



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA C.P.A**

**TEMA: “ANÁLISIS DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS Y SU
INCIDENCIA EN EL PROCESO CREDITICIO DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.”**

AUTORA: MOLINA AQUINO JESSICA PAOLA

TUTOR: ECO. RAFAEL MEDINA

AMBATO – ECUADOR

2014

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Héctor Rafael Medina Salcedo, con cédula de ciudadanía No 1801760180, en mi calidad de Tutor del trabajo de investigación sobre el tema: “Análisis de Políticas y Procedimientos y su Incidencia en el proceso Crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.” desarrollado por Molina Aquino Jessica Paola, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos mínimos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato.

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 de Pregrado - UTA.

Ambato, 29 de mayo del 2014


EL TUTOR
Eco. Rafael Medina Salcedo

.....

AUTORIA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Yo, Molina Aquino Jessica Paola, con cédula de ciudadanía N° 050351058-8, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el informe investigativo, bajo el tema: “Análisis de Políticas y Procedimientos y su Incidencia en el proceso Crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.” así como también los contenidos presentados, ideas, análisis y síntesis de datos y resultados son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este trabajo de Investigación.

Ambato, 29 de mayo del 2014

AUTORA



Jessica Paola Molina Aquino

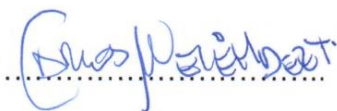
050351058-8

APROBACIÓN PROFESORES CALIFICADORES

Los suscritos Profesores Calificadores, una vez revisado, aprueban el informe de Investigación, sobre el tema: “Análisis de Políticas y Procedimientos y su incidencia en el Proceso Crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.”, del (la) estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por el Centro de Estudios de Pregrado de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, 14 de mayo del 2014.

Para constancia firma



Dr. Carlos Meléndez

PROFESOR CALIFICADOR



Dra. Lorena Llerena

PROFESOR CALIFICADOR



DECANO

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico a Dios por iluminar mi camino y permitirme alcanzar un logro en mi vida, a mis padres que con su dedicación y esfuerzo me han ayudado a culminar con éxito mi carrera Universitaria. A mis maestros y compañeros de los cuales me llevo las mejores enseñanzas

AGRADECIMIENTO

Mi profundo agradecimiento a la Universidad Técnica de Ambato, a la Facultad de Contabilidad y Auditoría, a los docentes que en su momento formaron parte en mi formación profesional y personal de manera especial a mi tutor, el Eco. Rafael Medina quien me guío en el desarrollo de esta tesis, al gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., el Ing. Santos Chango y directivos por la apertura brindada para el desarrollo del presente Trabajo de Graduación.

ÍNDICE

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
APROBACIÓN PROFESORES CALIFICADORES.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
INDICE.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I.....	3
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
TEMA.....	3
PLANTAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.2.1 Contextualización.....	3
1.2.1 Análisis crítico.....	7
1.2.3 Prognosis.....	8
1.2.4 Formulación del problema.....	9
1.2.5 Preguntas Directrices.....	9
1.2.6 Delimitación.....	9
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	10
1.4. OBJETIVOS.....	11
1.4.1 General.....	11
1.4.2 Específicos.....	11
CAPITULO II.....	12
MARCO TEÓRICO.....	12
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	12
2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÒFICA.....	13
2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	14
2.4.1 Marco conceptual de la variable independiente.....	17
2.5 CATEGORIAS FUNDAMENTALES.....	27
2.5.1 Superordinación conceptual.....	27
2.5.1.1 Subordinación Conceptual variable independiente.....	28
2.5.1.2 Subordinación Conceptual variable dependiente.....	29
2.6 HIPOTESIS.....	30

2.4.1 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES	30
CAPITULO III	31
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	31
3.1. ENFOQUE	31
3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	32
3.2.1. Investigación de Campo.....	32
3.2.1. Investigación bibliográfica-documental.....	32
3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	33
3.3.1. Investigación exploratoria	33
3.3.2. Investigación descriptiva	33
3.3.3. Investigación asociación de variables (correlacional).....	34
3.3.4. Investigación explicativa	34
3.4. Población y Muestra	35
3.4.1. Población	35
3.4.2. Muestra.....	35
3.5. Operacionalización de las Variables	36
3.6. Recolección de Información.....	39
3.6.1. Plan para la recolección de información.....	39
3.7. Procesamiento y Análisis	41
3.7.1. Plan de procesamiento de información	41
3.7.2. Plan de análisis e interpretación de resultados	42
 CAPÍTULO IV	 44
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	44
4.1 Análisis e interpretación de resultados.....	44
4.1.1 Encuesta aplicada señores empleados y gerente general de la Cooperativa de ahorro y crédito Ambato.....	45
4.2 Verificación de la Hipótesis	61
 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	 65
 CAPÍTULO VI.....	 67
PROPUESTA	67
6.1 Datos Informativos	67

6.2 Antecedentes de la propuesta	69
6.3 Justificación	71
6.4 Objetivos	72
6.4.1. Objetivos General	72
6.4.2. Objetivos Específicos.....	72
6.5.Análisis de factibilidad.....	72
6.6Fundamentación Científico- Técnica.....	76
6.7 Modelo Operativo	93
6.8 Administración	194
BIBLIOGRAFÍA.....	197
ANEXOS	204

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRAFICO N°1 PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA	78
GRAFICO 2 PROCESOS CREDITICIOS.....	23
GRÁFICO N° 3: JERARQUÍA DE UN PROCESO.....	24
GRÁFICO N° 4. REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE RESULTADOS	42
GRÁFICO N°5 MANUAL DE FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO.....	45
GRÁFICO N°6 MANUAL DE CRÉDITOS DEL DEPARTAMENTO	46
GRÁFICO N°7 SUPERVISIÓN DE LOS LINEAMIENTOS	47
GRÁFICO N°8 ANÁLISIS FINANCIERO EFICIENTE	48
GRÁFICO N°9 EL CUMPLIMIENTO EFICIENTE DE LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE CRÉDITOS	49
GRÁFICO N°10 CONOCIMIENTOS SUFICIENTES PARA CUBRIR RESPONSABILIDADES ASIGNADAS.....	50
GRÁFICO N°12 INFORMACIÓN SUFICIENTE SOBRE LOS REQUISITOS PARA LOS CRÉDITOS	52
GRÁFICO N°13 REGLAMENTOS DE COBRO	53
GRÁFICO N°14 LIQUIDEZ PARA CUBRIR EFICIENTEMENTE LOS CRÉDITOS	54
GRÁFICO N°15 MOROSIDAD EN ESTOS DOS ÚLTIMOS AÑOS	55
GRÁFICO N°16 INFORMES DE CRÉDITOS COLOCADOS Y CARTERA VENCIDA	56
GRÁFICO N°17 APLICACIÓN CORRECTA DEL PROCESO DE CRÉDITOS... 57	
GRÁFICO N° 18: CAMPANA DE GAUSS.....	64

