	Tiempo que conoce
1				
2				

DETALLE DE ACTIVOS (Todo lo que posee)							
CASAS Y TERRENOS							
Descripción	Provincia	Cantón	Parroquia	Barrio / Sector	Extensión (m ²)	Valor comercial	Hipotecado
1						\$	SI () No ()
2						\$	SI () No ()
3						\$	SI () No ()
MAQUINARIAS Y VEHÍCULOS							
Descripción	Marca	Año	Modelo	Placa	Valor comercial	Prendado	
1					\$	SI () No ()	
2					\$	SI () No ()	
3					\$	SI () No ()	

Otros activos (muebles, enseres, semovientes, otros) describe: _____ Valor \$: _____

DETALLE DE PASIVOS (Todo lo que debe)						
Nombre del Banco o Cooperativa	Fecha del préstamo	Valor del préstamo	Tiempo del préstamo	Cuota mensual	Fecha de pago	Saldo actual
1		\$		\$		\$
2		\$		\$		\$
3		\$		\$		\$

CROQUIS UBICACIÓN DOMICILIO Y/O TRABAJO	
DOMICILIO SOCIO	TRABAJO SOCIO
CARACTERÍSTICAS DE LA CASA: _____	DETALLE EL LUGAR DE TRABAJO: _____

AUTORIZAMOS A LA COOPERATIVA SAC	
<p>1. Efectuar el análisis y la verificación de los datos personales proporcionados a efectos de realizar el proceso de precalificación crediticia.</p> <p>2. Obtener de cualquier fuente de información, incluida la Central de riesgos, mis (nuestras) referencias e información personal(es) sobre mi (nuestro) comportamiento crediticio, manejo de mi(s) cuenta(s) tarjeta(s) de crédito, etc. y en general sobre el cumplimiento de mi(nuestras) obligaciones y demás activos, pasivos y datos personales en cualquier tiempo.</p> <p>3. Utilizar, transferir o entregar dicha información a autoridades competentes, organismos de control, Burós de información crediticia y otras instituciones o personas jurídicas legal o reglamentariamente facultadas.</p> <p>4. Enviar futuras notificaciones en forma escrita, electrónicas (correos, redes sociales, sms) y telefónicas.</p> <p>5. Realizar cualquier débito de mi cuenta de ahorros y la pre cancelación de depósitos a plazo fijo, con la finalidad de cumplir con las obligaciones directas o indirectas en caso de encontrarse en mora con la cooperativa.</p> <p>6. Realizar las gestiones pertinentes a cobranza fuera del horario reglamentario.</p> <p>7. Concedor(es) de las penas de perjuicio, declaro(amos) bajo juramento que toda la información contenida en esta solicitud es correcta. Así mismo y conforme a lo previsto en la ley de prevención, detección y erradicación del delito de lavado de activos y financiamiento de delitos, manifiesto(amos), que todo el Patrimonio a sido adquirido en forma lícita.</p>	
<p>_____</p> <p>FIRMA (SOCIO)</p> <p>C.C.: _____</p>	<p>_____</p> <p>FIRMA (CÓNYUGE)</p> <p>C.C.: _____</p>

PARA USO INTERNO DE LA COOPERATIVA			
1 Saldo en certificados de aportación	4 Tiempo de encaje	Nombre y Apellidos de quien recibe los documentos.	
2 Saldo ahorros	5 Scoring (puntos)		
3 Depósito a plazo fijo	6 N° de Crédito en otras Instituciones	Nombre: _____	Fecha:/...../.....
TIPO DE CRÉDITO Microcrédito: Minorista <input type="checkbox"/> Simple <input type="checkbox"/> Ampliado <input type="checkbox"/>		CONSUMO Ordinario <input type="checkbox"/> Prioritario <input type="checkbox"/>	PRODUCTIVO PYMES <input type="checkbox"/> OTROS _____
		Estado de Operación Original <input type="checkbox"/> Novada <input type="checkbox"/> Refinanciada <input type="checkbox"/> Reestructurada <input type="checkbox"/>	

NOTA.- Los datos por usted proporcionados son de carácter confidencial y sujetos de comprobación, cualquier dato comprobado como falso será causa suficiente para negar el crédito.

