



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**Proyecto Integrador, previo a la obtención del Título de Licenciada en
Contabilidad y Auditoría**

Tema:

**“Evaluación de control interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de
Mayo Ltda.”**

Autora: Alcocer Cola, Melanie Cristina

Tutora: Dra. Benítez Gaibor, Marcela Karina

Ambato-Ecuador

2023

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dra. Marcela Karina Benítez Gaibor con cédula de ciudadanía No. 180301353-9, en mi calidad de Tutora del proyecto integrador sobre el tema: **“EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE MAYO LTDA.”**, desarrollado por Melanie Cristina Alcocer Cola, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad presencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, Marzo 2023

TUTORA



.....
Dra. Marcela Karina Benítez Gaibor

C.C. 180301353-9

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Melanie Cristina Alcocer Cola con cédula de ciudadanía No. 185038177-1, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el proyecto integrador, bajo el tema: **“EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE MAYO LTDA.”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos, conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Proyecto Integrador

Ambato, Marzo 2023

AUTORA



.....
Melanie Cristina Alcocer Cola

C.C. 185038177-1

CESIÓN DE DERECHOS

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este proyecto integrador, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto integrador, con fines de difusión pública; además apruebo la reproducción de este proyecto de investigación, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial; y se realice respetando mis derechos de autora.

Ambato, Marzo 2023

AUTORA



.....
Melanie Cristina Alcocer Cola

C.C. 185038177-1


APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el proyecto integrador, sobre el tema: **“EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE MAYO LTDA.”**, elaborado por Melanie Cristina Alcocer Cola, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.


Ambato, Marzo 2023



Dra. Mg. Tatiana Valle
PRESIDENTE



Dr. César Mayorga
MIEMBRO CALIFICADOR



Dr. Mauricio Arias
MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación va dedicado a Dios quien me ha bendecido en el camino de mi vida, dándome fuerzas para continuar con mis metas trazadas y nunca desfallecer, aunque los tiempos se hayan puesto complicados.

También dedico con mucho cariño a mi madre Mariana quien siempre ha estado en las traspasadas, en las buenas y en las malas, además de haberme dado la vida siempre confío en mí y nunca me abandonó. A mi padre William quien me ha apoyado incondicionalmente dándome su amor, confianza y sobre todo siempre me han guiado por el camino correcto.

De igual manera a mis 3 hermanos, Sandra, Marcelo, Carolina y mi pareja Sebastián quienes siempre estuvieron a mi lado alentándome para culminar con éxito este propósito en mi vida.

A mis amigos y amigas que conocí en estas mismas aulas que hicieron que los días y los trabajos se hicieran más fácil, con quienes tengo las mejores anécdotas de mi vida universitaria.

Por último, dedico este proyecto a mi Pelusa, Polar y Piolín que son mis hijos de 4 patas, quienes siempre que no estoy en mis mejores días sacan lo mejor de mí y hacen que mis días sean más dulces y llenos de amor.

Melanie Cristina Alcocer Cola

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la vida, inteligencia, sabiduría y experiencias nuevas para cumplir una meta más.

A mis padres por su apoyo constante durante mi etapa de estudio quienes fueron mis pilares fundamentales quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía.

A los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Mayo Ltda., por haberme permitido realizar el trabajo de investigación y por el tiempo brindado.

Agradezco de manera especial a la Dra. Karina Benítez docente de la Universidad Técnica de Ambato por brindarme sus conocimientos, ayudarme a realizar el presente trabajo, por la paciencia y dedicación que tuvo conmigo día a día y por llenarme de sabiduría en este trayecto tan importante culminándolo con éxito.

Melanie Cristina Alcocer Cola

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA: “EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE MAYO LTDA.”

AUTORA: Melanie Cristina Alcocer Cola

TUTORA: Dra. Karina Marcela Benítez Gaibor

FECHA: Marzo 2023

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto integrador tiene como objetivo general evaluar el control interno de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Mayo Ltda.”, con el fin de identificar posibles debilidades que afecten al cumplimiento de los objetivos institucionales. Para la realización de la evaluación de control interno fue necesario primero realizar un diagnóstico de manera global por medio de cuestionarios y otro de manera interna para identificar el estado actual de la cooperativa donde se la validó la información. Para ello, se emplearon entrevistas al gerente y a la jefa del departamento de riesgos con el fin de conocer los problemas que se han suscitado en la cooperativa y poder dar una solución. Por otro lado, bajo una investigación bibliográfica se realizó la verificación de normativas internas y externas que tiene la cooperativa para constatar si cumple o no con las normativas que exige la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Además, se realizó listas de verificación y fichas de observación para determinar el cumplimiento de los procedimientos por parte de los encargados del área de captaciones y crédito. Los resultados que se obtuvo no fueron favorables debido a que se encontró algunas debilidades dentro de cada proceso, por la falta de cumplimiento de los procedimientos establecidos en sus manuales internos, lo que con lleva a que la cooperativa tenga un riesgo al momento de ejecutar sus operaciones. Se concluye que la “Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Mayo Ltda.”, necesita realizar auditorías de control periódicas que les permita supervisar las actividades planteadas para el cumplimiento de los objetivos de la cooperativa.

PALABRAS DESCRIPTORAS: CONTROL INTERNO, POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS, MANUALES.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDITING
ACCOUNTING AND AUDITING CAREER

TOPIC: “EVALUATION OF INTERNAL CONTROL FOR THE SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE 15 OF MAY LTDA.”

AUTHOR: Melanie Cristina Alcocer Cola

TUTOR: Dra. Karina Marcela Benítez Gaibor

DATE: March 2023

ABSTRACT

The present integrative project has as general objective to evaluate the internal control of the "Cooperative of Saving and Crédito 15 of May LTDA.", in order to identify possible weaknesses that affect the fulfillment of the institutional objectives. To carry out the evaluation of internal control, it was first necessary to carry out a global diagnosis through questionnaires and another internally to identify the current state of the cooperative where the information was validated. For this, interviews were used with the manager and the head of the risk department in order to learn about the problems that have arisen in the cooperative and to be able to provide a solution. On the other hand, under a bibliographic investigation, the verification of internal and external regulations that the cooperative has was carried out to verify whether or not it complies with the regulations required by the Superintendence of Popular and Solidarity Economy. In addition, checklists and observation sheets were made to determine compliance with the procedures by those in charge of the deposit and credit area. The results that were obtained were not favorable since some weaknesses were found within each process, due to the lack of compliance with the procedures established in their internal manuals, which leads to the cooperative having a risk when executing its operations. It is concluded that the "Cooperative of Saving and Crédito 15 of May Ltda." You need to carry out periodic control audits that allow you to supervise the activities proposed for the fulfillment of the objectives of the cooperative.

KEYWORDS: INTERNAL CONTROL, POLICIES, PROCEDURES, MANUALS.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
PÁGINAS PRELIMINARES	
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUDITORÍA.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS.....	iv
APROBACIÓN TRIBUNAL DE GRADO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO.....	viii
ABSTRACT.....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiv
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xv
CAPÍTULO I.....	1
MARCO TEÓRICO.....	1
1.1 Introducción.....	1
1.1.1 Antecedentes del proyecto Integrador.....	1
1.1.1.1 Historia de la empresa.....	1
1.1.1.2 Detalles estratégicos.....	2
1.1.1.2.1 Misión.....	2
1.1.1.2.2 Visión.....	2
1.1.1.2.3 Valores.....	2
1.1.1.2.4 FODA.....	3
1.1.1.3 Estructura organizacional.....	4
1.1.1.4 Detalles de operación.....	4

1.1.1.5 Detalles legales.....	5
1.1.1.6 Marcas y logos	6
1.1.1.7 Ubicación	6
1.1.2 Descripción del entorno	6
1.1.2.1 El sector cooperativo en Latinoamérica.....	6
1.1.2.2 El sector cooperativo en Ecuador.....	7
1.1.2.3 El sector cooperativo en Tungurahua.....	8
1.1.3 Justificación.....	9
1.1.4 Objetivos	10
1.1.4.1 Objetivo General	10
1.1.4.2 Objetivos Específicos.....	10
1.2. Revisión de la literatura	10
1.2.1 Teoría de Sistemas de Control	10
1.2.1. Control Interno	11
1.2.1.1 Objetivos del Control Interno	11
1.2.1.2 Importancia del Control Interno.....	12
1.2.1.3 Clasificación del Control Interno	13
1.2.1.4 Componentes del Control Interno	13
1.2.1.4.1 Ambiente de Control.....	13
1.2.1.4.2 Valoración del Riesgo.....	14
1.2.1.4.3 Actividades de Control.....	14
1.2.1.4.4 Información y Comunicación.....	14
1.2.1.4.5 Monitoreo.....	14
1.2.1.5 Monitoreo.....	15
1.2.1.6 Estructura Organizacional de las Cooperativas.....	15
1.2.2 Cooperativas.....	16
1.2.2.1 Objetivos de las Cooperativas	16

1.2.2.2 Clasificación de las Cooperativas	17
1.2.2.2.1 Cooperativas de producción.....	17
1.2.2.2.2 Cooperativas de consumo	17
1.2.2.2.3 Cooperativas de vivienda	18
1.2.2.2.4 Cooperativas de ahorro y crédito	18
1.2.2.2.5 Cooperativas de servicios.....	18
1.2.2.3 Segmentos de las Cooperativas.....	18
1.2.2.4 Descripción de los segmentos de las Cooperativas.....	19
CAPÍTULO II	20
METODOLOGÍA	20
2.1. Descripción de la metodología.....	20
2.1.1. Unidad de análisis	20
2.1.2. Fuentes y técnicas de recolección de información.....	20
2.1.3. Fases del desarrollo	23
CAPÍTULO III.....	24
DESARROLLO.....	24
3.1 Diagnóstico	25
3.1.1 Análisis de las entrevistas	25
3.1.1.1 Análisis de la entrevista con el Gerente	25
3.1.1.2 Análisis de la entrevista con la Jefa del departamento de riesgos	25
3.1.2 Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Mayo Ltda.	26
3.1.2.1 Antecedentes de la Cooperativa.....	26
3.1.2.2 Organigrama de la Cooperativa	26
3.1.2.3 Principales procesos de la Cooperativa.....	26
3.1.2.4 Base Legal.....	27
3.2 Evaluación del Control Interno	29
3.2.1 Verificación de Normativa Interna.....	29

3.2.2 Verificación de Normativa Externa	30
3.2.3 Evaluación del Control Interno de Captaciones de un depósito nuevo.....	31
3.2.5 Evaluación del Control Interno de Crédito de procedimiento de información, negociación y recepción de solicitudes de crédito.....	33
3.2.6 Evaluación del Control Interno de Crédito de procedimiento de resolución, formalización y aprobación de operaciones del crédito.....	34
3.3 Informe Final.....	39
CAPÍTULO IV	44
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	44
4.1 Conclusiones	44
4.2 Recomendaciones.....	45
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	46
ANEXOS	52

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO

PÁGINA

Tabla 1 FODA.....	3
Tabla 2 Clasificación de la segmentación de las cooperativas.....	19
Tabla 3 Personas entrevistadas.....	20
Tabla 4 Entrevista al gerente	21
Tabla 5 Entrevista a jefa del departamento de riesgos	22
Tabla 6 Fases del desarrollo	23
Tabla 7 Respuestas de la entrevista al gerente	52
Tabla 8 Respuestas de la entrevista a la jefa del departamento de riesgos	53

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINA
Gráfico 1 Estructura organizacional de la COAC 15 de Mayo Ltda.	4
Gráfico 2 Logo de la COAC 15 de Mayo Ltda.....	6
Gráfico 3 Objetivos del control interno	12
Gráfico 4 Características del control interno.....	12
Gráfico 5 Objetivos del control interno contable	13
Gráfico 6 Funciones del control interno contable	13
Gráfico 7 Métodos de evaluación.....	15
Gráfico 8 Estructura organizacional de las cooperativas	16
Gráfico 9 Objetivos de las cooperativas.....	17
Gráfico 10 Clasificación de cooperativas de producción.....	17
Gráfico 11 Clasificación de cooperativas de consumo	18
Gráfico 12 Clasificación de cooperativas de servicios.....	18
Gráfico 13 Organigrama interno de la cooperativa.....	26
Gráfico 14 Verificación de normativa interna de la COAC 15 de Mayo Ltda..	29
Gráfico 15 Verificación de normativa externa de la COAC 15 de Mayo Ltda.....	30
Gráfico 16 Evaluación al procedimiento de captaciones de un depósito nuevo de la COAC 15 de Mayo Ltda.	31
Gráfico 17 Evaluación al procedimiento de captaciones en caso de renovación de la COAC 15 de Mayo Ltda.	32
Gráfico 18 Evaluación al procedimiento de información, negociación y recepción de solicitudes de crédito de la COAC 15 de Mayo Ltda.....	33
Gráfico 19 Evaluación al procedimiento de resolución, formalización y aprobación de operaciones del crédito de la COAC 15 de Mayo Ltda.....	34
Gráfico 20 Evaluación al procedimiento de verificación y análisis de solicitudes de crédito con fuentes de pago de actividades productivas de la COAC 15 de Mayo Ltda.	35
Gráfico 21 Evaluación al procedimiento de archivo y custodia de expedientes de crédito y títulos valores de la COAC 15 de Mayo Ltda.....	36
Gráfico 22 Hoja de hallazgos	37

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Introducción

1.1.1 Antecedentes del proyecto Integrador

1.1.1.1 Historia de la empresa

Según, el Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Mayo Ltda. (COAC 15 de Mayo Ltda.), la organización tiene varios años al servicio de la comunidad como se detalla a continuación:

La COAC 15 de Mayo Ltda., se creó en el año 2002 en la parroquia Juan Benigno Vela, del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, mediante un proceso organizativo, social y económico de un grupo de trabajadores agrícolas cuyo objetivo fue remediar las necesidades de crédito. En el año 2013 la COAC 15 de Mayo Ltda., fue calificada como segmento 5 pasando a formar parte de las cooperativas bajo el control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. En el año 2019 se trasladaron a la Parroquia Celiano Monge donde tomaron una nueva administración en la cual el Señor Chango Uñog Juan José es delegado como Gerente y gracias a su dedicación y esfuerzo en marzo de 2021 fueron ya catalogados como segmento 4 (Chango, 2022).