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. Nómina de empleados.....	35
TABLA N°2 OPERACIONALIZACIÓN DE LA V.I.....	37
TABLA N°3 OPERACIONALIZACIÓN DE LA V.D	38
TABLA 4. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	40
TABLA N°5. CUANTIFICACIÓN DE RESULTADOS.....	41
TABLA 6. RELACIÓN DE OBJETIVOS ESPECÍFICOS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	43
TABLA N° 7 PERCEPCIÓN DE CONOCIMIENTO SOBRE EL MANUAL DE FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO	45
TABLA N°8 PERCEPCIÓN DE CONOCIMIENTO SOBRE EI MANUAL DE CRÉDITO DEL DEPARTAMENTO	46
TABLA N°9 SUPERVISIÓN DE LINEAMIENTOS	47
Tabla N°10Análisis financiero eficiente	48
Tabla N°11 Políticas y procedimientos en el área de créditos.....	49
Tabla N°12 Conocimientos suficientes para cubrir responsabilidades asignadas	50
Tabla N°13La Auditoria de Control Interno al Proceso Crediticio para determinar la eficiencia operativa	51
Tabla N°14 Información suficiente sobre los requisitos para los créditos	52
Tabla N°15 Reglamentos de cobro	53
Tabla N°16 Liquidez de la cooperativa se evalúa para cubrir eficientemente los créditos.....	54
Tabla 17 Morosidad en estos dos últimos años	55
Tabla N°18 Informes de créditos colocados y cartera vencida a los directivos .	56
Tabla N° 19 Aplicación correcta del proceso de créditos	57
Tabla No 20: Resultados globales	58
Tabla N° 21 Resultados globales.....	59
Tabla N° 22 Resultados globales.....	60
Tabla N° 23 Resultados globales.....	61

RESUMEN EJECUTIVO

El propósito de la presente investigación es realizar una Auditoría de Control Interno al proceso de créditos y determinar si se cumple cada una de las políticas y procedimientos, el buen manejo de sus recursos como son los fondos para los créditos, el análisis y verificación de la información es lo que determina la correcta selección de socios los cuales se les concederá el crédito asegurando su pronta recuperación en el tiempo establecido proporcionando mejores resultados para la Cooperativa.

Por lo tanto se propone la aplicación de una Auditoría de Control Interno al Proceso de Créditos ya que se puede monitorear las actividades a realizarse para la ejecución de acuerdo a cada línea de crédito, determinar el nivel de riesgo que permita las actividades del proceso crediticio cuando no se acaten los reglamentos, verificar los procesos que el personal realiza para la ejecución de cada línea de crédito crítica y determinar la incidencia que tiene el Control Interno en cada uno de los procesos.

De esta manera la aplicación de una Auditoría de Control Interno al proceso de créditos será mediante la fase preliminar, fase específica, fase de ejecución, fase de comunicación de resultados y fase de seguimiento. La Auditoría de Control Interno como herramienta de evaluación y control felicitará al desarrollo y crecimiento institucional, con la finalidad de obtener resultados eficientes y eficaces, que contribuya a la toma de decisiones oportunas.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación hace referencia a que en el país en los últimos tiempos existió un creciente desarrollo de las cooperativas, razón por la cual se requiere implementar procedimientos de control interno que nos permite alcanzar los objetivos establecidos por la máxima autoridad de cada institución , con esto no solo se busca cubrir necesidades de información en todos las aéreas de la cooperativa, ni subsistir en el mercado, más bien es poder competir y en el mejor de los casos superarlas. Por esta razón la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., requiere realizar una Auditoria al Control Interno del Proceso de crédito como factor en la evaluación del desempeño del personal en la Cooperativa.

Este trabajo consta de seis capítulos, los mismos que se detallan a continuación. El Capítulo I hace referencia al problema que se ha detectado en la Cooperativa, fundamentando con el análisis macro, micro y meso además se detalla los objetivos parte fundamental de la investigación para conocer que se desea lograr.

El Capítulo II se refiere al marco teórico, el mismo que se fundamentó en la teoría existente sobre el tema desarrollado, con aporte de varios autores, además se plantea la hipótesis y las variables, los mismos que serán verificados para conocer lo que realmente está pensado en la institución.

El Capítulo III se detalla la metodología que se va a utilizar para la recolección de los datos del presente proyecto, es decir los tipos, los métodos, las técnicas además se indica la población y la muestra con la que se va a trabajar la operacionalización de las variables para conocer que desea realmente investigar.

El Capítulo IV hace referencia a la tabulación de los datos obtenidos así como al análisis e interpretación de los resultados y a la respectiva comprobación de la hipótesis.

El Capítulo V se da a conocer las conclusiones y recomendaciones posteriores al análisis de datos.

Finalmente, el Capítulo VI se realiza el desarrollo de la propuesta que es la Auditoria al Control Interno del proceso crediticio que es la solución del tema investigado en la Cooperativa, quienes serán los beneficiarios, así como también el recurso más útil e indispensable como lo es el tiempo y responsables para la ejecución del mismo, y el costo estimado.

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

TEMA

“Análisis de Políticas y Procedimientos y su Incidencia en el proceso Crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.”

PLANTAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1 Contextualización

- **Contextualización macro**

Tungurahua es una provincia de gran actividad comercial en la actualidad según reportes de la administración de cooperativas de Tungurahua determina que durante los últimos 5 años se crearon 50 cooperativas de ahorro y crédito de las 120 que están registradas (MIES 2011), la mayoría de las mismas no están bajo el control de la Superintendencia de Bancos.

El efecto a nivel provincial por no tener un debido control interno en el proceso de otorgamiento de créditos se genera cartera vencida que influye significativamente en el Sistema Financiero Nacional ya que estas instituciones logran sobrevivir principalmente por el hecho directo de otorgar créditos.

Así también la situación económica de los ecuatorianos es crítica, ya que al no contar con el dinero suficiente de sus ingresos, incumplen con sus obligaciones y en casos extremos evaden sus compromisos de crédito. Por otro lado muchas cooperativas se han visto afectadas, por una inadecuada gestión empresarial, provocando una disminución en la

productividad y la competitividad en las instituciones financieras. Así mismo presentan políticas corporativas no definidas que se ven reflejadas en la toma de decisiones erróneas por parte de los directivos.

- **Contextualización meso**

En el cantón Ambato se ha detectado que el origen de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, son extensiones o sucursales de cuyas matrices situadas en lugares donde existe mayor movimiento monetario, es por eso que una parte de las cooperativas surge en este cantón son por iniciativa de empresarios coterráneos con la vocación arraigada principal en fines de ayuda social, implantando microcréditos cuya prioridad es combatir la pobreza y ofrecer servicios financieros a personas de escasos recursos para que inicien un pequeño negocio, constituyéndose en instituciones de escaso crecimiento económico y poca generación de empleo.

En el cantón Ambato cada vez se va fortaleciendo el cooperativismo por el crecimiento económico que representa el cantón en sus diferentes actividades como es la agricultura, comercio, y la microempresa. Las Cooperativas de Ahorro y Crédito se someterán a la nueva ley de Economía Popular y Solidaria, con nuevas políticas administrativas y procesos de control, positivos, especialmente porque las cooperativas grandes y pequeñas se encuentran bajo su control, permitiendo una integración asociativa del sistema, cumpliendo de esta manera su doctrina y filosofía del cooperativismo “ayuda mutua en base al esfuerzo propio”.

- **Contextualización micro**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.(COAC Ambato) creada mediante acuerdo del Ministerio de Bienestar Social No.001-SDRCC con la fecha 10 de enero del 2003, es una sociedad con personería jurídica de

derecho, sin fines de lucro y dedicada principalmente a brindar servicios financieros a la sociedad.