SOCIO N°:	<input type="text"/>	FECHA DE EVALUACION:	<input type="text"/>
NOMBRE DEL GARANTE:	<input type="text"/>	NOMBRE DEL SOCIO:	<input type="text"/>
NOMBRE ASESOR DE CRÉDITO:	<input type="text"/>	AGENCIA:	<input type="text"/>
DIRECCIÓN GARANTE:	<input type="text"/>		
MONTO SOLICITADO:	<input type="text"/>	PARENTESCO CON EL DEUDOR:	<input type="text"/>
ACTIVIDAD ECONOMICA:	<input type="text"/>	DETALLE OTROS INGRESOS:	<input type="text"/>

DATOS DEL CRÉDITO / SOCIO

ACTIVIDAD DE COMERCIO, PRODUCCIÓN Y SERVICIO							
No.	UNID.	DETALLE DEL PRODUCTO	VENTAS			COMPRAS	
			CANTIDAD VENDIDA	PRECIO VENTA	TOTAL VENTAS (3x4)	CANTIDAD COMPRADA	COSTO UNITARIO
1							
2							
3							
4							
5							
6							
TOTALES							

BALANCE GENERAL

CUENTAS	SUB-TOTAL	TOTALES
ACTIVO CORRIENTE		
Caja-Bancos		
Cuentas por Cobrar		
Inversiones		
Inventarios		
ACTIVO FIJO		
Muebles y Enseres		
Terreno		
Vivienda		
Vehiculos		
Maquinaria y Equipo		
Semovientes		
Otros		
Otros Activos		
TOTAL ACTIVOS		
PASIVO		
Proveedores		
Deuda (Detalle) IFIS		
Otros		
TOTAL PASIVOS		
PATRIMONIO		
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		

FLUJO INTEGRAL MENSUAL

CUENTAS	SUB-TOTAL	TOTALES
VENTAS		
(-) Costo de Ventas (Compras)		
(-) GASTOS OPERATIVOS DEL NEGOCIO		
Gastos de Personal		
Otros Materiales/Insumos		
Alquiler		
Servicios Públicos		
Transportes (Combustible)		
Deudas del negocio (cuota mes)		
Otros		
LIQUIDEZ DEL NEGOCIO		
(+) Otros Ingresos Familiares		
Sueldo y comisiones		
Sueldo cónyuge		
Arriendos		
Otros		
(-) Gastos Familiares		
Alimentación		
Educación		
Servicios Básicos		
Pago deudas (cuota mes)		
Vivienda		
Salud		
Vestimenta		
Otros		
DISPONIBLE UNIDAD SOCIO ECONOMICA		
% Sensibilización Final		
CAPACIDAD DE PAGO		

COMENTARIO DE LAS REFERENCIAS REALIZADAS

APELLIDOS Y NOMBRES	PARENTESCO	TELÉFONO	OBSERVACIONES

COMENTARIO SOBRE LA SITUACIÓN ECONÓMICA FAMILIAR DEL GARANTE

IMPLICACIÓN DEL GARANTE O DEUDOR SOLIDARIO: Es la persona que se compromete solidariamente a cumplir la obligación ante un eventual incumplimiento de pago del deudor principal.

FIRMA GARANTE MICROEMPRESARIO

FIRMA DEL ASESOR DE CRÉDITO



ANEXO FLUJO MENSUAL DE INGRESOS Y GASTOS: PRODUCCIÓN AGRÍCOLA Y PECUARIA

DETALLE DE PRODUCTOS AGRÍCOLAS Y PECUARIAS				SUMA																
PRODUCTOS	Und.	Canti.	Rendí Total	Precio U.	TOTAL	MES 0:	MES 1:	MES 2:	MES 3:	MES 4:	MES 5:	MES 6:	MES 7:	MES 8:	MES 9:	MES 10:	MES 11:	MES 12:		
						Und.	Canti.	Und.	Canti.	Und.	Canti.	Und.								
P1:																				
P2:																				
P3:																				
P4:																				
TOTAL INGRESOS																				
COSTOS Y GASTOS																				
P1:																				
(-)																				
(-)																				
(-)																				
(-)																				
P2																				
(-)																				
(-)																				
(-)																				
(-)																				
P3																				
(-)																				
(-)																				
(-)																				
P4																				
(-)																				
(-)																				
TOTAL COSTOS																				
Flujo de Actividades Productivas																				
(+ Ingresos Familiares (ALBAÑIL)																				
(-) Gastos Familiares																				
Total de Unidad Productiva																				
Margen Seguridad (%)																				
Capacidad de Pago																				



CHECK LIST Y ACTA DE APROBACIÓN

NOMBRE DEL SOCIO	CUENTA No.	NOMBRE ASESOR DE CRÉDITO
MONTO	TIPO DE GARANTÍA	TIPO DE CRÉDITO (NUEVO, RENOVACIÓN, REESTRUCTURACIÓN)