Actualmente la COAC 15 de Mayo Ltda., se encuentra por su tamaño ubicada entre las Cooperativas del segmento 4, es una institución que responde a necesidades del sector campesino y también tiene socios de un estrato económico formado por vendedores ambulantes, viviendas, pequeños comerciantes, artesanos y población en general (Planeación Estratégica, 2021).

La matriz está ubicada en la ciudad de Ambato contando con sucursal en la ciudad Latacunga, siendo una institución financiera al servicio de la gente ofreciendo créditos a las micro y pequeñas empresas como son; transportistas de carga y pasajeros, comercio en general, artesanos, ganadería y producción de leche entre otras actividades (Planeación Estratégica, 2021).

1.1.1.2 Detalles estratégicos

Los siguientes detalles estratégicos se tomó del documento de la empresa de (Planeación Estratégica, 2021):

1.1.1.2.1 Misión

Captar ahorros y conceder créditos para desarrollar oportunidades de emprendimiento de familias del centro del país, con seguridad, costos competentes y un equipo humano con disposición al servicio.

1.1.1.2.2 Visión

Ser una institución reconocida por su solidez y confianza. Al 2024 ser una cooperativa del segmento tres.

1.1.1.2.3 Valores

- ◇ Honestidad
- ◇ Transparencia
- ◇ Responsabilidad Social
- ◇ Compromiso
- ◇ Pasión
- ◇ Excelencia
- ◇ Trabajo en Equipo
- ◇ Integridad
- ◇ Legalidad
- ◇ Justicia
- ◇ Servicio
- ◇ Respeto
- ◇ Participación
- ◇ Efectividad
- ◇ Pertenencia

1.1.1.2.4 FODA

En la tabla 1 se describe el FODA de la Cooperativa:

Tabla 1 FODA

<i>Fortalezas</i>	<i>Debilidades</i>
<ul style="list-style-type: none"> ◇ Administradores con experiencia y conocimiento en el campo financiero cooperativo ◇ Tasas de interés activas y costos financieros acordes con la competencia ◇ Grupo de inversionistas aportantes en Capital Social ◇ Agilidad en prestación de servicios por su estructura de un nivel operativo y autorización o aprobación por comités. ◇ Convenio con empresa de venta de vehículos para generar operaciones de crédito. 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ Capital de Trabajo reducido ◇ Falta desarrollo en plataforma tecnológica para operar con servicios innovadores y atractivos. ◇ Poco reconocimiento en el mercado y credibilidad de las personas, por tamaño de cupo que no puede ofrecer todos los productos u ofrecen atención restringida. ◇ Gastos operativos altos y resultados negativos. ◇ Falta de manuales, procesos documentados que permita mejorar la productividad.
<i>Oportunidades</i>	<i>Amenazas</i>
<ul style="list-style-type: none"> ◇ Incrementar su presencia en redes sociales por medio del marketing de contenidos. ◇ Uso de publicidad Below the line creativa para promocionar la marca. ◇ Surgimiento de nuevos negocios, clientes potenciales para que la cooperativa ofrezca sus servicios financieros. Diseñar planes como tarjetas de crédito, créditos de educación y cuentas de ahorro exclusivas para la generación Z que actualmente ronda los 22 años. ◇ Ampliar la diversidad de cartera de clientes, Enfocarse en la financiación de pequeñas y medianas empresas. ◇ Implementación de una banca en línea, móvil y telefónica para la comodidad de sus clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ Entrada de nuevos competidores y fortalecimiento de la competencia ya existente. ◇ Exigencia de menos requisitos en concesión de créditos por parte de la competencia. ◇ Regulación excesiva por parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. ◇ El mercado de las inversiones es muy volátil. ◇ Requiere crear alianzas estratégicas para ingresar en el mercado.

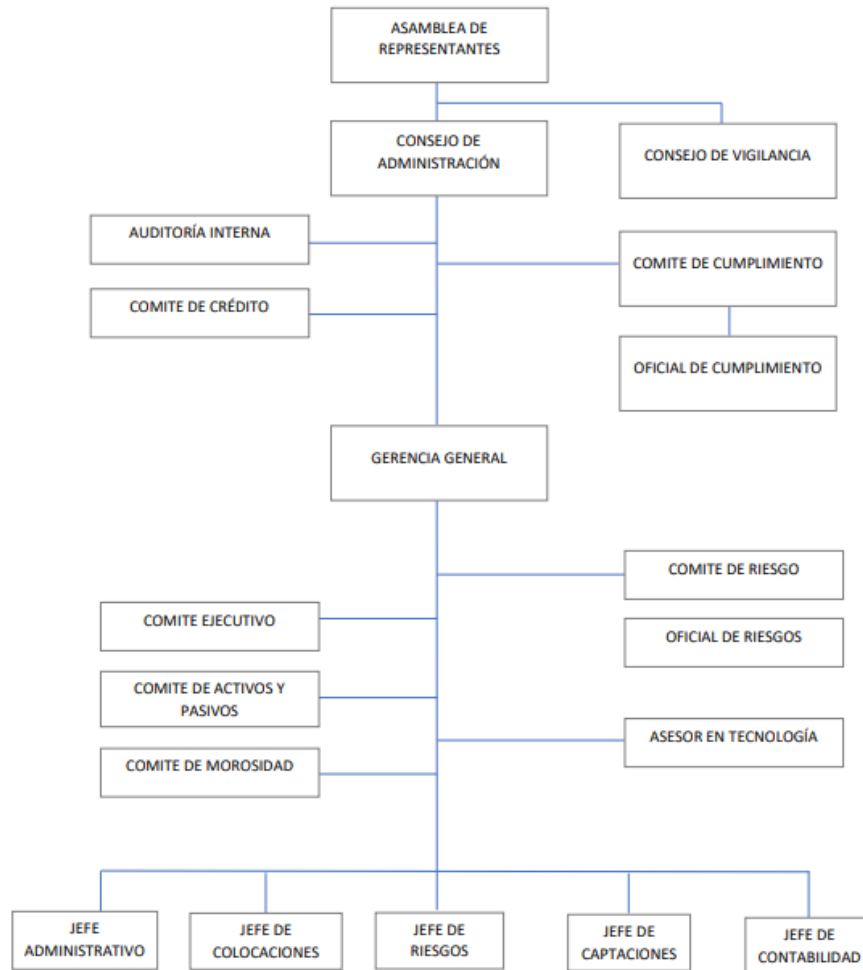
Fuente: Planeación Estratégica (2021)

Elaborador por: Alcocer (2022)

1.1.1.3 Estructura organizacional

En el gráfico 1 se detalla la estructura organizacional de la Cooperativa:

Gráfico 1 Estructura organizacional de la COAC 15 de Mayo Ltda.



Fuente: Planeación Estratégica (2021)

Elaborador por: Alcocer (2022)

1.1.1.4 Detalles de operación

Los productos que ofrece la Cooperativa son los siguientes:

- ◇ Apertura de cuentas
- ◇ Apertura de cuentas a jóvenes
- ◇ Créditos
- ◇ Créditos comerciales
- ◇ Créditos estudiantiles

- ◇ Créditos hipotecarios
- ◇ Créditos para la agricultura
- ◇ Crédito para vehículos
- ◇ Créditos a largo plazo
- ◇ Créditos a corto plazo
- ◇ Créditos con garante
- ◇ Créditos sin garante
- ◇ Ahorros a largo plazo
- ◇ Ahorros a corto plazo
- ◇ Inversiones a largo
- ◇ Inversiones a corto plazo
- ◇ Retiros de dinero
- ◇ Pagos de Servicios

1.1.1.5 Detalles legales

La base legal con la que debe cumplir la Cooperativa para mantener un control interno es la:

- ◇ Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
- ◇ Oficios y Normas
- ◇ Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
- ◇ Reglamentos Internos
- ◇ Código Orgánico Monetario y Financiero
- ◇ Reglamentos Internos

1.1.1.6 Marcas y logos

En el gráfico 2 se indica el logo de la Cooperativa:

Gráfico 2 Logo de la COAC 15 de Mayo Ltda.



Fuente: Planeación Estratégica (2021)

Elaborador por: COAC 15 de Mayo Ltda.

1.1.1.7 Ubicación

La COAC 15 de Mayo Ltda., está ubicada en la av. Julio Jaramillo y Jorge Araujo en la ciudad de Ambato y en Latacunga está en la Av. Fernando Sánchez de Orellana.

1.1.2 Descripción del entorno

1.1.2.1 El sector cooperativo en Latinoamérica

En Latinoamérica el movimiento cooperativo fue promovido por inmigrantes europeos a finales del siglo XIX y comienza a desarrollar sus actividades durante los inicios del siglo XX. Sin embargo, en México y Venezuela a mediados del siglo XIX ya existían emprendimientos cooperativos. En Argentina se creó la Unión de Sociedades Cooperativas en 1922 y en Brasil se estableció la Central Cooperativa de Bancos Populares Rurales en 1925. El desarrollo del cooperativismo no ha sido fácil en algunos países, debido a políticas estatales y represión sufrida por dirigentes cooperativistas durante los gobiernos militares (Coque, 2002). De acuerdo con Carella, Hernández, & León (2003) manifiestan que el desarrollo del cooperativismo en

América Latina dio acceso a mercados de exportación, en varios países el cooperativismo representa una organización social, junto con movimientos campesinos, indígenas y sindicatos que promueven la solidaridad, la inclusión social y los derechos humanos y laborales.

Las Naciones Unidas en el año 2012 declaró como Año Internacional de las Cooperativas lo que les dio una oportunidad magnífica para realzar el potencial económico y social en conjunto a los principios y valores cooperativos (Mogrovejo, Mora, & Vanhuynegem, 2012). La Alianza Cooperativa Internacional (2020) argumenta que el año internacional de las cooperativas fue un hecho relevante porque el modelo cooperativo ofrece una base sostenible para los negocios.

Actualmente el sector cooperativo es muy significativo en cinco países: Argentina, Chile, Colombia, Perú y Uruguay. Por medio de un análisis entre la población de un país y el número de cooperativistas establecieron que el grado de penetración en Argentina llega casi al 54%, Uruguay 20%, Colombia del 15% al 17% y Chile 25%. En otros países como Ecuador, Bolivia y Perú a través de las cooperativas en el sector agrícola se ha dado grandes cambios en cuestión de desarrollo de las comunidades indígenas del altiplano que viven en condiciones de marginalidad y en un nivel de desarrollo atrasado (Vega, 2017).

1.1.2.2 El sector cooperativo en Ecuador

La primera cooperativa de ahorro y crédito se registra en 1927. En el año de 1959 ya existían 61 de ellas, crecieron a gran velocidad motivo por el cual en la siguiente década es decir que en 1969 el número ascendió a 480. Al finalizar el 2016 el total de cooperativas existentes en Ecuador era un total de 947. Y para el año 2016 la SEPS oficializó que eran 740 cooperativas que están activas. (Sánchez, Vayas, Mayorga, & Freire, 2020). En la actualidad son más de 5 millones de asociados, de los cuales el 28.03% son mujeres vinculadas al sector y el 21.75% es población joven. En cuanto a los activos que posee el sector financiero popular y solidario es más de 16 mil millones de dólares estadounidenses es decir que equivalen al 15% del PIB en Ecuador (Peñaherrera, 2021).

El COVID-19 ha ocasionado un fuerte impacto en diferentes sectores socioeconómicos del país, entre ellos es el sector cooperativo que pese a restringir sus créditos a apoyado a sus clientes con el diferimiento de cuotas de préstamos en los meses de mayor impacto de la pandemia. En el segmento 1 aproximadamente 6 de cada 10 cooperativas se encuentran en Tungurahua y Pichincha representando el 60% de las cooperativas del segmento 1. En el segmento 2 las provincias con más cooperativas son Pichincha representando con el 28%, Azuay con el 16% y Tungurahua con el 3%. Y en el segmento 3 las cooperativas más representativas son Pichincha con el 23%, Tungurahua con el 14% y Cotopaxi con el 13% en cooperativas (Sánchez A. M., Vayas, Mayorga, & Paredes, 2022).

Las cooperativas de ahorro y crédito se han posicionado dentro del sistema financiero ecuatoriano significativamente debido a que realizan sus actividades en función del desarrollo de sus socios. Con el establecimiento de un sistema económico social y solidario y la identificación de un sistema financiero popular y solidario, ha permitido que en el país exista una mayor vinculación con los sectores sociales excluidos, otorgando créditos a más personas y si han podido satisfacer sus necesidades (Morales, 2018).