Esta institución nació gracias a la visión de un grupo de indígenas pertenecientes a la comunidad de Chibuleo San Alfonso, Parroquia: Juan Benigno Vela, situada a 15 km al sur occidente de la ciudad de Ambato. Pensando en mejorar las condiciones de la comunidad y el pueblo en general, por iniciativa del ingeniero Santos Chango, la familia Yucailla inicio un proceso organizativo social y económico con el objetivo de remediar las necesidades familiares.

El departamento de créditos de la Cooperativa que puede otorgar se agrupa conforme a la actividad y perfil de los socios, el destino, la fuente de pago.

La cooperativa clasifica en las siguientes categorías a los créditos : de consumo, para la vivienda y microcréditos áreas encargadas de conceder créditos y revelar en forma anticipada el parentesco con el socio que presenta la solicitud de crédito hasta en segundo grado de consanguinidad y primero de afinidad.

Mediante la prestación e innovación de productos financieros integrales de calidad, dentro de los principios y valores, buscando permanentemente el desarrollo integral y equitativo de su talento humano y un modelo de administración eficiente.

Al no contar con un adecuado control interno ocasiona una serie de inconvenientes en el momento de aplicar la normativa, es decir existen información incompleta de la situación real de la COAC Ambato Ltda. Además el inadecuado plan de control y capacitación del personal lo cual implica el no cumplimiento de los manuales, atención a los clientes inadecuada.

Por esto y para un mejor control de la misma se ve la necesidad de analizar las políticas y procedimientos en las diferentes clases y llevar una investigación adecuada del aspecto financiero y económico, que guie cada una de las actividades a realizarse en el departamento de créditos de la COAC Ambato Ltda.

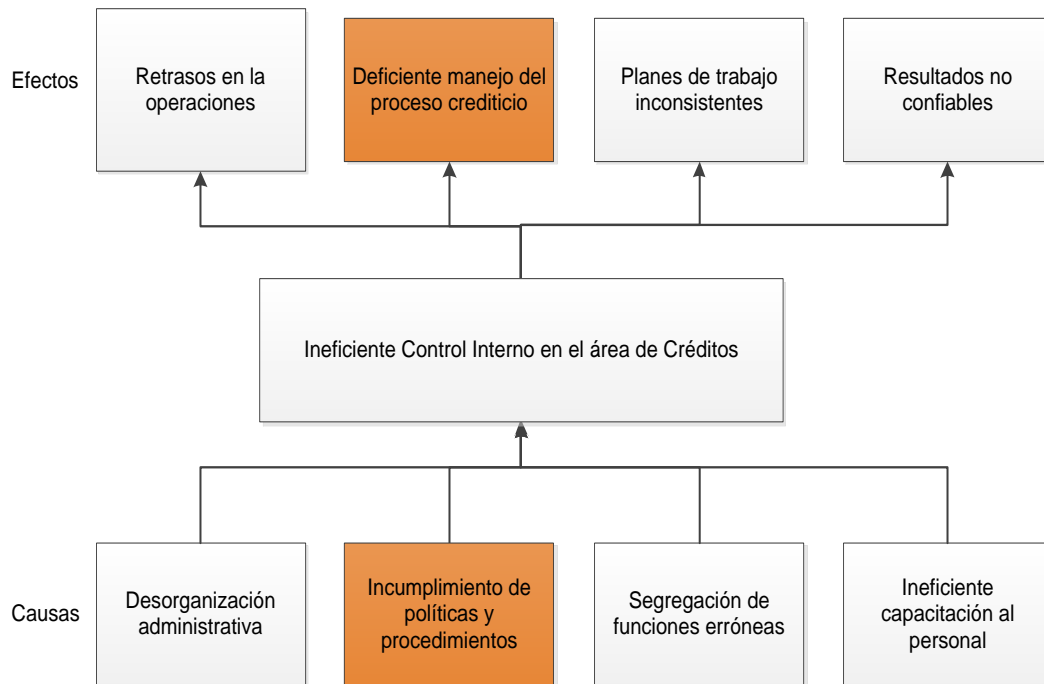
La prestación del servicio de crédito debe ser eficiente y oportuna, tomándose el nivel de riesgo adecuado al tipo de operación financiera y a tasas de interés competitivas, con el propósito de satisfacer las necesidades crediticias del socio, sin exponer la seguridad y rentabilidad de los ahorros y demás fondos que se administran.

Dicho estudio puede ser el resultado de iniciativas y sugerencias del departamento antes mencionado y puede fundamentar debidamente la necesidad de orientar y poder hacer evaluaciones y diagnósticos que permitan controlar de mejor manera la situación económica de la COAC Ambato.

Y también la rentabilidad en los procesos lo cual implica evaluar los riesgos que permita ver las falencias que existen en el departamento y tomar las decisiones adecuadas y precisas que le permita a la misma desarrollarse y ser reconocida a nivel provincial y nacional.

1.2.1 Análisis crítico

- **Árbol de problemas**



Fuente: COAC Ambato Ltda.
Elaborado por: Paola Molina

Relación Causa-Efecto

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., presenta un problema como es el Inadecuado Control Interno en el área de créditos mismo que tiene varias causas y efectos así tenemos como parte de las causas la desorganización administrativa que provoca un efecto de retrasos en las operaciones, se evidencia la segregación de funciones erróneas que conlleva a un efecto de planes de trabajo inconsistentes ya que existe mayor rotación de personal y no brindan un servicio eficiente, la ineficiente capacitación al personal, en métodos y procesos de calificación del sujeto de crédito, el contar con presupuesto inadecuado que permita planificar permanentemente cursos, seminarios, talleres de capacitación

para tecnificar el departamento de crédito de la institución, puesto que este departamento constituye el cerebro de la institución y esto lleva al efecto de resultados no confiables y por último se presenta la causa que tiene mayor incidencia en este problema que es el incumpliendo de políticas y procedimientos lo cual conlleva al efecto que es el deficiente manejo del proceso crediticio los agentes no están cumpliendo y realizando un análisis adecuado de estas, otorgando préstamos de forma ineficiente y poco efectiva que esta generado problemas en la recuperación de cartera.

1.2.3 Prognosis

Las inadecuadas políticas y procedimientos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., producirá en el futuro graves consecuencias como retraso en las operaciones lo cual la Cooperativa no alcanzará la competitiva y las utilidades esperadas en el ciclo económico. Además el deficiente manejo del proceso crediticio, ya que no se da un seguimiento adecuado a todo el proceso de otorgamiento de un crédito, en la institución se realiza esta gestión de manera empírica sin que exista un departamento y personal especializado para realizar este trabajo.

También existen planes de trabajos inconsistentes entonces lo que sucede es que el gerente – dueño, junto con su empresa, se queda estancado en un círculo ineficiente operativo – técnico y el negocio se retrasa, ni se estandariza, ni se profesionaliza esto provocará que exista también duplicaciones de esfuerzos por parte del personal es decir la inadecuada utilización más productiva de los bienes materiales y de recursos humanos y financieros. Lo que el crecimiento esperado tenga una reducción debido a que los servicios que la Cooperativa presta son ineficientes.

Los resultados al ser no confiables se encontraran problemas para acceder a financiación, las empresas reducen su inversión o paralizan sus decisiones de nuevas contrataciones, lo que acabará repercutiendo negativamente en la economía. Esta situación pone de manifiesto la importancia que tiene la financiación en el desarrollo de la actividad Cooperativista, en el crecimiento económico y en el empleo.