DOCUMENTACIÓN OBLIGATORIA		DEUDOR		GARANTE 1		GARANTE 2		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	SCORE DE EVALUACIÓN DEL CRÉDITO DEL SISTEMA FINANCIAL							
2	HOJA DE INSPECCIÓN O EVALUACIÓN DE CRÉDITO							
3	SOLICITUD DE CRÉDITO DEBIDAMENTE LLENADO Y FIRMADO							
4	COPIA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA							
5	COPIA DE LA PAPELETA DE VOTACIÓN ACTUALIZADA							
6	COMPROBANTE DE PAGO DE SERVICIO BÁSICO							
7	JUSTIFICACIÓN DE INGRESOS (ROL DE PAGOS, CERTIFICADO DE TRABAJO, MECANISADO, RUC, RISE, PATENTE, FOTOGRAFÍA, DATA BOOK, ETC.)							
8	JUSTIFICACIÓN DE PATRIMONIO (COPIA DE ESCRITURA Y PAGO DE PREDIO, COPIA DE MATRICULA DE VEHÍCULO, TÍTULOS DE PROPIEDAD, ETC.)							
9	CONSULTA DE BURO DE CRÉDITO							
10	REVISIÓN DE PÁGINAS JUDICIALES							
11	PROFORMA O PLAN DE INVERSIÓN PARA CRÉDITOS MAYOR A \$5150							
12	AVALÚO DE LA PROPIEDAD O BIEN (PARA CRÉDITOS HIPOTECARIOS Y PRENDARIOS)							
13	CERTIFICADO DE GRAVAMEN O DE PRENDA INDUSTRIAL (LEGALIZACIÓN DE LA HIPOTECA O PRENDA)							
DOCUMENTACIÓN DE DESEMBOLSO								
14	COPIA DEL PAGARÉ							
15	COPIA DE LA TABLA DE AMORTIZACIÓN							
16	LIQUIDACIÓN DE CRÉDITO							
17	FORMULARIO DE LICITUD DE FONDOS (CRÉDITOS MAYOR A \$5000)							
18	AUTORIZACIÓN DE TRANSFERENCIA A LA CUENTA RESERVA PARA FONDOS IRREPARTIBLES							
19	IMPRESIÓN DE LA TRANSFERENCIA A LA CUENTA RESERVA PARA FONDOS IRREPARTIBLES							
20								
21								

EXPERIENCIA CREDITICIA		DESCRIPCIÓN DEL SOCIO Y ACTIVIDAD ECONÓMICA
NUM. DE CRÉDITOS ANTERIORES		
PROMEDIO DE MONTO CRÉDITO		
VALOR ÚLTIMA CUOTA		
DÍAS PROMEDIO MORA		
SALDO CRÉDITO ACTUAL		
SALDO PROMEDIO CTA. AHORRO		
SALDO CERTIFICADO - ENCAJE		

PROPUESTA	DETALLE DE PLAN DE INVERSIÓN (DESTINO DEL CRÉDITO)
TIPO DE CRÉDITO	
PLAZO	
CUOTA PROYECTADA	
Fecha primera cuota	

PROPUESTA	RESOLUCIÓN DEL COMITÉ DE CRÉDITO		
	APROBADO <input type="checkbox"/>	NEGADO <input type="checkbox"/>	SUSPENDIDO <input type="checkbox"/>
PLAZO			
MONTO			
PLAZO			

FIRMAS DE RESPONSABILIDAD (COMITÉ DE CRÉDITO)

Asesor de negocios: _____ Revisado por: _____ Aprobado por: _____ Fecha de resolución: _____
 Nombre:..... Nombre:..... Nombre:..... N° Acta:

SEGUIMIENTO DE RUTA DE DOCUMENTOS	NOMBRE	FIRMA	FECHA
1 RECEPCIÓN DE SOLICITUD			
2 INFORMES DE CRÉDITO			
3 INSPECCIÓN SOCIO ECONÓMICA			
4 AREA DE OPERACIONES / CHECK LIST			
5 COMITÉ DE CRÉDITO			
6 PROCESAMIENTO DE CRÉDITO			
7 DESEMBOLSO			
8 RECEPCIÓN DE CARPETA PARA ARCHIVO			
9			



CONTROL DE ACTIVIDADES DIARIAS

Ciudad
 Día
 Mes
 Año

Asesor: Oficina:

Detalle	Cartera total	N° Devenga	Vencido
Monto			
Porcentaje (%)			
N° Operaciones			

Meta colocación	
Meta riesgo	

	N° Planificado	N° Realizado	% Cumplimiento
Inspección			
Cobranzas			
Prospección			
Captaciones			