1.1.2.3 El sector cooperativo en Tungurahua

En las cooperativas de Ahorro y Crédito de la provincia de Tungurahua existe un déficit en el cumplimiento de metas en referente a la administración de las mismas. Se ha notado que existen muchas instituciones financieras que han sido cerradas por falta de planificación estratégica, mala toma de decisiones, falta de productividad, entre otros factores externos afectando al rendimiento. Por ello deben manejar e implementar políticas, manuales o procedimientos para que la misma no se vea afectada por falta de incumplimientos ante la ley. Tungurahua es una provincia que cuenta con mucho emprendimiento fructífero que a veces necesita capital para trabajar (Caisa, Guamán, & Miranda, 2018).

Las cooperativas existentes hacen posible una economía participativa y solidaria, produciendo un cambio social planteado en la igualdad y el desarrollo de sus asociados. Brindan facilidades para acceder a los productos y servicio financieros en

distintas actividades como: agrícolas, bancarias, de crédito y ahorro, industriales, de seguros, pesca, vivienda, salud, servicios públicos, servicios sociales, turismo y de consumo. Según, (INEC, 2021) en Tungurahua alrededor del 92.7% de las industrias son microempresas, el 5.8% en pequeñas empresas, el 1.2% en medianas empresas y solo 0.3% en empresas grandes por lo que se ha creado vínculos necesarios para que se involucre el sector cooperativo productivo ofreciendo créditos.

En la provincia de Tungurahua existen 117 cooperativas y se posiciona como la tercera provincia con más cooperativas de ahorros y crédito. En el año 2002 registraba un total de 16 cooperativas, en el año 2013 sumaba a 402 cooperativas. Cabe recalcar que en la ciudad de Ambato existen 370 cooperativas de ahorro y crédito que incentivan al consumo, desarrollo de planes habitacionales o adquisición de viviendas o automóviles por medio de sus servicios (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2012).

1.1.3 Justificación

El presente estudio tiene como finalidad evaluar el sistema de control interno en la COAC 15 de Mayo Ltda., puesto que en un mundo cambiante las empresas están en constante riesgo tanto interno como externo. Según, el pensamiento de Bravo Rojas (2019) es primordial que se tenga un manual de control que ayude a mejorar la parte operativa, financiera y contable con procesos y procedimientos que efectivicen las actividades. Por ende, cuando las entidades poseen un sistema de control interno se llega a cumplir con los objetivos y a minimizar el riesgo. Una herramienta fundamental hoy en día son los manuales, controles y políticas contables que se manejan tanto interno como externo. En efecto, el control interno en la actualidad es una herramienta de dirección indispensable en cualquier organización, debido a que con la ayuda de este se obtiene un respaldo seguro de todas las actividades y operaciones que posee la empresa, para así optimizar el manejo administrativo y la gestión de la entidad (Delgado, 2014).

El presente proyecto integrador se desarrollará bajo el enfoque cualitativo y cuantitativo, este proyecto corresponde al área administrativa. Por la tanto es cualitativo porque permite analizar y comprender las áreas de trabajo y de esta manera poder evaluar las funciones que cada uno realiza en los diferentes departamentos

verificando que se cumplan con los objetivos y metas propuestas por la COAC 15 de Mayo Ltda. Reduciendo así la pérdida de valor en los activos y que la información financiera sea confiable cumpliendo con las leyes y normas aplicables, dando solución al problema objeto de estudio.

La evaluación que se realizará a los procesos, manuales y políticas que mantengan en la COAC 15 de Mayo Ltda. será de gran ayuda para que puedan mejorar y desarrollar las actividades laborales con eficiencia y eficacia mejorando el desempeño organizacional de la misma. Además, se aportará de manera efectiva, puesto a que la organización nunca antes a tenido una evaluación al control interno por lo cual han tenido ciertos desaciertos dentro de sus funciones, a la vez la realización de este proyecto integrador es muy importante porque se puede aplicar los conocimientos adquiridos durante la carrera dentro de la organización.

1.1.4 Objetivos

1.1.4.1 Objetivo General

Evaluar el control interno de la “Cooperativa de ahorro y crédito 15 de mayo Ltda.”, con el fin de identificar posibles debilidades que afecten al cumplimiento de los objetivos institucionales.

1.1.4.2 Objetivos Específicos

- ◇ Diagnosticar la situación actual de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Mayo Ltda.”, para la identificación de sus procesos.
- ◇ Examinar el control interno existente en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de mayo Ltda.”, para el mejoramiento de la gestión de la entidad.

1.2. Revisión de la literatura

1.2.1 Teoría de Sistemas de Control

Un sistema es un conjunto de elementos que se interrelacionan entre sí e intentan alcanzar los objetivos. Tener un sistema ayuda a las organizaciones a verificar y confirmar que cada una de las actividades que realizan sea el adecuado y que permita el desarrollo y ejecución de las operaciones (Perez, 2007).

Para O'Donnell (2018) la teoría de control es de vital importancia porque establece medidas que alertan corregir actividades mal ejecutadas y mantener un control ayuda a alcanzar los planes de manera exitosa para que a futuro no se presenten falencias dentro de la organización.

1.2.1. Control Interno

Al control interno se lo conoce como un conjunto de políticas, procesos, procedimientos y niveles de control formalmente establecidos y validados periódicamente para tener eficiencia y eficacia en las actividades de las entidades (Arias, 2021).

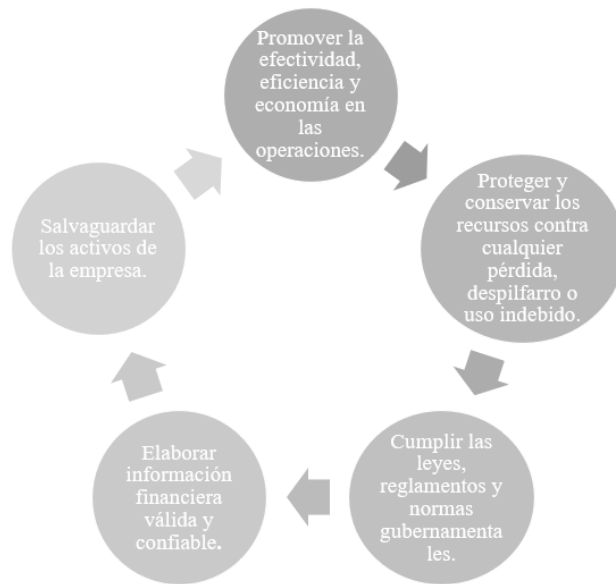
Según, Romero (2012) el control interno es un proceso amplio diseñado y establecido para aportar un elemento que brinde seguridad aceptable dentro de las cooperativas y permite establecer un esquema estructurado que ayuda a la alta gerencia a mantenerlos enfocados en el cumplimiento de sus objetivos operativos y financieros.

Es diseñado e implementado para fortalecer a las compañías e impulsar en conseguir sus objetivos, ayuda a prevenir pérdidas de recursos, mejorar la ética, facilita el aseguramiento de los reportes, incrementa confianza de los inversionistas, reduce riesgos y puede ser aplicado en cualquier tipo o tamaño de entidades (SEPS, 2021).

1.2.1.1 Objetivos del Control Interno

En el gráfico 3 de acuerdo con la SEPS (2021) los objetivos que deben cumplirse son:

Gráfico 3 *Objetivos del Control Interno*



Elaborador por: Alcocer (2022)

1.2.1.2 Importancia del Control Interno

En el gráfico 4 se presenta las características de tener un control interno puesto que ayuda a cumplir con lo siguiente:

Gráfico 4 *Características del Control Interno*



Elaborador por: Alcocer (2022)

Puesto que si no se tuviera un control interno la información sería un caos total y no existiera un desarrollo en las operaciones (Contraloría General de la República, 2021).

1.2.1.3 Clasificación del Control Interno

Según, el Manual de Control Interno (2020) el Control Interno se divide en:

1.2.1.3.1 Control Interno Contable

Este control interno cuida la información de la organización y de sus activos, permite que se realicen las operaciones con exactitud. En el gráfico 5 se presenta los objetivos del control interno contable.

Gráfico 5 *Objetivos del Control Interno Contable*

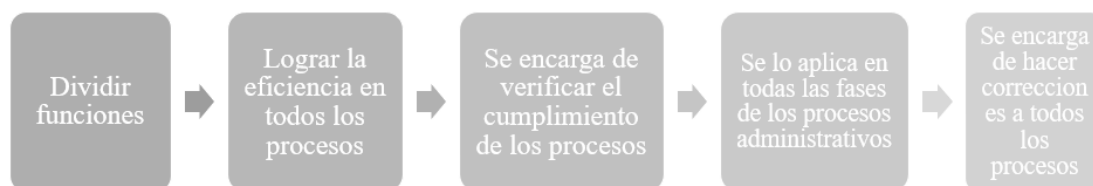


Elaborador por: Alcocer (2022)

1.2.1.3.1 Control Interno Administrativo

Este control es creado a manera que ayude a mejorar las operaciones de la organización y lograr ser más eficientes. Estos métodos y procedimientos controlan las operaciones de los directivos de la organización, políticas e informes administrativos. En el gráfico 6 se presenta las funciones del control interno contable.

Gráfico 6 *Funciones del Control Interno Contable*



Elaborador por: Alcocer (2022)

1.2.1.4 Componentes del Control Interno

Según, la SEPS (2021) estos son los componentes y definiciones del control interno en las organizaciones:

1.2.1.4.1 Ambiente de Control

Es la base de los demás componentes aquí se estructura las actividades del negocio, se asigna autoridades y se delega responsabilidades, se organiza al personal comunicando

y compartiendo los valores corporativos y de esta manera el personal toma conciencia de la importancia del control interno.

1.2.1.4.2 Valoración del Riesgo

Se identifica y analiza los riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para poder determinar la forma en la que se va a mitigar los riesgos. Se salvaguarda los bienes y recursos, se incrementa y mantiene la solidez financiera, se mantiene ventaja ante la competencia y mantener el crecimiento de la institución financiera.

1.2.1.4.3 Actividades de Control

Son acciones establecidas por las organizaciones mediante políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se cumpla con las actividades administrativas asignadas. Además, salvaguarda los activos que son importantes para la confiabilidad de la preparación de reportes financieros. Verifica la exactitud, integridad y autorización de cada una de las transacciones.

1.2.1.4.4 Información y Comunicación

En todos los niveles se requiere de información para operar el negocio y guiarlo para cumplir con los objetivos. La información es identificada, capturada, procesada y reportada mediante sistemas de información.

En cambio, la comunicación toma formas como:

- ◇ Manuales de políticas
- ◇ Manuales de contabilidad
- ◇ Manuales de presentación de informes financieros
- ◇ Memorandos

Además, la comunicación también es electrónica, oral o mediante acciones de la administración.

1.2.1.4.5 Monitoreo

Se lo define como un proceso para valorar la calidad del desempeño del control interno en el tiempo, el monitoreo asegura que el control interno continúa operando efectivamente. Este proceso tiene varias formas como:

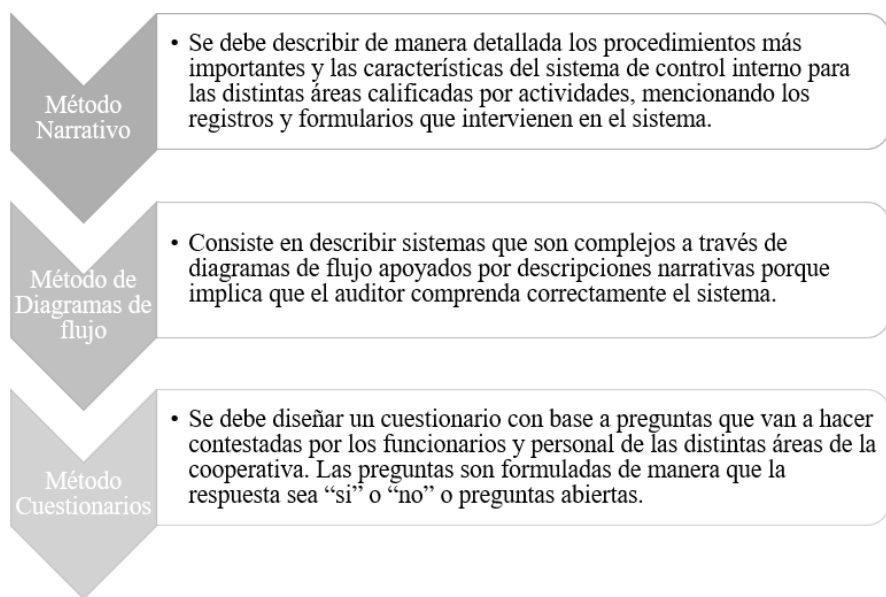
- ◇ Actividades Monitoreo Ongoing

- ◇ Evaluación Independiente
- ◇ Mediante la combinación de las dos formas anteriores.

1.2.1.5 Monitoreo

Según, Gemin (2018) los métodos para poder evaluar un control interno son los siguientes. A continuación, en el gráfico 7 se presenta los métodos de evaluación.