El desarrollo cooperativista se verá estancado por falta de iniciativa e innovación por ausencia de capacitación y profesionalismo pues al carecer de un control y coordinación con todos quienes están ligados directamente con este importante sector, es decir el trabajo estratégico del emprendedor se queda olvidado.

1.2.4 Formulación del problema

¿Es el incumplimiento de las Políticas y Procedimientos la principal causa del Ineficiente Control Interno en el área de créditos lo que conlleva a un deficiente proceso crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.?

1.2.5 Preguntas Directrices

- ¿Cuáles son las políticas y procedimientos que maneja la Cooperativa?
- ¿Qué efectos produce el ineficiente manejo del proceso crediticio?
- ¿Considera que la Auditoria al Control Interno del Proceso Crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. ayude a medir la gestión crediticia?

1.2.6 Delimitación

- **Campo:** Contabilidad y Auditoría

- **Área:** Auditoría
- **Aspecto:** Control Interno en el área de créditos
- **Temporal:** Año 2013
- **Espacial:** La investigación se realizará en la COAC Ambato Ltda. de la provincia de Tungurahua Cantón Ambato parroquia La Matriz calle Lalama.

1.3 JUSTIFICACIÓN

La razón por la cual se ha decidido investigar las políticas en el proceso crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., es para poder examinar la eficiencia que tiene en el proceso y a su vez analizar si existen los controles necesarios para determinar la buena gestión, dar soluciones y recomendaciones para lograr la optimización y la eficiencia en los controles operativos y administrativos los cuales son el punto de partida de una Auditoría de gestión además se realizará la verificación del cumplimiento de leyes, normas internas que permiten el buen funcionamiento del proceso de créditos, he aquí la importancia del presente trabajo de investigación

Los impactos del presente trabajo de investigación sería en el campo Administrativo – contable que contaría con una herramienta de control y vigilancia a los procedimientos y políticas actuales y conformes a la realidad de la institución lograríamos ser más eficientes al momento de otorgar créditos y de recuperar cartera, es decir disminuiríamos el índice de morosidad.

Al mejorar los servicios crediticios, se pretende liderar el mercado financiero rural, permitiendo conceder créditos en monto, plazo y tasas de interés, idóneos buscando siempre el bienestar y satisfacción de socios y clientes. El principio fundamental del cooperativismo es la mutua

participación, con el propósito de conseguir mejorar la calidad de vida de sus asociados y crecimiento institucional.

Es factible ya que se cuenta con los conocimientos necesarios, con un recurso bibliográfico necesario en la biblioteca de la Universidad Técnica de Ambato, para realizar el presente trabajo de investigación, con respecto a los recursos tecnológicos la Cooperativa cuenta con modernos equipos necesarios.

Los beneficiarios del presente estudio serán los clientes y empleados de la institución, ya que servirá para fortalecer los vínculos de confianza entre los clientes internos y externos de la Cooperativa, logrando el cumplimiento de los objetivos institucionales; A la Universidad Técnica de Ambato, como un material de consulta.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1 General

- Estudiar las Políticas y Procedimientos y su incidencia en el Proceso Crediticio contribuyendo al mejoramiento del Control Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. (matriz)

1.4.2 Específicos

- Analizar las políticas y procedimientos en la COAC Ambato determinando el cumplimiento de los mismos en el proceso de créditos.
- Evaluar el proceso crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., para la determinación del nivel de riesgos.
- Proponer una Auditoria de Control Interno al Proceso crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., midiendo la gestión crediticia.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Como antecedente investigativo se puede citar la tesis de grado en CPA de la Universidad Técnica de Ambato de Masaquiza, F (2011) sobre: “La Concesión de Créditos y su Incidencia en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Agencia Salasaka”.

En concordancia con la presente investigación se han tomado las siguientes conclusiones:

- No existen políticas y procedimientos definidos para conceder créditos y quienes están encargados no verifican toda la información de las solicitudes de créditos aumentando el riesgo de incobrabilidad a niveles críticos, perjudicando económicamente a la cooperativa.
- Existe desinterés por parte del comité de crédito en lo referente análisis de la información que contienen las solicitudes de crédito y el sobrepasarse de los límites de autorización para créditos, ha aumentado la morosidad en la cooperativas por incumplimiento en los pagos de los socios.

Tesis de grado en CPA de la Universidad Técnica de Ambato de Marina Analuisa, M (2012) sobre: “Control Interno y su incidencia en la Rentabilidad de la Cooperativa De Ahorro Crédito Mushug Causay Ltda., en el año 2011”.

Considerando la presente investigación las conclusiones que ayudan son:

- Los funcionarios de la cooperativa consideran que la inaplicación de controles al otorgar los créditos genera una cartera vencida la cual afecta a la rentabilidad.
- Los funcionarios de la cooperativa consideran que la rentabilidad obtenida en la cooperativa no ha sido la esperada, debido a la inadecuada gestión al momento de otorgar los créditos a los socios.

- Los funcionarios de la cooperativa consideran que la elaboración de las políticas y procedimientos internos de créditos y cobranzas ayudará a disminuir la cartera vencida y mejorar los niveles de rentabilidad de la cooperativa.

En la tesis de grado Magister en Gestión Financiera de la Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Contabilidad y Auditoría de Punina, W (2013) sobre: “El proceso de otorgamiento de crédito y su incidencia en los excedentes de la Cooperativa Tarpuk Runa Ltda.”

La presente investigación ha aportado las siguientes conclusiones:

- Los requisitos que se exige para el otorgamiento de crédito en la cooperativa son importantes, porque permiten realizar la calificación del sujeto de crédito con mayores elementos de juicio.
- El objetivo de la devolución de los excedentes es entregarlo en intereses, para motivar e incentivar a los socios a que permanezcan en la cooperativa.

2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

La presente investigación se fundamentará en el paradigma positivista el mismo que es independiente por lo que se busca llegar a leyes y generalizaciones de tiempo y espacio que le permitan aplicar una investigación objetiva y libre de valores , orientado a la verificación, confirmatorio , reduccionista , inferencial e hipotético deductivo es decir el análisis de resultados.

Según el autor **Herrera, L (2004:20)**, manifiesta que el paradigma positivista no solo impide vincular a la práctica los resultados de las investigaciones sino que genera actitudes de dogmatismo y prepotencia que son nefastas para avanzar en la profundización de los fenómenos sociales. Para muchos la mayor dificultad de esta corriente de investigación es que está comprometida con estructuras de poder.

El paradigma cuantitativo es preferentemente deductivo, se recolectan datos para evaluar modelos o teorías preconcebidas. La perspectiva de investigación cuantitativa enfatiza sobre el exterior, es decir lo válido o externo posible de observación

También se utilizará este paradigma cuantitativo por cuanto nos ayudará a investigar las causas y la explicación de los hechos que se encuentra en la COAC Ambato que se está investigando así como también nos ayudara a comprobar la hipótesis planteada.

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Tomando como referencia a **la Constitución de la República del Ecuador, registro oficial 44, del 20 de octubre del 2008. Título VI Régimen de Desarrollo. Capítulo cuarto Soberanía Económica. Sección Octava Sistema Financiero p. 147 y 148** menciona que:

Art. 309 El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones.

Art. 310.- El sector financiero público tendrá como finalidad la prestación sustentable, eficiente, accesible y equitativa de servicios financieros. El crédito que otorgue se orientará de manera preferente a incrementar la productividad y competitividad de los sectores productivos que permitan alcanzar los objetivos del Plan de Desarrollo y de los grupos menos favorecidos, a fin de impulsar su inclusión activa en la economía.