N° Socio	Apellidos y Nombres	Saldo USD	Días en mora	ACTIVIDAD REALIZADA				Teléfono	Dirección	Detalle de la gestión
				Socio	Garante	Otros	Tipo de gestión			
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										

- TIPO DE GESTIÓN**
- PR Prospección
 - VR Visita renovación
 - I Inspección
 - GC Gestión de cobranzas
 - GP Gestión de prospectos
 - CP Captaciones

Observación del asesor: _____
 Observación de revisión: _____

Realizado por _____ Revisado por _____
 Fecha de revisión: _____



SAC
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA

PLANIFICADOR DIARIO

Ciudad _____ Día _____ Mes _____ Año _____

Asesor: _____ Oficina: _____

Detalle	Cartera total	N° Devenga	Vencido	Meta colocación
Monto				
Porcentaje (%)				Meta riesgo
N° Operaciones				

	N° Planificado	N° Realizado	% Cumplimiento
Inspección			
Cobranzas			
Prospección			
Captaciones			

N° Socio	Apellidos y Nombres	Saldo USD	Días en mora	ACTIVIDAD REALIZADA				Hora	Teléfono	Dirección	Detalle de la gestión
				Socio	Garante	Otros	Tipo de gestión				
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											

Observaciones: _____

- TIPO DE GESTIÓN**
- PR Prospección
 - VR Visita renovación
 - I Inspección
 - GC Gestión de cobranzas
 - GP Gestión de prospectos
 - CP Captaciones

Realizado por _____ Revisado por _____ Fecha de revisión: _____

APORTE AL PATRIMONIO DE LA COOPERATIVA Y CREDITO INDIGENA SAC

En mi calidad de beneficiario(s) de un crédito institucional, con el objetivo de fortalecer el crecimiento institucional y siendo beneficiario de un crédito, los aquí comparecientes libre, y, sin presión de ninguna clase, expresan su voluntad de APORTE VOLUNTARIO, un monto equivalente al 3% (TRES POR CIENTO) del valor aprobado como crédito el mismo que será destinado para el PATRIMONIO INSTITUCIONAL de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC LTDA.

Este aporte tiene el carácter de irrevocable, por lo que los aquí comparecientes eximen a la Institución de cualquier responsabilidad por el monto aquí, el que se va a destinar exclusivamente al objeto mencionado en el párrafo anterior, por lo cual desde ya renunciamos a cualquier reclamación y a iniciar cualquier acción legal en contra de la institución.

Riobamba,

Atentamente

Firma:.....

C.I.....

Nombres.....

AHORRO PROGRAMADO

En la ciudad de....., a los..... Días del mes de.....Del año 2018, entre el/la señor/a.....con C.I N°..... cuenta N°..... en adelante el/la "socio/a" domiciliado/a en..... la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC, celebran el presente contrato de Ahorro Programado que se regirá por las siguientes cláusulas y condiciones:

Primera: EL socio depositara la suma de.....en forma consecutiva durante el plazo de..... meses a partir de la fecha de la firma del presente contrato.

Segunda: El monto de ahorro mensual podrá ser depositado conjuntamente con el valor de la cuota del crédito, en casos de que no tuviere, caso contrario se aceptara depósitos o débitos a la cuenta de ahorro a la vista.

Tercera: No se podrá realizar retiros totales o parciales del ahorro programado durante la duración del presente contrato.

Cuarta: La Cooperativa otorgara al socio/a, el 4 % del interés anual con acreditación mensual, los intereses serán capitalizados.

Quinta: Se podrá rescindir del presente contrato en casos excepcionales, la penalización será de la siguiente manera:

a.- Por parte del socio. El titular podrá rescindir el contrato después de 6 meses de haber habilitado el mismo, si la rescisión se realiza entre los 7 y 11 meses, se le calcularan los intereses a la tasa vigente en ese momento para ahorros a la vista y se le aplicara un porcentaje del 10 % sobre el total resultante de la liquidación de la cuenta, en concepto de gastos administrativos. Si la cancelación se realizare a posterior a 12 meses para contratos de plazo superior solo se le recalculara los intereses a la tasa de ahorro a la vista vigente en ese momento.

b.- Por parte de la Cooperativa. Si el titular dejare de abonar 3 (tres) cuotas consecutivas, la Cooperativa tendrá el derecho de rescindir el contrato, aplicando la misma liquidación que en el inciso anterior. Para ambos casos el titular podrá acceder al monto resultante de la liquidación, 15 (quince) días después de cancelada la cuenta.