Gráfico 7 *Métodos de evaluación*



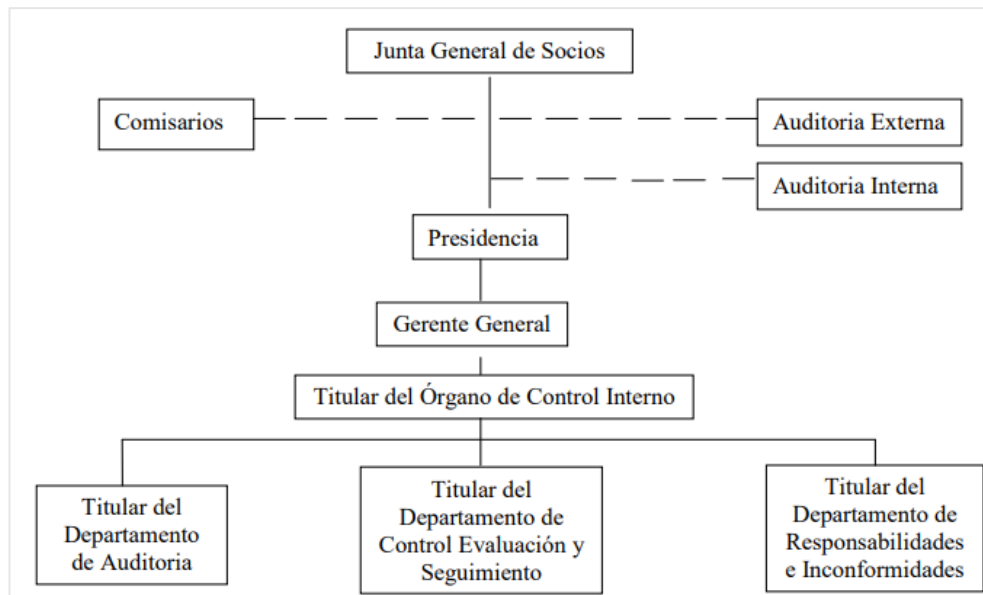
Elaborador por: Alcocer (2022)

1.2.1.6 Estructura Organizacional de las Cooperativas

Según, Williams (2019) toda organización debe contar con una estructura organizacional, constituye el marco formal de autoridad y responsabilidad en el cual las actividades que se desarrollan en cumplimiento de los objetivos de la organización. Lo apropiado en la estructura organizacional es que se ajuste al tamaño de la organización sea grande o pequeña.

En el gráfico 8 se presenta la estructura organizacional de las Cooperativa.

Gráfico 8 Estructura organizacional de las Cooperativas



Fuente: Williams (2019)

1.2.2 Cooperativas

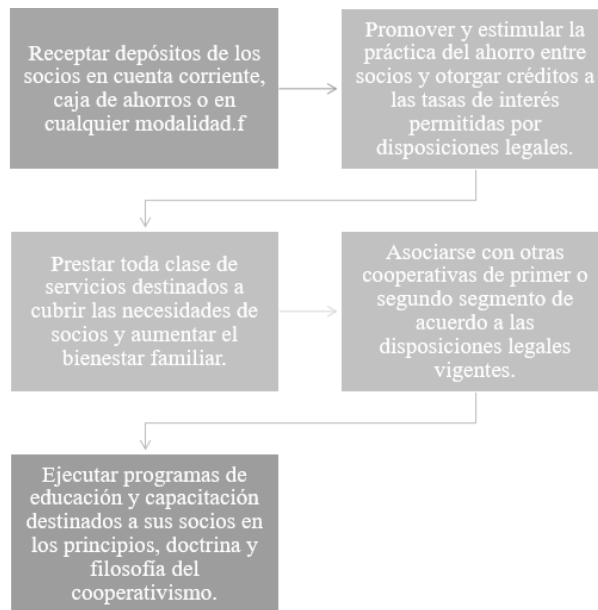
La Alianza Cooperativa Internacional (ACI) (2020) define a las cooperativas como una asociación autárquica de personas que voluntariamente se agrupan para satisfacer necesidades y aspiraciones sociales, económicas y culturales que tienen un fin común.

En opinión de Celis Minguet (2003) considera que son empresas de carácter económico social de consumidores o productores que unen su esfuerzo intencionadamente para un mutuo beneficio, generando beneficios de manera directa o indirecta según su funcionamiento y de acuerdo a las decisiones democráticas que tomen sus miembros en la asamblea.

1.2.2.1 Objetivos de las Cooperativas

Según (ACI, 2020) estos son los objetivos que tienen las Cooperativas. A continuación, en el gráfico 9 se presentan los objetivos.

Gráfico 9 *Objetivos de las cooperativas*



Elaborador por: Alcocer (2022)

1.2.2.2 Clasificación de las Cooperativas

Según La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2018) las cooperativas se clasifican de la siguiente manera:

1.2.2.2.1 Cooperativas de producción

Los socios se orientan personalmente en actividades productivas lícitas dentro de una sociedad de propiedad colectiva y manejada bajo el mismo fin. A continuación, en el gráfico 10 se presenta la clasificación de cooperativas de producción.

Gráfico 10 *Clasificación de Cooperativas de Producción*



Elaborador por: Alcocer (2022)

1.2.2.2.2 Cooperativas de consumo

La finalidad de ellos es abastecer a sus socios de cualquier clase de bienes de libre comercio. A continuación, en el gráfico 11 se presenta la clasificación de cooperativas de consumo.

Gráfico 11 *Clasificación de Cooperativas de Consumo*



Elaborador por: Alcocer (2022)

1.2.2.2.3 Cooperativas de vivienda

Estas cooperativas tienen por objetivo la adquisición de bienes inmuebles para la construcción o remodelación de viviendas, oficinas, la ejecución de obras de urbanización y más actividades vinculadas en este régimen.

1.2.2.2.4 Cooperativas de ahorro y crédito

Estas organizaciones son formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente para realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios con autorización de la SEPS.

1.2.2.2.5 Cooperativas de servicios

Satisfacen diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad, los mismos que podrán tener la calidad de trabajadores. A continuación, en el gráfico 12 se presenta la clasificación de cooperativas de servicios.

Gráfico 12 *Clasificación de Cooperativas de Servicios*



Elaborador por: Alcocer (2022)

1.2.2.3 Segmentos de las Cooperativas

Según la SEPS (2022) en la Resolución No 521-2019-F de Segmentación de entidades del sector financiero popular y solidario (SFPS) en el Artículo 1 detalla: De acuerdo al tipo y al saldo de sus activos se ubicarán en los siguientes segmentos las entidades del sector financiero popular y solidario. A continuación, en la tabla 2 se presenta la clasificación de la segmentación de las Cooperativas.

Tabla 2 *Clasificación de la Segmentación de las Cooperativas*

<i>Segmento</i>	<i>Activos</i>
1	Mayor a 80.000.000.00
2	Mayor a 20.000.000.00 hasta 80.000.000.00
3	Mayor a 5.000.000.00 hasta 20.000.000.00
4	Mayor a 1.000.000.00 hasta 5.000.000.00
5	Hasta 1.000.000.00

Elaborador por: Alcocer (2022)

1.2.2.4 Descripción de los segmentos de las Cooperativas

Segmentos 1 y 2

Estas cooperativas están reguladas, controladas y cumplen con lo mismo de un banco privado, además tienen bóvedas, cámaras de seguridad, guardias, transporte de valores, entre otros para mitigar el riesgo en la organización.

Segmentos 3, 4 y 5

Las cooperativas que se encuentran en estos segmentos no son reguladas igual que las otras porque sus activos no superan los \$20.000.000.00 y sus actividades son medianas.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1. Descripción de la metodología

2.1.1. Unidad de análisis

En el actual proyecto integrador la unidad de análisis a investigar es la “Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Mayo Ltda.”, siendo una Institución Financiera al servicio de la gente ofreciendo entre sus principales productos ahorros, inversiones y créditos de todo tipo. Se recopiló información a través de cuestionarios e investigación bibliográfica respecto a las políticas, manuales y procedimientos que deben tener bajo lo que les solicita la SEPS.

La evaluación de control que realizaremos será en el área de créditos y captaciones porque sin desmerecer a las otras áreas, en estas las transacciones son más concurrentes y necesitan tener procedimientos y controles rigurosos para que no existan desfalcos o cifras negativas.

2.1.2. Fuentes y técnicas de recolección de información

Fuentes de información primaria. - Las fuentes primarias son muy implementadas al momento de recopilar información son conocidas como información de primera mano debido a que el material que proporcionan proviene de alguna fuente del momento. (Silvestrini, 2008). Para recopilar información en este proyecto integrador se realizaron encuestas. A continuación, en la tabla 3 se detalla a las personas entrevistadas.

Tabla 3 *Personas Entrevistadas*

<i>Nombre</i>	<i>Cargo</i>	<i>Departamento</i>
Juan Chango	Gerente	Gerencia
Ximena Celleri	Jefa	Riesgos

Elaborado por: Alcocer (2022)

Entrevista

La entrevista semiestructurada se basa en un esquema fijo de preguntas para las personas a entrevistar y son preparadas antes de comenzar con la visita y permita un mejor análisis de las diferentes respuestas. Se torna un ambiente entre el investigador y la persona entrevistada estableciendo intercambio de ideas y opiniones acerca del tema a tratar. (Escarcega, 2021)

Entrevistas. – Las entrevistas se llevaron a cabo el 10 de Noviembre del 2022 de manera presencial en las instalaciones de la COAC 15 de Mayo Ltda., se aplicaron con el objetivo de diagnosticar la situación actual de la cooperativa, para el conocimiento general de la cooperativa y su control interno.

Guion de entrevista. – Se realizaron dos entrevistas, la primera consta de 8 preguntas al Gerente. Juan Chango para conocimiento global de la misma, la segunda consta de 10 preguntas a la Ing. Ximena Celleri quien es Jefa del departamento de riesgos para conocimiento de la organización interna, las entrevistas aproximadamente duraron 45 minutos.

A continuación, en la tabla 4 se detalla la entrevista al Gerente.

Tabla 4 *Entrevista al Gerente*

<i>No</i>	<i>Preguntas</i>	<i>Dimensión o categoría</i>
1	Bajo su criterio ¿Qué tan importante es la Superintendencia de Economía Popular y solidaria para la Cooperativa?	Base legal
2	¿La Cooperativa tiene un sistema de control interno o se maneja bajo manuales, políticas y procedimientos?	Control
3	¿Por qué cree que es importante que la Cooperativa tenga manuales, políticas y procedimientos?	Control
4	¿Con que departamentos cuenta la Cooperativa?	Organización Interna
5	¿De qué manera se lleva los controles dentro de cada departamento?	Organización Interna
6	¿Cómo considera que influyen los jefes de cada departamento para cumplir con los procedimientos?	Organización Interna
7	¿Qué departamentos considera usted que son los más importantes?	Organización Interna
8	Según la respuesta anterior ¿Cuáles son los procesos o manuales que llevan esos departamentos?	Control

Fuente: Zamora (2021)

Elaborado por: Alcocer (2022)

A continuación, en la tabla 5 se detalla la entrevista a la Jefa del departamento de riesgos.

Tabla 5 *Entrevista a Jefa del departamento de Riesgos*

<i>No</i>	<i>Preguntas</i>	<i>Dimensión o categoría</i>
1	¿Cuál es la base legal de la Cooperativa?	Base legal
2	¿Bajo qué ley son establecidas las políticas y procedimientos que tiene cada departamento?	Base legal
3	¿Cuáles son los manuales que manejan en la Cooperativa?	Manuales
4	¿Cuál es el beneficio de tener manuales, políticas y procedimientos en la Cooperativa?	Organización Interna
5	¿Qué errores o irregularidades se han presentado en la Cooperativa por el incumplimiento de manuales, políticas y procedimientos?	Organización Interna
6	¿Cuáles son los departamentos más importantes dentro de la Cooperativas?	Organización Interna
7	¿Cómo elaboran los procesos que utilizan en los departamentos mencionados anteriormente?	Procesos
8	¿Cuáles son los montos mínimos y máximos que otorga en créditos la Cooperativa?	Control
9	¿Cuáles son los montos mínimos y máximos que recepta en captaciones la Cooperativa?	Control
10	¿Cómo supervisa la Cooperativa el cumplimiento los manuales, políticas y procedimientos?	Monitoreo

Fuente: Quinapanta (2019)

Elaborado por: Alcocer (2022)

2.1.3. Fases del desarrollo

A continuación, en la tabla 6, se describen las fases que se llevaron a cabo en el desarrollo del proyecto integrador:

Tabla 6 *Fases del Desarrollo*

<i>Fases</i>	<i>Evidencia</i>	<i>Resultado</i>
Fase I Diagnóstico	Obtener conocimiento del estado actual de la organización	Entrevista aplicada al Gerente para conocimiento global de la cooperativa y a la Jefa del departamento de riesgos para conocimiento de la organización interna de la cooperativa.
Fase II Evaluación del Control Interno de créditos y captaciones	Evaluar políticas y procedimientos de los departamentos de créditos y captaciones.	Lista de verificación Ficha observación Hoja de Hallazgos
Fase III Informe final	Se detalla los hallazgos detectados con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.	Informes de resultados

Elaborado por: Alcocer (2022)

CAPÍTULO III

DESARROLLO

FASE I

DIAGNÓSTICO



**COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO “15
DE MAYO LTDA.”**

3.1 Diagnóstico

Se realizó una evaluación para conocer sobre la organización y situación actual de la COAC 15 de Mayo Ltda., a nivel general y nivel específico sobre las políticas y procedimientos que manejan en los departamentos de crédito y captaciones para llevar un adecuado control interno. Para alcanzar este objetivo se aplicó entrevistas al gerente y a la jefa del departamento de riesgos donde se describe información importante de la empresa. A continuación, se presenta los resultados que se obtuvo:

3.1.1 Análisis de las entrevistas

3.1.1.1 Análisis de la entrevista con el Gerente

Al realizar la entrevista se evidencio que para la COAC 15 de Mayo Ltda., es importante cumplir con las leyes que pide la SEPS también el control que mantienen en sus diferentes departamentos es primordial y sobre todo su organización interna es ejecutada de manera correcta. Sus principales departamentos son el de crédito y captaciones.