Art. 311.- El sector financiero popular y solidario se compondrá de Cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y Bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector Financiero

popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas Unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria.

Según la **ley de compañías, registro oficial N° 312 de 5 de noviembre de 1999. Sección 5. Numeral 4. Art. 114** menciona que:

El contrato social establecerá los derechos de los socios en los actos de la compañía, especialmente en cuanto a la administración, como también a la forma ejercitarlos, siempre que no se opongan a las disposiciones legales. No obstante cualquier estipulación contractual, los socios tendrán los siguientes derechos.

- a) A intervenir, a través de asambleas, en todas las decisiones y deliberaciones de la compañía, personalmente o por medio de representante o mandatario constituido en la forma que se determine en el contrato. Para efectos de la votación, cada participación dará al socio el derecho de un voto.

Por otra parte las **Normas Ecuatorianas de Auditoría 10 (NEA), Registro Oficial N° 154, de septiembre de 2000. Numeral 8** manifiesta que:

El término “sistema de control interno” significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integridad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable. El sistema de control interno va más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones del sistema de contabilidad y comprende:

- a) “El ambiente de control”, significa la actitud global, conciencia y acciones de directores y administración respecto del sistema de control interno y su importancia en la entidad. El ambiente de control tiene un efecto sobre la efectividad de los procedimientos de control específicos.

- b) “Procedimientos de control” significa aquellas políticas y procedimientos además del ambiente de control que la administración ha establecido para lograr los objetivos específicos de la entidad.

Los procedimientos específicos de control incluyen:

- Reportar, revisar y aprobar conciliaciones
- Verificar la exactitud aritmética de los registros
- Controlar las aplicaciones y ambiente de los sistemas de información.

De acuerdo a **la ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, registro oficial N° 648, de 27 de febrero de 2012.**

Capítulo I

De las Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario

Sección 1

De las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Artículo 81.- Cooperativas de ahorro y crédito.- Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley.

Artículo 97.- Calificación.- Los vocales de los consejos, el gerente y los auditores externo e interno, para ejercer sus funciones deberán ser calificados previamente por la Superintendencia, conforme a las disposiciones contenidas en la presente Ley y en su Reglamento.

Capítulo III

De los Incentivos

Artículo 138.- Políticas.- El Estado diseñará políticas de fomento tendientes a promover la producción de bienes y servicios y conductas sociales y económicas responsables de las personas y organizaciones amparadas por esta Ley y podrá otorgar tratamientos diferenciados, en calidad de incentivos, a favor de las actividades productivas, los que serán otorgados en función de sectores, ubicación geográfica u otros parámetros, de acuerdo a lo que establezca el Reglamento.

2.4.1 Marco conceptual de la variable independiente

2.4.1.1 Control de Gestión

Es el uso eficiente de los recursos para lograr los objetivos planeados

Según **Muñoz, M citando a Rober, A** (2012:13), dice que el control de gestión es un proceso que sirve para guiar la gestión empresarial hacia los objetivos de la organización, es decir el control debe servir de modelo para alcanzar eficazmente los objetivos planteados con el mejor uso de los recursos disponibles(técnicos, humanos , financieros, etc). Por ello se define como un proceso de retroalimentación de información de uso eficiente de los recursos disponibles de una empresa a fin de lograr los objetivos planteados.

Objetivos del Control de Gestión Según Muñoz, M citando a Rober, A (2012:13):

- Los objetivos del control de gestión se enfocan específicamente en:
- Atribuir responsabilidades a los diferentes empleados mediante el establecimiento de objetivos y su posterior cumplimiento.
- Controlar la evolución de la empresa desde un punto de vista de valores económicos e indicadores de gestión.
- Establecer un sistema de planificación estratégica en la empresa a largo plazo.
- Optimizar el funcionamiento interno del sistema de información de la organización.

2.4.1.2 Gestión Administrativa

Por otra parte **Muñoz, M citando a Rober , A (2012:12)**, “La Gestión a nivel administrativo consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros”

Propósitos de la Gestión Administrativa. Según Muñoz, M citando a Rober , A (2012:12 y 13)

- Dar soporte en la planificación y control de las actividades empresariales.
- Gestionar el sistema de información contable (contabilidad financiera y analítica).
- Detectar y anticipar las necesidades de financiación de la empresa y asu vez seleccionar la combinación de fuentes de financiación que permitan satisfacer las mismas de la forma más eficiente.
- Analizar desde el punto de vista administrativo las decisiones de la empresa en cuanto a: inversiones, políticas comerciales, precios de los productos, presupuestos, etc.

Plan de organización

Desarrollo de actividades y establecimiento de relaciones de conducta entre personas y lugares de trabajo

Además **Perdomo, A (1992:3)**, “manifiesta que el control interno es un programa que precisa el desarrollo de actividades y el establecimiento de relaciones de conducta entre personas y lugares de trabajo en forma eficiente”.

2.4.1.3Políticas y Procedimientos

Es una guía detallada de los procesos de uso cotidiano en las organizaciones.

Sin embargo **Punina , W (2013: 172 y 173)**,dice que es la guía detallada que muestra secuencialmente y ordenadamente como dos o más personas realizan un trabajo los métodos y procedimientos de uso cotidiano en las organizaciones, generalmente son verbales y no están por escrito.

Si utilizamos adecuadamente métodos y procedimientos escritos, las personas ganan dos cosas: precisión y

velocidad. Si la persona es nueva adicionalmente, gana conocimientos y experiencia.

Políticas

Es una regla que regula, guía o limita las acciones de una entidad

Según **Viner, J (1966:87)**, manifiesta una política es un lineamiento que faculta la toma de decisiones en actividades rutinarias; aplicables al 90-95% de los casos. Las excepciones solo podrán ser autorizadas por alguien de nivel inmediato superior. Las políticas ayudan a evitar lentitud, defectos y sobre todo pérdida de tiempo en las principales actividades y procesos que realiza la organización.

Características Según Viner, J (1966:90):

- Deben estar de conformidad con las leyes y disposiciones pertinentes.
- Deben ser dictados para permitir efectuar las actividades autorizadas en forma efectiva, eficiente y económica.

Sin embargo **Fischer, S (1985: 745)**, "afirma que se puede definir a la política como cualquier regla que regula, guía o limita las acciones de una entidad. La política es la línea de conducta predeterminada, que se aplica en la entidad para llevar a cabo todas sus actividades incluyendo aquellas no prevista".

Según **Fischer, S (1985: 762)** La política aplicable a las entidades públicas puede clasificarse en tres grupos:

- Política general: que se origina normalmente fuera de la entidad pública en los niveles más altos del gobierno.
- Políticas aplicables a la entidad en su totalidad. Son aquellas establecidas por el nivel administrativo más alto dentro de la entidad y que generalmente la afectan en su totalidad.
- Política para las unidades de organización de la entidad. Son aquellas establecidas en niveles más bajos y su aplicación está limitada a las unidades de organización dentro de la entidad.

Metodológicamente **Tousley , R (1980:620)**, afirma que las políticas son medios para lograr las metas fijadas, deben reunir dos características: sirven de guía para la toma de decisiones y poder aplicarse en situaciones repetitivas o recurrentes en la vida de una estrategia. Las políticas pueden fijarse al nivel empresarial y aplicarse a toda la organización, o se pueden establecer y aplicar a una o varias divisiones.