Sexta: A todos los efectos legales, las partes fijaran domicilio en el lugar establecido al inicio del mismo, sometiéndose para cualquier divergencia a la jurisdicción de los Tribunales Civiles y Ordinarios de la República. Bajo tales cláusulas y modalidades las partes dan por formalizado este contrato, firmando en prueba de conformidad y aceptación en dos (2) ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto en el mismo lugar y fecha de su otorgamiento.

FIRMA:

FIRMA

CC:

Por:

NOMBRE:

COOP INDÍGENA SAC LTDA.



PRIMERA NOTIFICACIÓN

ESPECIE VALORADA

0002101

Fecha: / / 201.....

Señor(a):

.....

Dir.:

Cta. Socio: N° Préstamo:

Garante: Dir.:

DÍAS VENCIDOS	
VALOR VENCIDO	\$
VALOR NOTIFICACIÓN	\$
VALOR TOTAL	\$
SALDO CRÉDITO	\$

Estimado Socio y Garante:

La Cooperativa al otorgar el crédito confió en su persona, la misma que está siendo defraudada por su impuntualidad. El incumplimiento conlleva a que su persona tenga que devengar costos de interés por mora y notificaciones, al mismo tiempo que perjudica su historial crediticio como la de su garante.

Por las razones indicadas, invitamos a cumplir de forma inmediata con la cancelación de la cuota vencida y evitar mayores inconvenientes.

Atentamente,

OFICIAL DE NEGOCIOS

Nombre:

Teléfono:

ENTREGADO A:	
FECHA COMPROMISO DE PAGO:	
# CELULAR:	
ABONA:	Efectivo: Cheque:
FIRMA DEL SOCIO O GARANTE:	



SEGUNDA NOTIFICACIÓN

ESPECIE VALORADA

000021502

Fecha: / / 201.....

Señor(a):

.....

Dir.:

Cta. Socio: N° Préstamo:

Garante: Dir.:

DÍAS VENCIDOS	
VALOR VENCIDO	\$
VALOR NOTIFICACIÓN	\$
VALOR TOTAL	\$
SALDO CRÉDITO	\$

Estimado Socio y Garante:

Es una situación bastante incómoda en que tengamos que insistir en el pago de una obligación que su persona (y garante) debía realizar en las fechas pactadas, a pesar de ello invitamos al pronto pago, recordando que existe un pagaré firmado por usted y su garante que abalizan la recuperación por la vía legal así como la correspondiente publicación en los Burós crediticios que le perjudica como Sujeto de crédito en instituciones financieras y comerciales del país.

"La puntualidad en el pago de su obligación es sinónimo de responsabilidad"

Atentamente,

JEFE DE AGENCIA

Nombre:

Teléfono:

ENTREGADO A:	
FECHA COMPROMISO DE PAGO:	
# CELULAR:	
ABONA:	Efectivo: Cheque:
FIRMA DEL SOCIO O GARANTE:	



TERCERA NOTIFICACIÓN

ESPECIE VALORADA
000032501

Fecha: / / 201.....

Señor(a):

Dir.:

Cta. Socio: N° Préstamo:

Garante: Dir.:

DÍAS VENCIDOS	
VALOR VENCIDO	\$
VALOR NOTIFICACIÓN	\$
VALOR TOTAL	\$
SALDO CRÉDITO	\$

Estimado Socio y Garante:

Hemos agotado instancias de recuperación de las cuotas vencidas de una manera cordial, por lo que damos a conocer que se le otorga un plazo de 48 horas antes de entregar sus documentos al departamento de cobranza extrajudicial y posterior a la recuperación por la vía legal, esto acarreará problemas de carácter legal contra los bienes del deudor y del garante.

"Es importante cuidar el patrimonio familiar ya que es el bienestar de sus seres queridos"

Atentamente,

JEFE DE NEGOCIOS

Nombre:

Teléfono:

ENTREGADO A:	
FECHA COMPROMISO DE PAGO:	
# CELULAR:	
ABONA:	Efectivo: Cheque:
FIRMA DEL SOCIO O GARANTE:	



COMPROMISO DE PAGO 000004801

NOMBRE DEL ASESOR:

DEUDOR: TELF.:

GARANTE: TELF.:

DIRECCIÓN:

MOTIVO DEL RETRASO:

PAGOS	FECHA	VALOR
1er. PAGO		
2do. PAGO		
3er. PAGO		
4to. PAGO		
5to. PAGO		
6to. PAGO		
7mo. PAGO		
8vo. PAGO		
9no. PAGO		
10mo. PAGO		
	TOTAL:	

En caso de incumplimiento se dará por vencido el plazo del crédito,
esto conllevará acciones judiciales.

Cooperativa

Socio