Se concluye que la cooperativa necesita más organización en ciertos departamentos como es el caso de crédito y captaciones. A pesar de tener pocos controles y manuales algunos funcionarios no cumplen con todo lo que se ha escrito en sus diferentes actividades.

3.1.1.2 Análisis de la entrevista con la Jefa del departamento de riesgos

A través de la entrevista aplicada se determinó que la cooperativa cumple con la base legal que requiere la SEPS, manejan los manuales para actividad dentro de la organización. Además, todos los procesos que mantienen son controlados para que la organización no tenga ningún desfase. De igual manera los departamentos con mayor importancia es el de crédito y captaciones.

La Cooperativa si cuentan con manuales, políticas y lineamientos internos, sin embargo, hacen falta ciertos manuales en algunos departamentos y a su vez otros se encuentran en proceso de revisión para ser implementados. Últimamente se comenzaron a elaborar estos manuales porque la SEPS realizó una auditoría externa sorpresa y hallaron que no existían algunos manuales y procedimientos.

3.1.2 Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Mayo Ltda.

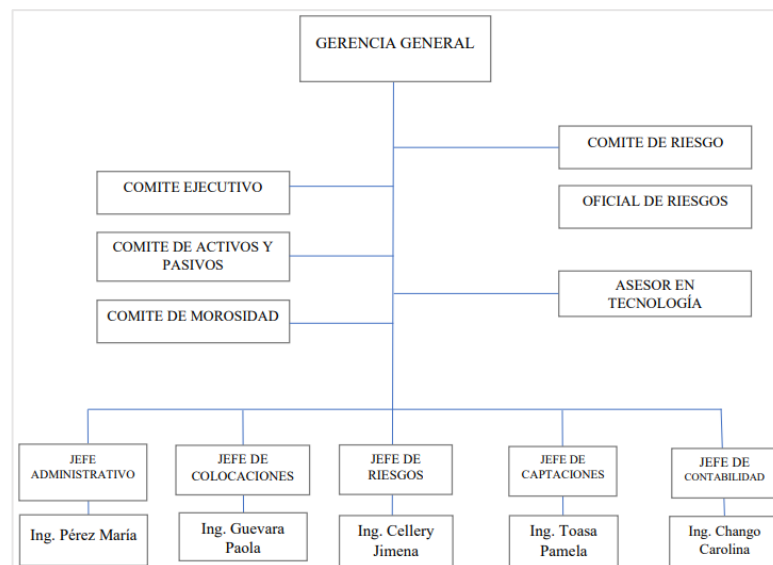
3.1.2.1 Antecedentes de la Cooperativa

La COAC 15 de Mayo Ltda., se creó en el año 2002 en la parroquia Juan Benigno Vela, del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, mediante un proceso organizativo, social y económico de un grupo de trabajadores agrícolas cuyo objetivo fue remediar las necesidades de crédito. Enfrenta la necesidad de incrementar su productividad y de modernizar su control interno, este es un requerimiento urgente porque desde el año 2019 ha crecido tanto en cartera como en el personal es por ello que debe contar con una estructura de procesos orientados al cliente, desarrollar un cambio a la estructura organizacional, que los empleados se concentren en lo que necesitan sus clientes o socios para que así crezca la productividad de la cooperativa.

3.1.2.2 Organigrama de la Cooperativa

A continuación, en el gráfico 13 se detalla el organigrama interno de la cooperativa

Gráfico 13 Organigrama Interno de la Cooperativa



Elaborado por: Alcocer (2022)

3.1.2.3 Principales procesos de la Cooperativa

Los principales procesos de la COAC 15 de Mayo Ltda., son los siguientes:

- ◇ Proceso de Caja
- ◇ Proceso de Manejo de Cuentas
- ◇ Proceso de Cobranza

- ◇ Proceso de Crédito
- ◇ Procedimiento de información, negociación y recepción de solicitudes de crédito
- ◇ Procedimiento de resolución, formalización y aprobación de operaciones del crédito
- ◇ Procedimiento de verificación y análisis de solicitudes de crédito con fuentes de
- ◇ pago de actividades productivas
- ◇ Procedimiento de archivo y custodia de expedientes de crédito y títulos valores
- ◇ Proceso de Captaciones
- ◇ Procedimiento de captación de depósitos a plazo fijo

3.1.2.4 Base Legal

La base legal a la que está sujeta la COAC 15 de Mayo Ltda., es:

- ◇ Aprobado y reformado el Estatuto Social
- ◇ Reglamento Interno de Trabajo
- ◇ Reglamento de Elecciones
- ◇ Reglamento de Buen Gobierno
- ◇ Planeación Estratégica
- ◇ Código de Ética
- ◇ Manual de prevención, detección y erradicación del delito de lavado de activos
- ◇ Norma general para la adecuación de estatutos sociales de las entidades del sector financiero popular y solidario bajo control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- ◇ Norma de Control de buen gobierno, ética y comportamiento para las Cooperativas de ahorro y crédito, cajas centrales y asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda.
- ◇ Norma general del control para la aplicación del proceso de auditoría interna en las cooperativas y organismos de integración representativa del sector financiero de la economía popular y solidaria

FASE II

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO



COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO “15
DE MAYO LTDA.”

3.2 Evaluación del Control Interno

Se examinó el control interno que tiene la COAC 15 de Mayo Ltda., para saber si se cumplen con los procedimientos que manejan en los departamentos de crédito y captaciones. Para alcanzar este objetivo se aplicó listas de verificación para constatar que normativas externas e internas cumplen, también se aplicó fichas de observación a cada uno de los manuales tanto de captación como de crédito para determinar si los encargados de realizar estas gestiones cumplen con todos los procedimientos establecidos en los manuales. A continuación, se presenta los resultados que se obtuvo:

3.2.1 Verificación de Normativa Interna

A través de una lista de verificación se constató la normativa interna que dispone la COAC 15 de Mayo Ltda., como muestra el gráfico 14.

Gráfico 14 Verificación de normativa interna de la COAC 15 de Mayo Ltda.

Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Mayo Ltda			
Lista de Verificación - Normativa Interna			
Período 2022			
Procedimiento: Evaluar que la COAC 15 de Mayo Ltda disponga de normativa interna que regule sus actuaciones ante la SEPS			
No	Detalle	SI	NO
1	Reglamento Interno de Trabajo	✓	
2	Reglamento de Elecciones		✓
3	Reglamento de Buen Gobierno	✓	
4	Planeación Estratégica	✓	
5	Código de Ética	✓	
6	Manual Tecnológico	✓	
	Total	5	1

Comentario:
La COAC 15 de Mayo Ltda dispone de 5 de 6 normas internas. La norma interna faltante es: Reglamento de elecciones, porque los funcionarios son recién elegidos y no creen necesario ya realizar este reglamento.

Marca:
La COAC 15 de Mayo Ltda no dispone del reglamento de elecciones, auditoría propone un

μ HHI

ELABORADO POR:	ACMC	FECHA: 06/12/2022
REVISADO POR	BGMK	FECHA: 14/12/2022

3.2.2 Verificación de Normativa Externa

Por medio de una lista de verificación se identificó la existencia de normativa externa que dispone la COAC 15 de Mayo Ltda., como muestra el gráfico 15.

Gráfico 15 Verificación de normativa externa de la COAC 15 de Mayo Ltda.

Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Mayo Ltda			
Lista de Verificación - Normativa Externa			
Período 2022			
Procedimiento: Evaluar que la COAC 15 de Mayo Ltda disponga de normativa externa que regule sus actuaciones			
No	Detalle	SI	NO
1	Aprobado y reformado el Estatuto Social	✓	
2	Norma de prevención, detección y erradicación del delito de lavado de activos	✓	
3	Norma general para la adecuación de estatutos sociales de las entidades del sector financiero popular y solidario bajo control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.	✓	
4	Norma de Control de buen gobierno, ética y comportamiento para las Cooperativas de ahorro y crédito, cajas centrales y asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda.	✓	
5	Norma general del control para la aplicación del proceso de auditoría interna en las cooperativas y organismos de integración representativa del sector financiero de la economía popular y solidaria	✓	
6	Norma general de control para la presentación del informe de auditoría externa y contratación de auditores externos de las organizaciones de la economía popular y solidaria	✓	
7	Norma de control para autorizar a las entidades del sector financiero popular y solidario la adquisición de bienes inmuebles		✓
8	Formulario y Nota Técnica para la elaboración del Plan de Trabajo del Oficial de Cumplimiento año 2023		✓
	Total	6	2

Comentario:
La COAC 15 de Mayo Ltda dispone de 6 de 8 normas externas. Las normas faltantes son: Norma de control para autorizar a las entidades del sector financiero popular y solidario la adquisición de bienes inmuebles y Formulario y Nota Técnica para la elaboración del Plan de Trabajo del Oficial de Cumplimiento año 2023 estos documentos se encuentran en desarrollo.

Marca:
La COAC 15 de Mayo Ltda. no dispone de la norma de control para autorizar a las entidades del sector financiero popular y solidario la adquisición de bienes inmuebles, auditoría propone un **HH2**
No tiene el Formulario y Nota Técnica para la elaboración del Plan de Trabajo del Oficial de Cumplimiento año 2023, auditoría propone un **HH3**

ELABORADO POR:	ACMC	FECHA: 06/12/2022
REVISADO POR	BGMK	FECHA: 14/12/2022

3.2.3 Evaluación del Control Interno de Captaciones de un depósito nuevo

A través de la ficha de observación se hizo la evaluación del control interno al proceso de captaciones específicamente al manual de procedimiento de captaciones de un depósito nuevo, como muestra el gráfico 16.

Muestra: Se tomo una muestra de 3 socios en vista que semanalmente se acercan de 3 a 5 personas a preguntar, de las cuales 2 o 4 personas realizan la captación.

Gráfico 16 Evaluación al procedimiento de captaciones de un depósito nuevo de la COAC 15 de Mayo Ltda.

Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Mayo Ltda					B.1
Ficha de Observación					
Componente: Captaciones de un depósito nuevo					
Período 2022					
Procedimiento: Evaluar que el oficial de servicios cumpla con los procedimientos de captaciones establecidos en su respectivo manual interno					
No	Procedimientos	Socios			Calificación Total
		1	2	3	
1	Socio/cliente se acerca a la cooperativa para realizar la negociación de un Plazo Fijo	1	1	1	3
2	Oficial de Servicios recibe al socio/cliente y explica las condiciones.	1	0	0	1
3	Crea la inversión	1	1	1	3
4	Si posee dinero en la cuenta se debita	1	1	1	3
5	Si el depósito es en efectivo genera los documentos para depósito por ventanilla.	1	1	1	3
6	Imprime el documento de depósito a Plazo Fijo.	1	1	1	3
7	Legaliza con firmas de socio y asesor de inversiones.	1	1	1	3
8	Entrega documento original a socio.	1	1	1	3
9	Archiva la copia junto con los documentos que dieron origen a la transacción.	1	1	1	3
10	Se debita el valor de Plazo fijo de la Cuenta y se archiva	1	1	1	3
	Total	10	10	10	28
					30
					93%

Comentario:
El oficial de servicios que esta a cargo en ese momento recibe aunque no explica las condiciones o beneficios de realizar la captación, el socio viene y realiza la acción según lo que le ha dicho otro oficial de servicios en otro momento. En general se cumple con el 93% del proceso establecido en el manual.

Marca:
⊕ No se explica las condiciones de manera detallada al socio en las captaciones, auditoría propone un **HH4**

ELABORADO POR:	ACMC	FECHA: 06/12/2022
REVISADO POR	BGMK	FECHA: 14/12/2022

3.2.4 Evaluación del Control Interno de Captaciones en caso de renovación

A través de la ficha de observación se hizo la evaluación del control interno al proceso de captaciones específicamente al manual de procedimiento de captaciones en caso de renovación, como muestra el gráfico 17.

Muestra: Se tomo una muestra de 2 socios en vista que las renovaciones no se realizan con frecuencia.

Gráfico 17 Evaluación al procedimiento de captaciones en caso de renovación de la COAC 15 de Mayo Ltda.

Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Mayo Ltda				B.2
Ficha de Observación				
Componente: Captaciones en caso de renovación				
Período 2022				
Procedimiento: Evaluar que el oficial de servicios cumpla con los procedimientos de captaciones establecidos en su respectivo manual interno				
No	Procedimientos	Socios		Calificación Total
		1	2	
1	Socio/cliente se acerca a la cooperativa para realizar la negociación de un Plazo Fijo	1	1	2
2	Oficial de Servicios recibe al socio/cliente y explica las condiciones.	0	0	0
3	Si es total procede a realizar la operación directamente en el sistema	1	1	2
4	Si es parcial, acredita todo el capital con intereses y se realiza un nuevo PDF.	1	1	2
5	Con incremento de capital, genera los documentos para depósito por ventanilla o por inversiones o débito de la cuenta	1	1	2
6	Imprime el documento de depósito a Plazo Fijo.	1	1	2
7	Legaliza con firmas de socio y asesor de inversiones.	1	1	2
8	Entrega documento original a socio.	1	1	2
9	Archiva la copia junto con los documentos que dieron origen a la transacción.	1	1	2
10	Se debita el valor de Plazo fijo de la Cuenta y se archiva	1	1	2
	Total	10	10	18
				20
				90%

Comentario:

El oficial de servicios es nuevo y solo realiza la renovación de la captación y al socio o cliente no le explica posibles cambios en la tasa de interés. En general se cumple con el 90% del proceso establecido en el manual.