Funciones de las políticas Tousley , R (1980:621),

Las políticas cumplen las siguientes funciones:

- Facilitar el ejercicio de la jefatura por parte de los ejecutivos
- Desarrollar ampliamente la delegación de decisiones hasta los niveles más bajos de la dirección.
- Comunicar los principios y reglas que guíen las decisiones de la dirección y las acciones de los empleados.

Procedimientos

Son reglas de conducta que son imprescindibles para la ejecución de los objetivos. Define como hacerlo.

Considerando a **Gallardo, J (2012:28)**, “manifiesta que los procedimientos son un conjunto de operaciones y normas, que sirven como reglas de conducta o programas a ejecutar, cuya utilización es imprescindible para la consecución de los objetivos en la actividad empresarial”.

Por otra parte **Beer, M(1992:67)**, afirma que los procedimientos son métodos empleados para efectuar las actividades de conformidad con las políticas prescritas. Después de establecer políticas y objetivos básicos, proporcionar un plan de desarrollo procedimientos adecuados para ejecutar las operaciones de la entidad en forma efectiva, eficiente y económica.

En cuanto a **Kaplan, R (2006: 203)**, “manifiesta que es necesario establecer procedimientos tanto para que los diferentes departamentos, funcionarios o empleados, tengan una base o guía para sus trabajos, como para poder coordinar estos trabajos en forma lógica, útil y eficaz para fines de la entidad”.

Los procedimientos generan los siguientes beneficios como los siguientes:

- Ayudan a imponer un nivel de consistencia en toda la organización
- Facilitan la delegación de autoridad y la fijación de responsabilidad.
- Conduce al desarrollo de métodos más eficientes de operación
- Facilita la acción de controlar
- Ayuda a lograr coordinación de actividades
- Conservar el esfuerzo administrativo permitiendo economías del persona

2.4.2 Marco conceptual de la variable dependiente

2.4.2.1 Procesos crediticios

Es un conjunto de etapas que organiza las actividades de una institución en entorno al crédito.

Por otra parte **Fuentes, C (2010: 40p.)**,” argumenta que en cada fase del proceso de créditos micro financieros están identificadas las áreas responsables de la ejecución de las funciones inherentes y las encargadas de los controles necesarios para asegurar el cumplimiento de los objetivos por cada etapa. Luego del análisis se ha considerado la opinión de los entrevistados respecto del nivel que presenta cada control y, en función de ello, se han asignado ponderaciones y calificaciones”.

Ciclo del Crédito

A.- Calificación del Cliente - solicitud del crédito

B.- Financiamiento: Evaluación, aprobación, legalización y desembolso del crédito

C.- Recuperación - gestión de cartera

Factores de crédito

Según ARENS, L (1998: 45), los factores de crédito son:

Carácter

El carácter el prestatario es crucial en el proceso de aprobación si este no pasa la prueba no habrá de concederse. El pasado del prestatario, sobretodo revelara muchos aspectos importantes sobre este componente, es conocer si el solicitante es memorable integro.

Capacidad

Va estar dada por su trayectoria laboral y /o profesional. Es importante conocer:

- Posición actual dentro de la empresa en que trabaja y posición en la que ingreso es de gran utilidad notar cuál es su capacidad de aumentar sus ingresos en su sitio de trabajo, Un desempeño laboral exitoso.
- Estabilidad laboral en los últimos 5 años. (Si muestra estabilidad en este periodo, probablemente la situación se mantendrá en el futuro.

Capital

Se trata de evaluar el nivel de endeudamiento que tiene el socio, con referencia al monto, plazo instituciones a las que adeuda, y de cotejar estos parámetros con los ingresos percibidos por el hogar. Se torna importante ubicar al socio dentro de escalas preestablecidas de niveles de ingresos, pues entre mayor sea éste.

Colateral

Los colaterales les constituyen las garantías que ofrecerá el prestatario. Los colaterales no hacen de un préstamo malo, uno bueno simplemente mejoran un buen crédito. La decisión de prestar, no debe basarse en los colaterales, ellos deben dar su aporte al criterio de aprobación.

Condiciones

Se trata de evaluar el impacto del contexto global, dentro del que se desarrolla la empresa, tanto en la industria de la cual forma parte como en la economía.

Procesos

Son un conjunto de actividades interrelacionadas que generar un insumo.

Un proceso define qué es lo que se hace.

Según **Kaplan , R (2004:95)**,define que un proceso es un conjunto de actividades realizadas en forma secuencial, que permite generar un producto o servicio. Las actividades que forman parte de un proceso, transforman los insumos

(entradas), en productos o servicios (salidas del proceso), por medio del uso de los recursos, y tomando en cuenta ciertos controles de verificación de requisitos; agregándoles valor.

Procesos

GRAFICO 2 PROCESOS CREDITICIOS



Fuente: Harrington, James
Elaborado: Harrington, James

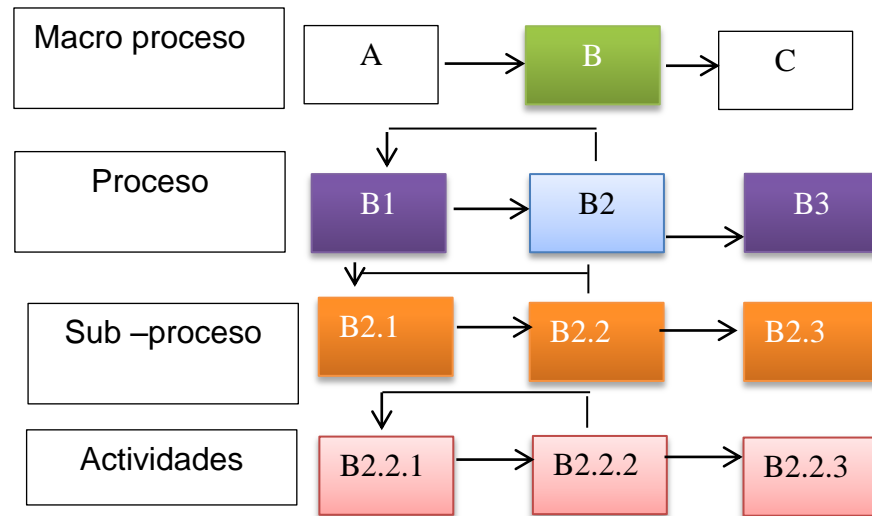
Los procesos utilizan los recursos de la organización para lograr ciertos objetivos o alcanzar resultados.

Jerarquía del proceso

Los procesos tienen una jerarquía basada en etapas o pasos:

- Macro –procesos
- Procesos
- Sub-procesos
- Actividades, y
- Tareas.

GRÁFICO 3: JERARQUÍA DE UN PROCESO



Fuente: Harrington, James

En cuanto a **Melinkoff, R (1977:32 y 33)**, afirma que un proceso puede ser definido como un conjunto de actividades enlazadas entre sí que, partiendo de una o más entradas la transforma generando un resultado que agrega valor. Las actividades de cualquier organización pueden ser concebidas como integrantes de un proceso determinado.

Por otro lado **Arens , A (1996:150)**, define al proceso como el “conjunto de actividades mutuamente relacionados o que interactúan para transformar elementos de entrada en resultados “luego añade que los elementos de entrada para un proceso son generalmente el resultado de otros procesos las empresas y/o las organizaciones son tan exigentes como son sus procesos.