Marca:

El oficial de servicios no explica las nuevas condiciones al socio al momento de renovar la captación, auditoría

5 propone un HHS

ELABORADO POR:	ACMC	FECHA: 06/12/2022
REVISADO POR	BGMK	FECHA: 14/12/2022

3.2.5 Evaluación del Control Interno de Crédito de procedimiento de información, negociación y recepción de solicitudes de crédito

A través de la ficha de observación se hizo la evaluación del control interno al proceso de créditos específicamente al manual de procedimiento de información, negociación y recepción de solicitudes de crédito, como muestra el gráfico 18.

Muestra: Se tomo una muestra de 6 socios en vista que semanalmente se acercan de 5 a 8 personas a requerir créditos de cuáles se aprueban unos 5 o 7.

Gráfico 18 Evaluación al procedimiento de información, negociación y recepción de solicitudes de crédito de la COAC 15 de Mayo Ltda.

Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Mayo Ltda							C.1	
Ficha de Observación								
Componente: Procedimiento de información, negociación y recepción de solicitudes de crédito								
Período 2022								
Procedimiento: Evaluar que el oficial de crédito cumpla con los procedimientos de crédito establecidos en su respectivo manual interno								
No	Procedimientos	Socios					Calificación Total	
		1	2	3	4	5		6
1	Socio se acerca a la Cooperativa y solicita información sobre crédito	1	1	1	1	1	1	6
2	Oficial de Crédito recibe al socio y proporciona información General de Crédito.	1	1	1	1	1	1	6
3	Asesora al cliente sobre los productos y beneficios del crédito.	1	1	1	1	1	1	6
4	Informa tipos de crédito.	1	1	1	1	1	1	6
5	Socio en base a sus necesidades decide por el tipo de crédito que más le interese.	1	1	1	1	1	1	6
6	Oficial de Crédito informa al socio sobre los requisitos, plazos y costos que se incurren en la operación crediticia.	1	1	1	1	1	1	6
7	En caso que el socio se encuentre interesado en la operación de crédito, se le receptorá la solicitud de crédito con todos los requisitos y documentación que respalden la solicitud de crédito.	1	0	1	1	0	1	4
	Total	7	7	7	7	7	7	40
								42
								95%

Comentario:
El oficial de crédito no cumple con todos los procedimientos establecidos en el manual interno. Al momento de receptor la solicitud de crédito no revisa que este llena en su totalidad. En general se cumple con el 95% del proceso establecido en el manual.

Marca:
⊕ Recepta la solicitud de crédito aunque le faltaba información, auditoría propone un **HH6**

ELABORADO POR:	ACMC	FECHA: 06/12/2022
REVISADO POR	BGMK	FECHA: 14/12/2022

3.2.6 Evaluación del Control Interno de Crédito de procedimiento de resolución, formalización y aprobación de operaciones del crédito

A través de la ficha de observación se hizo la evaluación del control interno al proceso de créditos específicamente al manual de procedimiento de resolución, formalización y aprobación de operaciones del crédito, como muestra el gráfico 19.

Muestra: Se tomo la muestra anterior de 6 socios que son a quienes se les otorgará el crédito y pasan a esta evaluación.

Gráfico 19 Evaluación al procedimiento de resolución, formalización y aprobación de operaciones del crédito de la COAC 15 de Mayo Ltda.

Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Mayo Ltda							C.2	
Ficha de Observación								
Componente: Procedimiento de resolución, formalización y aprobación de operaciones de crédito								
Período 2022								
Procedimiento: Evaluar que el oficial de crédito cumpla con los procedimientos de crédito establecidos en su respectivo manual interno								
No	Procedimientos	Socios						Calificación Total
		1	2	3	4	5	6	
1	Jefe, Oficial de Crédito, Gerencia, Comité de Crédito, Consejo de Administración reciben la documentación de acuerdo a niveles de aprobación.	1	1	1	1	1	1	6
2	Somete a aprobación	0	1	0	0	0	1	2
3	Si se aprueba se envía información y documentación a Oficial de Crédito.	1	1	1	1	1	1	6
4	Oficial de Crédito recibe la documentación y aprobación.	1	1	1	1	1	1	6
5	Realiza la liquidación de crédito.	1	1	1	1	1	1	6
6	Solicita firmas de deudor, cónyuge y garantes.	1	1	1	1	1	1	6
7	Acredita a la cuenta del socio el valor correspondiente.	1	1	1	1	1	1	6
8	Archiva en el expediente del socio.	1	1	1	1	1	1	6
	Total	8	8	8	8	8	8	44
								48
								92%

Comentario:
El oficial de crédito no cumple con todo el procedimientos establecido en el manual interno. Al momento de someter la solicitud de crédito a aprobación se salta ese paso con frecuencia. En general se cumple con el 92% del proceso establecido en el manual.

Marca:

❗ Con frecuencia los créditos son otorgados sin previa aprobación de la solicitud de crédito, auditoría propone un **HH7**

ELABORADO POR:	ACMC	FECHA: 06/12/2022
REVISADO POR	BGMK	FECHA: 14/12/2022

3.2.7 Evaluación del Control Interno de Crédito de procedimiento de verificación y análisis de solicitudes de crédito con fuentes de pago de actividades productivas

A través de la ficha de observación se hizo la evaluación del control interno al proceso de créditos específicamente al manual de procedimiento de verificación y análisis de solicitudes de crédito con fuentes de pago de actividades productivas, como muestra el gráfico 20.

Muestra: Se tomo una muestra de 3 socios porque no es muy frecuente que su fuente de pago sea con actividades productivas.

Gráfico 20 Evaluación al procedimiento de verificación y análisis de solicitudes de crédito con fuentes de pago de actividades productivas de la COAC 15 de Mayo Ltda.

Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Mayo Ltda					C.3
Ficha de Observación					
Componente: Procedimiento de verificación y análisis de solicitudes de créditos con fuentes de pago de actividades productivas					
Período 2022					
Procedimiento: Evaluar que el oficial de crédito cumpla con los procedimientos de crédito establecidos en su respectivo manual interno					
No	Procedimientos	Socios			Calificación Total
		1	2	3	
1	Oficial de Crédito recibe los requisitos y los revisa.	1	1	1	3
2	Verifica si el solicitante consta en las listas de vinculados, de sentenciados y sindicatos.	1	1	1	3
3	Realiza informe técnico de las cinco C de Crédito e ingresa en la base de datos del sistema.	1	0	0	1
4	Administrador de Riesgos revisa y analiza el expediente de crédito	1	1	1	3
5	Determinar nivel de Riesgo de la operación de crédito a través del MODELO EXPERTO	1	1	0	2
6	Elaborar informe de análisis de riesgo de la operación de crédito	1	1	1	3
7	Adjuntar informe para continuar con la aprobación por el nivel correspondiente	1	1	1	3
Total		7	7	7	18
					21
					86%

Comentario:
El oficial de crédito no realiza el informe técnico de las cinco C de crédito en el caso del socio 2 y 3 en vista de que los montos son inferior a \$2,000.00 y no se requiere el informe. También se evidencio que no verifica el riesgo de crédito a través del MODELO EXPERTO. En general se cumple con el 86% del proceso establecido en el manual.

Marca:
Hace falta que determine el riesgo de la operación del crédito por medio del modelo experto, auditoría propone
¥ un **HH8**

ELABORADO POR:	ACMC	FECHA: 06/12/2022
REVISADO POR	BGMK	FECHA: 14/12/2022

3.2.8 Evaluación del Control Interno de Crédito de procedimiento de archivo y custodia de expedientes de crédito y títulos valores

A través de la ficha de observación se hizo la evaluación del control interno al proceso de créditos específicamente al manual de procedimiento de archivo y custodia de expedientes de crédito y títulos valores, como muestra el gráfico 21.

Gráfico 21 Evaluación al procedimiento de archivo y custodia de expedientes de crédito y títulos valores de la COAC 15 de Mayo Ltda.

Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Mayo Ltda				C.4
Ficha de Observación				
Componente: Procedimiento de archivo y custodia de expedientes de créditos y títulos valores				
Período 2022				
Objetivo: Evaluar que el oficial de crédito cumpla con los procedimientos de crédito establecidos en su respectivo manual				
No	Procedimientos	Socios		Calificación Total
		1	2	
1	Legaliza documento del reporte de créditos concedidos.	1	1	2
2	Revisa documentación con Reporte de Crédito Concedido, Pagaré y Expediente de Crédito.	1	1	2
3	Entrega legalizado reporte con todos los documentos de soporte (Pagaré y expediente).	1	1	2
4	Recibe el reporte legalizado y los documentos.	1	1	2
5	Ingresa el Pagaré a la Bóveda de Archivo de Crédito para custodia de valores.	1	1	2
6	Archivar el expediente de crédito con todos los documentos que respaldan la operación.	1	1	2
		6	6	12
				12
				100%

Comentario:
El oficial de crédito cumple con todo lo establecido en el manual de procedimiento de archivo y custodia de expedientes de créditos y títulos valores, ya que es información muy delicada e importante porque se pasa a archivar todo el expediente de los socios. En general se cumple con el 100% del proceso establecido en el manual.

ELABORADO POR:	ACMC	FECHA: 06/12/2022
REVISADO POR	BGMK	FECHA: 14/12/2022

3.2.9 Hoja de Hallazgos

En la hoja de hallazgos se plasmaron los procedimientos que tienen falencias al momento de ser ejecutados en los procesos de crédito y captaciones, se hicieron las debidas observaciones para que sean comunicadas al personal de la cooperativa, como muestra el gráfico 22.

Gráfico 22 Hoja de Hallazgos

Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Mayo Ltda						
Hoja de Hallazgos						
Periodo 2022						
Ref. P/T	No. H	Condición (lo que sucedió)	Criterio	Causa (porque sucedió la condición)	Efecto (resultado de la condición)	Recomendación
A1	1	La COAC 15 de Mayo Ltda no dispone del reglamento de elecciones	Normativa Interna	Porque los funcionarios son recién elegidos y no es necesario realizar este reglamento de manera urgente.	Puede ocurrir casos fortuitos con el personal y el reglamento de elecciones ayudará a seguir una secuencia en los cargos	Dirigido a: Asamblea de Representantes y Jefa de Riesgos. Realizar el reglamento de elecciones
A2	2	La COAC 15 de Mayo Ltda no dispone de la norma de control para la adquisición de bienes inmuebles	Normativa Externa	Aún no elaboran esta norma porque recién son calificados como segmento 4 por lo que la SEPS les solicito hace poco que lo realicen y suban al sistema.	Debido a que aún no elaboran esta norma la cooperativa no puede comprar una parte del edificio en donde se encuentran ya que le han ofrecido los dueños del lugar donde arriendan.	Dirigido a: Asamblea de Representantes y Jefa de Riesgos. Elaborar la norma de control para la adquisición de bienes inmuebles
A2	3	La COAC 15 de Mayo Ltda no tiene el Formulario y Nota Técnica para la elaboración del Plan de Trabajo del Oficial de Cumplimiento año 2023	Normativa Externa	Todavía no realizan esta norma por falta de tiempo y de acuerdo con las actividades que propondrán en este plan de trabajo.	Ya que el equipo de trabajo de la cooperativa aún no realiza el plan de trabajo del oficial de cumplimiento año 2023, corre el riesgo de no subir al sistema hasta la fecha establecida y puede originar una sanción por parte de la SEPS.	Dirigido a: Asamblea de Representantes y Jefes de todos los departamentos. Acordar para elaborar el plan de trabajo del oficial de cumplimiento año 2023
B1	4	No se cumple con el proceso de captaciones en un depósito nuevo en su totalidad porque el oficial de servicios no explica las condiciones de manera detallada al cliente	Manual de Procedimiento de negociación y captación de depósitos a plazo	El oficial de servicios no explica las condiciones de manera detallada porque en algunos casos los clientes ya han averiguado a través de la pagina web de la cooperativa el servicio y para optimizar el tiempo vienen y realizan la gestión.	Existen desacuerdos por parte del cliente al momento de hacer la captación.	Dirigido a: Asamblea de Representantes y Jefe de Captaciones. Disponer por escrito que el oficial de servicios explique de manera detallada los beneficios de realizar captaciones en la cooperativa.
B2	5	Los socios no renuevan la captación porque el oficial de servicios es nuevo y no explica las nuevas condiciones	Manual de Procedimiento de negociación y captación de depósitos a plazo	El oficial de servicios es nuevo y no explica las nuevas condiciones al momento de renovar la captación al socio y ofrece la misma tasa de interés.	El socio no renueva la captación	Dirigido a: Asamblea de Representantes y Jefe de Captaciones. Disponer por escrito que el oficial de servicios explique de manera detallada los beneficios de renovar las captaciones en la cooperativa.
C1	6	No se cumple con el proceso de crédito en su totalidad específicamente en el procedimiento de receptar la solicitud de crédito con todos los requisitos y documentación que respalden la solicitud de crédito.	Manual de Procedimiento de información, negociación y recepción de solicitudes de crédito	Por falta de atención del oficial de crédito se receptan solicitudes de crédito incompletas	Debido a que han receptado solicitudes de crédito incompletas han otorgado créditos donde el socio o cliente ha caído en mora y cartera vencida.	Dirigido a: Asamblea de Representantes y Jefe de Crédito. Revisar que las solicitudes de crédito estén llenas completamente.
C2	7	No se cumple con el proceso de crédito en su totalidad específicamente en el procedimiento de someter a aprobación el crédito.	Manual de Procedimiento de resolución, formalización y aprobación de operaciones del crédito	Por ahorrar tiempo el oficial de crédito incumple con el procedimiento de someter a aprobación el crédito y directamente aprueba el crédito	Por falta de verificación de información que otorga el socio o cliente en algunos casos no viven en donde dicen o han migrado a otro país sin saklar el pago del crédito.	Dirigido a: Asamblea de Representantes y Jefe de Crédito. Verificar que lo que han llenado en las solicitudes de crédito los socios o clientes sea información verdadera.
C3	8	No se cumple con el proceso de crédito en su totalidad específicamente en el procedimiento que determine el riesgo de la operación del crédito por medio del modelo experto.	Manual de Procedimiento de verificación y análisis de solicitudes de crédito con fuentes de pago de actividades productivas	El oficial de crédito no determina el nivel de Riesgo de la operación de crédito a través del MODELO EXPERTO por el motivo de que los créditos varían de montos y es necesario hacerlo cuando los montos superan los \$2,000.00 dólares.	Por no determinar el riesgo de la operación del crédito puede ser que el socio o cliente no tenga la suficiente capacidad de pago para cumplir con sus obligaciones.	Dirigido a: Asamblea de Representantes y Jefe de Crédito. Disponer por escrito que se realice el informe de riesgo
ELABORADO POR:					ACMC	FECHA: 06/12/2022
REVISADO POR					BGMK	FECHA: 14/12/2022

FASE III

INFORME FINAL



COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO “15
DE MAYO LTDA.”