Crédito

Es un acto de confianza en donde el deudor se compromete con al acreedor a cancelar un valor actual sea este bien, o servicio en un plazo determinado.

Referente a **Seder, J (1985:9-12)**, manifiesta que el crédito es una operación o transacción de riesgo en la que el acreedor (prestamista) confía a cambio de una garantía en el tomador del crédito o deudor (prestatario), con la seguridad que este último cumplirá en el futuro con sus obligaciones de

pagar el capital recibido (amortización de la deuda), más los intereses pactados tácitamente (servicio de la deuda).

Por lo que se refiere a **Morillo y Asociados (1991:78 y 79)**, "afirma que un crédito es una operación mediante la cual una entidad de intermediación financiera proporciona fondos a un cliente, con el propósito de repago en condiciones convenidas inicialmente".

Créditos a clientes según **Andersen, A (1997:139)**, afirma que es la cantidad que los clientes de una empresa le adeude en función de los suministros que reciben. Es importante para la planificación financiera que la empresa gestione estos créditos con eficacia, porque, por un lado, constituyen un coste financiero si no se cobran intereses, y por otro, existe el riesgo de impago.

Según **Andersen, A (1997:149)**, manifiesta que los créditos se clasifican en:

Crédito al consumo.

Son créditos otorgados a personas naturales destinados a financiar la adquisición de bienes o el pago de servicios personales cuya fuente de ingresos son remuneraciones o salarios.

Crédito que obtienen las personas físicas para fines distintos de los empresariales y profesionales, y que puede tener destinos de muy diversa naturaleza. Son considerados también como créditos al consumo los obtenidos a través de las tarjetas de crédito, así como aquellos otorgados por los grandes almacenes e hipermercados.

Crédito comercial

Son créditos orientados para personas naturales o jurídicas destinadas a financiar diversas actividades productivas o de comercialización a una escala menor

Crédito corto plazo que conceden los proveedores a una empresa para poder financiar sus compras. Tiene un punto de vista doble: para el proveedor es un crédito a clientes y para el cliente es un crédito de proveedores que le permite balancear las partes.

Créditos para la vivienda

Son créditos otorgados para personas naturales destinados para la remodelación total de la vivienda.

Se entiende por créditos para la vivienda, los otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia, adquisición de terrenos, siempre que se encuentren amparados con garantía hipotecaria y hayan sido otorgados al usuario final del inmueble.

Crédito hipotecario

Son créditos otorgados para compra de una vivienda, terreno, construcción a cambio del bien que se está adquiriendo.

Crédito en el cual el pago de los intereses y del principal está garantizado por la hipoteca de un bien inmueble, la cual queda inscrita en el registro de la propiedad. Al igual que el crédito pignoraticio, tiene preferencia de cobro en caso de quiebra o insolvencia del deudor.

2.4.2.2 Políticas crediticias

Son guías o marcos que ayudan a las decisiones sobre el otorgamiento del crédito .

Además Seder , **J (1985:19)**, "expresa que: la definición de política de crédito empleada en este texto es amplia, compuesta tanto por consideraciones explícitas como implícitas. Son estas últimas las que adquieren mayor importancia en la medida en que el mercado en que opera la institución bancaria evoluciona vertiginosamente.

La política de crédito de una empresa da la pauta para determinar si se debe conceder crédito a un cliente y el

monto de este. La empresa no debe solo ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito.

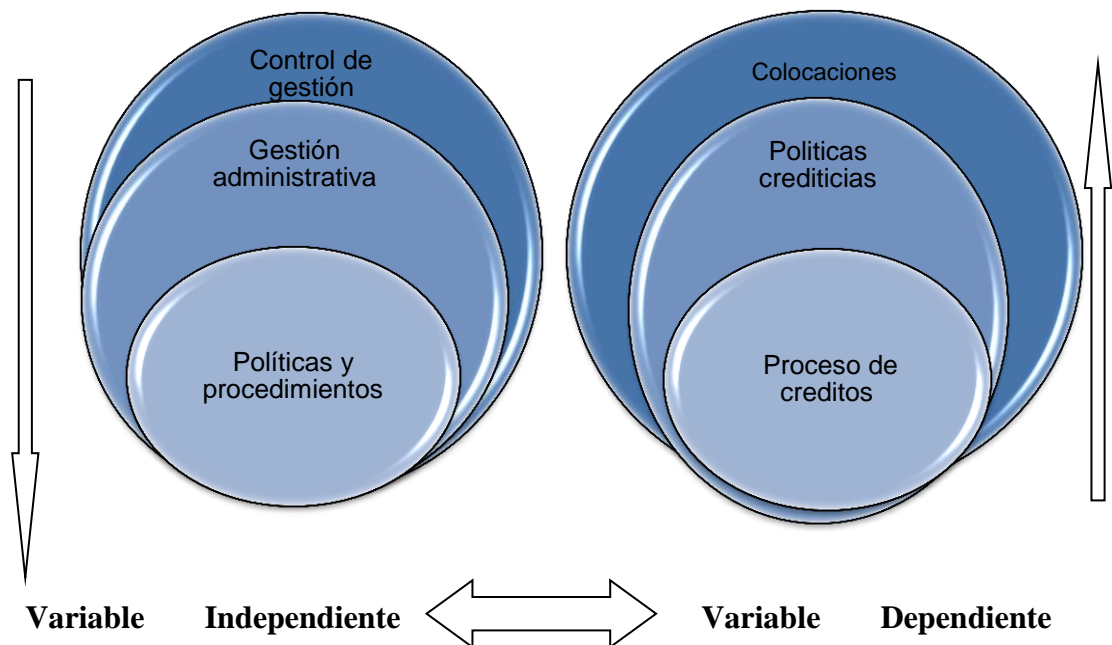
2.4.2.3 Colocaciones

Es un desembolso de dinero que nos otorga algún beneficio a futuro

Además **Patricio Reyes (2012:30 y 32)**, dice que colocación o crédito es un préstamo de dinero que una institución financiera otorga a su cliente, con el compromiso de que en un futuro, el cliente devolverá dicho préstamo en forma gradual, mediante el pago de cuotas, o en un solo pago y con un interés que compensa al acreedor por el periodo que no tuvo ese dinero.