3.3 Informe Final

En este informe final basado en la NIA 265 Comunicación de deficiencias en el control interno, se da a conocer las debilidades de control identificadas en los procesos de créditos y captaciones en la COAC 15 de Mayo Ltda.

Ambato, 02 de Febrero del 2023

Ing. Juan José Chango

Gerente

Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Mayo Ltda.

Presente. –

Cordial Saludo

En la evaluación de control interno que se realizó a los departamentos de crédito y captaciones en el período del 2022, identificamos las siguientes deficiencias en el control interno de la organización que en mi opinión son significativas y pueden afectar negativamente a la cooperativa.

Este informe es únicamente para la información y uso de gerencia y de otros dentro de la organización y no pretende ser y no debe ser utilizado en ninguna otra área distinta a las especificadas.

Las principales deficiencias de control interno identificadas se describen con mayor detalle a continuación:

◇ **Realizar el Reglamento de Elecciones**

Comentario

La COAC 15 de Mayo Ltda., no dispone del Reglamento de Elecciones que es un requisito que forma parte de la normativa interna, porque los funcionarios son recién elegidos y no es necesario realizar este reglamento de manera urgente, aunque puede ocurrir casos fortuitos con el personal y el reglamento de elecciones ayudará a seguir una secuencia en los cargos.

Recomendación

Dirigido a: Asamblea de Representantes y Jefa de Riesgo de riesgos.

Realizar el reglamento de elecciones plasmando quienes son sucesores al puesto cuando alguien tal vez renuncie, tenga alguna calamidad doméstica o pase por un caso fortuito.

- ◇ **Realizar la norma de control para la adquisición de bienes inmuebles**

Comentario

La COAC 15 de Mayo Ltda., no dispone de la norma de control para la adquisición de bienes inmuebles que es un requisito que forma parte de la normativa externa, aún no elaboran esta norma porque recién son calificados como segmento 4 por lo que la SEPS les solicito hace poco que lo realicen y suban al sistema, debido a que aún no elaboran esta norma la cooperativa no puede comprar una parte del edificio en donde se encuentran debido a que le han ofrecido los dueños del lugar donde arriendan.

Recomendación

Dirigido a: Asamblea de Representantes y Jefa de Riesgos.

Elaborar la norma de control para la adquisición de bienes inmuebles.

- ◇ **Realizar el Formulario y Nota Técnica para la elaboración del Plan de Trabajo del Oficial de Cumplimiento año 2023**

Comentario

La COAC 15 de Mayo Ltda., no tiene el Formulario y Nota Técnica para la elaboración del Plan de Trabajo del Oficial de Cumplimiento año 2023 que es un requisito que forma parte de la normativa externa, todavía no realizan esta norma por falta de tiempo y de acuerdo con las actividades que propondrán en este plan de trabajo, debido a que en el equipo de trabajo de la cooperativa aún no realiza el plan de trabajo del oficial de cumplimiento año 2023, por lo que corre el riesgo de no subir al sistema hasta la fecha establecida y puede originar una sanción por parte de la SEPS.

Recomendación

Dirigido a: Asamblea de Representantes y Jefes de todos los departamentos.

Acordar para elaborar el plan de trabajo del oficial de cumplimiento año 2023, porque es un requerimiento importante donde se plasma que se mejorará y que mejoras abra en las actividades de la organización.

- ◇ **No se cumple con el proceso de captaciones en un depósito nuevo en su totalidad**

Comentario

No se cumple con el proceso de captaciones de un depósito nuevo en su totalidad, incumpliendo el Manual de procedimiento de negociación y captación de depósitos a plazo. Esto se debe a que el oficial de servicios no explica las condiciones de manera detallada al cliente, esto se da porque en algunos casos los clientes ya han averiguado a través de la página web de la cooperativa el servicio y para optimizar el tiempo vienen y realizan la gestión, por lo que llega a existir desacuerdos por parte del cliente al momento de hacer la captación.

Recomendación

Dirigido a: Asamblea de Representantes y Jefe de Captaciones.

Disponer por escrito que el oficial de servicios explique de manera detallada los beneficios de realizar captaciones en la cooperativa.

- ◇ **Los socios no renuevan la captación**

Comentario

Los socios no renuevan la captación porque el oficial de servicios es nuevo y no explica las nuevas condiciones, incumpliendo con en el manual de procedimiento de negociación y captación de depósitos a plazo. Esto se debe a que el oficial de servicios no explica de manera detallada las nuevas condiciones al momento de renovar la captación al socio y no ofrece nuevas tasas de interés existentes, lo que ocasiona que el socio no renueva la captación.

Recomendación

Dirigido a: Asamblea de Representantes y Jefe de Captaciones.

Disponer por escrito que el oficial de servicios explique de manera detallada los beneficios de renovar las captaciones en la cooperativa.

- ◇ **No se cumple con el proceso de crédito en su totalidad al momento de receptor la solicitud de crédito**

Comentario

No se cumple con el proceso de crédito en su totalidad específicamente en el procedimiento de receptor la solicitud de crédito con todos los requisitos y documentación que respalden la solicitud de crédito, incumpliendo con en el manual de procedimiento de información, negociación y recepción de solicitudes de crédito. Por falta de atención del oficial de crédito se receptan solicitudes de crédito incompletas y esto genera créditos otorgados a socios que han caído en mora y presentan cartera vencida.

Recomendación

Dirigido a: Asamblea de Representantes y Jefe de Crédito.

Revisar que las solicitudes de crédito estén llenas completamente.

- ◇ **No se somete a aprobación el crédito**

Comentario

No se cumple con el proceso de crédito en su totalidad específicamente en el procedimiento de someter a aprobación el crédito, incumpliendo en el manual de procedimiento de resolución, formalización y aprobación de operaciones del crédito. El oficial de crédito por ahorrar tiempo incumple con el procedimiento de someter a aprobación el crédito y directamente aprueba el crédito. Por falta de verificación de información que otorga el socio en algunos casos no viven en donde dicen o han migrado a otro país sin saldar el pago del crédito.

Recomendación

Dirigido a: Asamblea de Representantes y Jefe de Crédito.

Verificar que lo que han llenado en las solicitudes de crédito los socios o clientes sea información verdadera.

- ◇ **No se realiza el riesgo de la operación del crédito por medio del modelo experto**

Comentario

No se cumple con el proceso de crédito en su totalidad específicamente en el procedimiento que determine el riesgo de la operación del crédito por medio del modelo experto, incumpliendo en el manual de procedimiento de verificación y análisis de solicitudes de crédito con fuentes de pago de actividades productivas. El oficial de crédito no determina el nivel de Riesgo de la operación de crédito a través del MODELO EXPERTO por el motivo de que los créditos varían de montos y es necesario hacerlo cuando los montos superan los \$2,000.00 dólares, Por no determinar el riesgo de la operación del crédito puede ser que el socio o cliente no tenga la suficiente capacidad de pago para cumplir con sus obligaciones.

Recomendación

Dirigido a: Asamblea de Representantes y Jefe de Crédito.

Disponer por escrito que se realice el informe de riesgo

Esta comunicación se realiza para el conocimiento y uso de la organización y por consiguiente no debe ser usada para ninguna otra finalidad.

Atentamente;

Melanie Cristina Alcocer Cola
Autora del Trabajo de Titulación

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

Una vez ejecutado la evaluación de control interno se procede a establecer las siguientes conclusiones:

- ◇ A través del diagnóstico que se realizó a la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Mayo Ltda., se logró recolectar información general referente a su historia, organización, misión, visión, valores corporativos, estructura organizacional y FODA. En la información interna en relación a sus políticas, manuales y sus respectivos procedimientos se evidenció que no existe un control al momento de ejecutar los procedimientos y actividades establecidas dentro de los manuales de captaciones y crédito.

- ◇ En cuestión a la evaluación de control interno que se hizo a los procedimientos tanto de captaciones como de crédito se evidenció y evaluó de manera presencial a través de listas de verificación y fichas de observación que los oficiales de servicios y crédito incumplen con ciertos procedimientos. En el área de captaciones el oficial de servicios no explica las condiciones de manera detallada al cliente en el momento de realizar una captación. También cuando los socios quieren renovar una captación no les da a conocer los nuevos beneficios. En el área de créditos el responsable incumple con algunos procedimientos como: receptar solicitudes de crédito incompletas, no somete a aprobación la solicitud de crédito y no verifica el riesgo de crédito a través del modelo experto. Esta evaluación de control ayudó a verificar de manera específica que procedimientos no cumplen los encargados de realizar estas operaciones, lo cual nos permite detectar las falencias que debe corregir la cooperativa con el fin de que se cumplan los manuales correspondientes.

- ◇ Como producto final del presente proyecto integrador se elabora el informe final en la NIA 265 comunicación de deficiencias de control interno, indicando las principales debilidades de control producto de la evaluación de los procesos de captación y crédito y que responden a los hallazgos identificados que impiden alcanzar la eficiencia y eficacia en los procesos analizados. Lo anterior permite a la gerencia tomar medidas correctivas en beneficio de la cooperativa.

4.2 Recomendaciones

- ◇ Aplicar las recomendaciones presentadas en el informe final para cumplir con las disposiciones internas relacionadas con los procesos de captaciones y crédito y de esta manera mitigar posibles riesgos que afecten el cumplimiento de los objetivos institucionales, eficiencia y eficacia de las operaciones. De esta manera la cooperativa podrá tomar medidas adecuadas para corregir o mejorar determinadas acciones.
- ◇ Se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Mayo Ltda., realizar auditorías de control por lo menos una vez al año con el objetivo de supervisar las actividades planteadas para el cumplimiento de los objetivos de la cooperativa. Esta auditoría contribuye a que la institución tenga una disciplina interna y permite descubrir fallas existentes de manera oportuna mitigando posibles desviaciones en sus operaciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ACI. (2020). La red cooperativa. *Alianza Cooperativa Internacional*, 1, 1-5.
Obtenido de <https://www.ica.coop/es/quienes-somos/alianza-cooperativa-internacional>
- Arias, P. (2021). Norma de control de buen gobierno, ética y comportamiento para las cooperativas de ahorro y crédito, cajas centrales y asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda. *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*, 3, 11-13. Recuperado el 10 de Noviembre de 2022, de <file:///E:/Nueva%20carpeta/SEPS-IGT-IGS-IGJ-INSESF-INGINT-2021-019.pdf>
- Baila Gemin, M. (2018). Introducción a la auditoría. *Universidad Católica LOS ANGELES*, 1-10. Recuperado el 23 de Octubre de 2022, de <http://files.uladech.edu.pe/docente/32800645/INTRODUCCION%20A%20LA%20AUDITORIA/Sesi%C3%B3n%2010/Lectura%2001%20EVALUA%20CONTROL%20INTERN.pdf>
- Bravo Rojas, M. L. (2019). Perspectiva teórica del diagnóstico organizacional. *Universidad César Vallejo*, 1, 15-30. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29062051021/html/>
- Caisa, E., Guamán, M. D., & Miranda, R. F. (2018). *El Coaching y el Desempeño Laboral en el Sector Cooperativo de la Provincia* (Vol. 1). Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Recuperado el 2022 de Octubre de 24, de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3773/3/El%20Coaching%20y%20el%20Desempe%C3%B1o%20Laboral%20en%20el%20Sector%20Cooperativo%20de%20la%20Provincia%20de%20Tungurahua.pdf>
- Carella, A., Hernández, A., & León, J. (2003). Investigación en el Sector Cooperativo de Ahorro y Crédito en el Sur de América Latina. *Red*

Coopcentral, 2, 9-12. Obtenido de
https://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/cooperativas._america_sur.pdf

Celis Minguet, A. (2003). El nuevo cooperativismo. Guía de capacitación y asesoría para la creación y fortalecimiento de empresas de trabajo asociado. *Biblat*, 2, 3-5. Obtenido de <https://biblat.unam.mx/es/revista/cayapa/articulo/celis-minguet-augusto-el-nuevo-cooperativismo-guia-de-capacitacion-y-asesoria-para-la-creacion-y-fortalecimiento-de-empresas-de-trabajo-asociado-vadel-hermanos-editores-caracas-2003-144-p>

Chango, J. J. (18 de Octubre de 2022). Recopilación de Información. (M. C. Alcocer, Entrevistador)

Código del Trabajo. (15 de Noviembre de 2005). Codificación del código de trabajo. *Lexis*, 30. Obtenido de <https://trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2018/06/14.-Codigo-de-Trabajo.pdf>

Código Orgánico Monetario Financiero . (2014). Código Orgánico Monetario Financiero Libro I. *Lexis*, 1, 30. Recuperado el 15 de Noviembre de 2022, de https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2021-03/BANCARIO-CODIGO_ORGANICO_MONETARIO_Y_FINANCIERO_LIBRO_I-24.pdf

Constitución del Ecuador. (2008). Constitución del Ecuador. *Asamblea Constituyente*, 117. Obtenido de https://www.cne.gob.ec/wp-content/uploads/2014/04/1_Constitucion_de_la_Republica_del_Ecuador.pdf

Contraloría General de la República. (2021). Control Interno. *Contraloría General de la República*, 2. Obtenido de https://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorrupcion/documentos/3_CONTR_OL_INTERNO_2016.pdf

- Coque, J. (2002). *Las cooperativas en América Latina* (Vol. 3). España: CIRIEC.
Recuperado el 23 de Octubre de 2022, de
<https://www.redalyc.org/pdf/174/17404309.pdf>
- Delgado, A. M. (2014). El control interno en el departamento de producción y su incidencia en la productividad en la empresa Fundimega S.A. *Universidad Técnica de Ambato, 1*, 15.
- Escarcega, D. (2021). ¿Qué es una entrevista estructurada, semiestructurada y no estructurada? *QuestionsPro*, 1-3. Obtenido de
<https://www.questionpro.com/blog/es/entrevista-estructurada-y-no-estructurada/>
- INEC. (21 de Octubre de 2021). El cooperativismo y su apoyo en el progreso de los pueblos. *Encuesta de Superficie y Producción Agropecuaria*, págs. 1-3.
Obtenido de https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_agropecuarias/espac/espac-2021/Bolet%C3%ADn%20t%C3%A9cnico.pdf
- Jácome, H. (2017). Normativa general del control para la aplicación del proceso de auditoría interna en las cooperativas y organismos de integración representativa del sector financiero de la economía popular y solidaria. *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*, 10. Recuperado el 15 de Noviembre de 2022, de <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/SEPS-IGT-ISNF-IGJ-2017-001.pdf>
- Lastra, L. (s.f.). Estatuto Social. *Superintendencia de economía Popular y Solidaria*.
Ley Organica de la Economía Popular y Solidaria. (2018). Clasificación por segmento de la clasificación por segmento de las cooperativas. *Ley Organica de la Economía Popular y Solidaria*, 11-12. Recuperado el 23 de Octubre de 2022, de https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2020-02/Documento_Ley-Org%C3%A1nica-Econom%C3%ADa-Popular-Solidaria.pdf

- Manual de Control Interno. (2020). Manual de Control Interno para las Asociaciones Y Cooperativas no financieras de la Economía Popular y Solidaria. *SEPS*, 1, 3-5. Recuperado el 25 de Octubre de 2022, de https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Manual-de-Control-Interno-para-Organizaciones-del-Sector-No-Financiero_cc.pdf
- Mogrovejo, R., Mora, A., & Vanhuynegem, P. (2012). *El cooperativismo en* (Vol. 4). Suiza: Organización Internacional del Trabajo. Recuperado el 23 de Octubre de 2022, de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_188087.pdf
- Morales, A. (2018). *El sistema cooperativo de ahorro y crédito del ecuador a través de la historia* (Vol. 2). Chimborazo: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Recuperado el 23 de Octubre de 2022, de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/sistema-cooperativo-ecuador.html>
- Naranjo, S. (2020). Norma general para la adecuación de estatutos sociales de las entidades del sector financiero popular y solidario bajo control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. *SEPS*, 1-3. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/SEPS-IGT-IGS-INSESF-2020-017.pdf>
- O'Donnell, K. (2018). Administración Moderna. *Ingeniera*, 3, 56. Recuperado el 10 de Noviembre de 2022, de <https://www.coursehero.com/file/28106743/cursos-de-administraci%C3%B3n-moderna-Koontz-ODonnellpdf/>
- Peñaherrera, J. (2021). *Cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador: el desafío de ser cooperativas* (Vol. 1). Quito: Universidad Tecnológica Indoamérica. Recuperado el 23 de Octubre de 2022, de https://www.researchgate.net/publication/350736974_Cooperativas_de_ahorro_y_credito_en_Ecuador_el_desafio_de_ser_cooperativas

- Perez, M. (2007). Introducción a los sistemas de control. *Universidad Nacional de San Juan, 1*, 85-89. Recuperado el 10 de Noviembre de 2022, de <http://dea.unsj.edu.ar/control1/apuntes/unidad1y2.pdf>
- Planeación Estratégica. (21 de Octubre de 2021). *Facebook*. Obtenido de Facebook: <https://www.facebook.com/COOPERATIVA15DEMAYO/>
- Romero, J. (2012). Control interno y sus 5 componentes según COSO. *Gestiopolis, 5*, 1-3. Recuperado el 23 de Octubre de 2022, de <https://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>
- Sánchez, A. M., Vayas, T., Mayorga , F., & Freire, C. (2020). Sector Cooperativo Ecuador. *Investigacion de Cooperativas, 1*, 52-54. Obtenido de https://fca.uta.edu.ec/v4.0/images/OBSERVATORIO/dipticos/Diptico_N16.pdf
- Sánchez, A. M., Vayas, T., Mayorga, f., & Paredes, C. (2022). *Sector cooperativo Ecuador* (Vol. 1). Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Recuperado el 23 de Octubre de 2022, de https://fca.uta.edu.ec/v4.0/images/OBSERVATORIO/dipticos/Diptico_N16.pdf
- SEPS. (2012). Reglamento a la ley orgánica de la Economía Popular y Solidaria. *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 6*. Obtenido de https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-09/Documento_Reglamento_ley_org%C3%A1nica_econom%C3%ADa_popular_solidaria.pdf
- SEPS. (2021). Control Interno. *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2-3*. Recuperado el 23 de Octubre de 2022, de https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/CONTROL-INTERNO-03-08-2021_E-1.pdf

- SEPS. (2022). Segmentación de entidades del SFPS. *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*, 1. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/institucion/segmentacion-de-esfps/>
- Silvestrini, M. (2008). Fuentes de información primarias, secundarias y terciarias. *Universidad de Guayaquil*. Recuperado el 16 de Noviembre de 2022, de <http://ponce.inter.edu/cai/manuales/FUENTES-PRIMARIA.pdf>
- Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. (2012). *Microcrédito en el Ecuador*. Quito. Recuperado el 23 de Octubre de 2022
- Vega, D. (2017). *Las Cooperativas en América Latina: (Vol. 2)*. Argentina: Idelcoop. Obtenido de <https://www.idelcoop.org.ar/sites/www.idelcoop.org.ar/files/revista/articulos/pdf/83020202.pdf>
- Williams, M. (2019). Capítulo 1 Control Interno. *ESPOCH*, 5-8. Obtenido de [http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/428/1/82T00051\(2\).pdf](http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/428/1/82T00051(2).pdf)

ANEXOS

A continuación, en la tabla 7 se presenta las respuestas de la entrevista con el Gerente de la Cooperativa:

Tabla 7 *Respuestas de la entrevista al Gerente*

<i>No</i>	<i>Preguntas</i>	<i>Respuestas</i>
1	<i>Bajo su criterio ¿Qué tan importante es la Superintendencia de Economía Popular y solidaria para la Cooperativa?</i>	<i>La SEPS es muy importante porque regula a todas las entidades del sector popular y solidaria y sobre todo es quien nos controla y supervisa nuestras funciones</i>
2	<i>¿La Cooperativa tiene un sistema de control interno o se maneja bajo manuales, políticas y procedimientos?</i>	<i>Nos manejamos bajo resoluciones que nos pide la SEPS que establezcamos nuestros alineamientos.</i>
3	<i>¿Por qué cree que es importante que la Cooperativa tenga manuales, políticas y procedimientos?</i>	<i>Es muy importante que todo nuestro personal tenga conocimiento del reglamento interno porque es donde hemos establecido los manuales, políticas y procedimientos con los que trabajamos para cumplir con nuestros objetivos.</i>
4	<i>¿Con que departamentos cuenta la Cooperativa?</i>	<i>Contamos con el departamento de crédito, captaciones, contabilidad, riesgos y cobranza.</i>
5	<i>¿De qué manera se lleva los controles dentro de cada departamento?</i>	<i>Dentro de cada departamento recién se están implementando controles para que la información sea más organizada y transparente.</i>
6	<i>¿Cómo considera que influyen los jefes de cada departamento para cumplir con los procedimientos?</i>	<i>Influyen de una manera positiva puesto que ellos son los encargados de que su equipo de trabajo cumpla con todos los procedimientos dentro de sus actividades.</i>
7	<i>¿Qué departamentos considera usted que son los más importantes?</i>	<i>Para mí todos son muy importante pero los de mayor relevancia diría que son de crédito y captaciones.</i>
8	<i>Según la respuesta anterior ¿Cuáles son los procesos o manuales que llevan esos departamentos?</i>	<i>Para captaciones nos manejamos bajo dos procesos el primero es procedimientos de administración de depósitos móviles y el segundo es procedimientos de negociación y captación de depósitos a plazo. Para crédito tenemos algunos procedimientos y se aplican de acuerdo al crédito que vamos a otorgar.</i>

Elaborado por: Alcocer (2022)

A continuación, en la tabla 8 se presenta las respuestas de la entrevista con la Jefa del departamento de Riesgos:

Tabla 8 *Respuestas de la entrevista a la Jefa del departamento de Riesgos*

<i>No</i>	<i>Preguntas</i>	<i>Respuestas</i>
<i>1</i>	<i>¿Cuál es la base legal de la Cooperativa a?</i>	<i>Superintendencia de Economía Popular y Solidaria Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria Código Orgánico Monetario y Financiero</i>
<i>2</i>	<i>¿Bajo qué ley son establecidas las políticas y procedimientos que tiene cada departamento?</i>	<i>Como la Cooperativa ahora es calificada como segmento 4 nos han pedido que se envíe un estatuto social que esta adecuado a lo dispuesto en el Código Orgánico Monetario y Financiero y la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria a la SEPS para que le aprueben.</i>
<i>3</i>	<i>¿Cuáles son los manuales que manejan en la Cooperativa?</i>	<i>Los reglamentos que manejamos son los siguientes: Reglamento Interno Reglamento del Buen Gobierno Manual de prevención, detección y erradicación del delito de lavado de activos Manuales Internos Manual de procedimiento de ingreso y egreso de caja Manual de administración de bóveda y caja Manual de procedimiento de archivo y Custodia de expedientes de créditos</i>

Manual de procedimiento información y recepción de solicitud de créditos

Manual de procedimiento de resolución, formalización y aprobación de créditos

Manual de procedimientos para apertura de cuentas

Manual procedimiento de verificación y análisis de solicitud de crédito productivas

Manual de procedimientos para administración de depósitos móviles

Manual de procedimientos de negociación y captación de depósitos a plazo

Manual de procedimientos de administración y control de vinculados

Manual de procedimientos para castigo de cartera

Manual de procedimientos de cobranza extrajudicial de crédito

Manual de procedimientos de cobranza judicial de crédito

Pero aludo que algunos manuales aún faltan ser aprobados y es por ello que en ciertos departamentos no existen manuales.

4 *¿Cuál es el beneficio de tener manuales, políticas y procedimientos en la Cooperativa?* *El beneficio es que la Cooperativa está mejor organizada y tiene alineamientos específicos para cumplir con sus actividades y a su vez estas puedan ser medibles y controlables para el mejoramiento continuo.*

5 *¿Han existido errores o irregularidades en la Cooperativa por el incumplimiento?* *No se han presentado errores ni irregularidades, pero si llegará a pasar podría existir sanciones por parte de los*

	<i>de manuales, políticas y entes de control y se podría producir un procedimiento?</i>	<i>mal funcionamiento en la organización.</i>
6	<i>¿Cuáles son los departamentos más importantes dentro de la Cooperativas?</i>	<i>Todos son importantes pero los más relevantes es del departamento de crédito y captaciones</i>
7	<i>¿Cómo elaboran los procesos que utilizan en los departamentos mencionados anteriormente?</i>	<i>Los procesos que son externos se hacen de acuerdo a la normativa que nos emiten y los internos de acuerdo al funcionamiento de la organización</i>
8	<i>¿Cuáles son los montos mínimos y máximos que otorga en créditos la Cooperativa?</i>	<i>Se otorgan créditos desde \$300.00 hasta máximo \$30.000,00 y el tiempo de pago puede ser en 5 meses o hasta en 5 años.</i>
9	<i>¿Cuáles son los montos mínimos y máximos que recepta en captaciones la Cooperativa?</i>	<i>Las captaciones pueden ser desde \$300.00 y el máximo es ilimitado</i>
10	<i>¿Cómo supervisa la Cooperativa el cumplimiento los manuales, políticas y procedimientos?</i>	<i>Se supervisa mediante auditoría del Consejo de Vigilancia</i>

Elaborado por: Alcocer (2022)