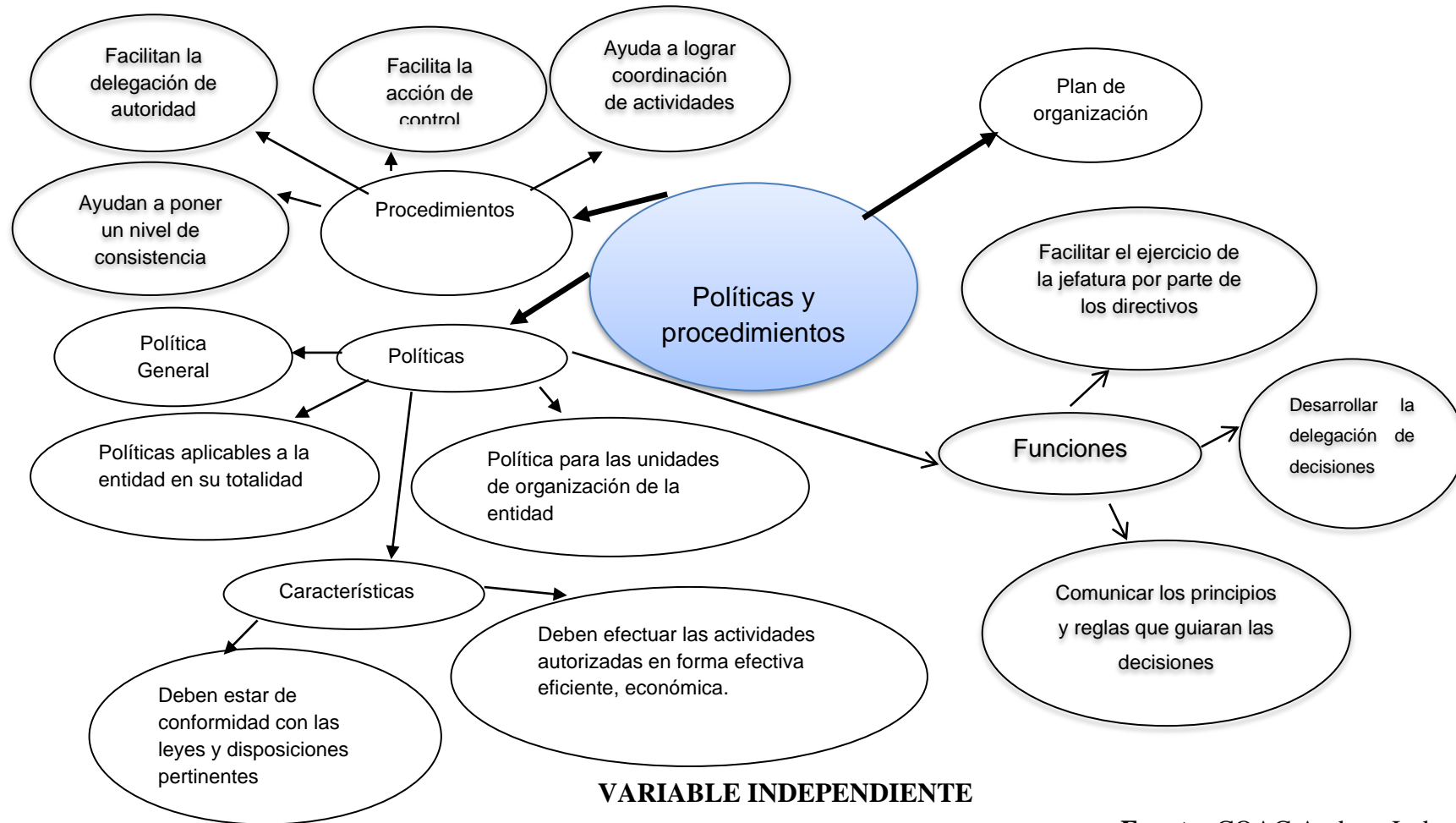
2.5 CATEGORIAS FUNDAMENTALES

2.5.1 Superordinación conceptual



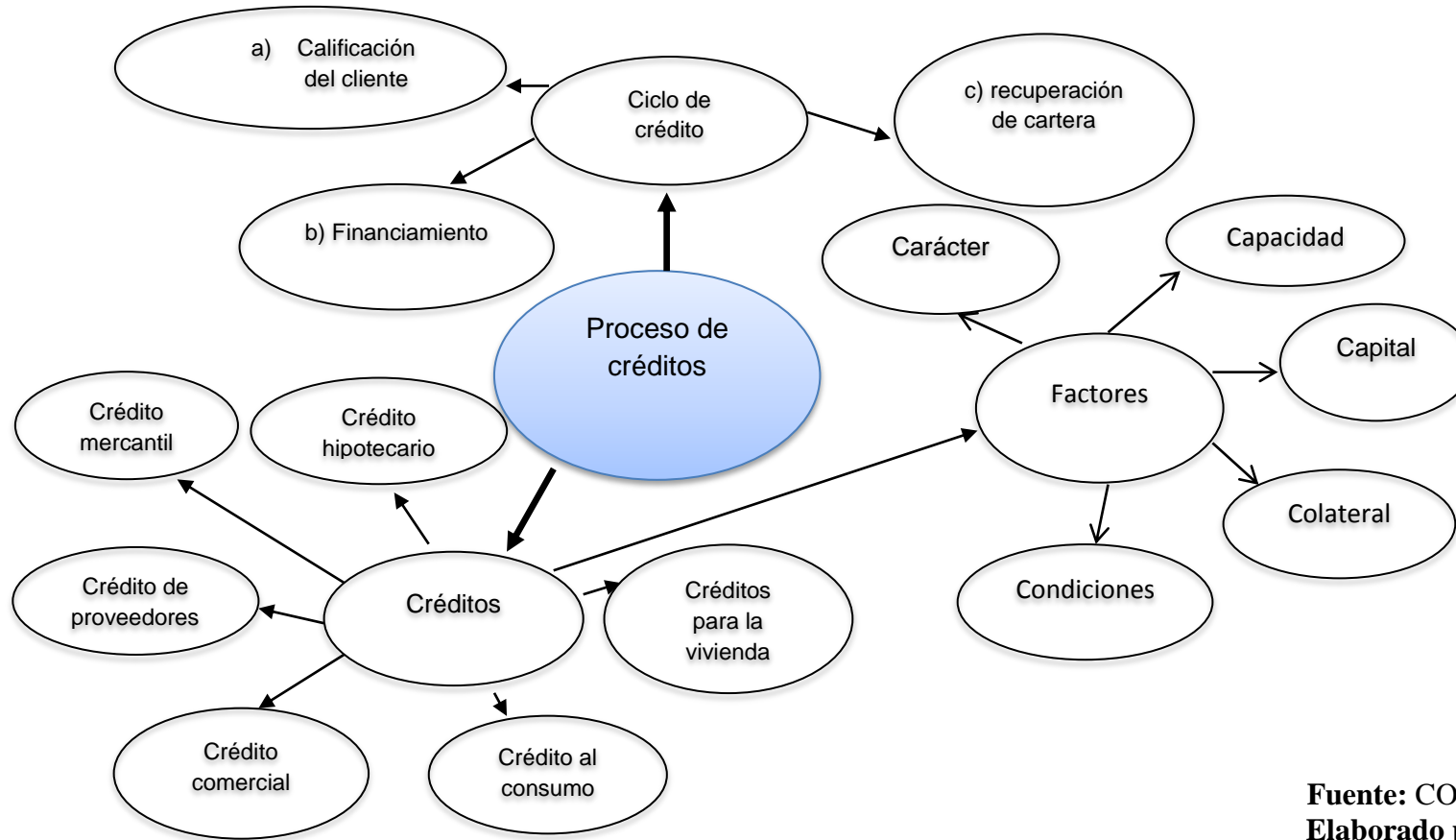
Fuente: COAC Ambato Ltda.
Elaborado por: Paola Molina

2.5.1.1 Subordinación Conceptual variable independiente



Fuente: COAC Ambato Ltda.
Elaborado por: Paola Molina

2.5.1.2 Subordinación Conceptual variable dependiente



Fuente: COAC Ambato Ltda.
Elaborado por: Paola Molina

VARIABLE DEPENDIENTE

2.6HIPOTESIS

La H1 son las políticas y procedimientos inciden en el proceso crediticio de la COAC Ambato.

2.4.1SEÑALAMIENTO DE VARIABLES

Variable independiente: políticas y procedimientos

Variable dependiente: proceso de créditos

Unidad de observación: COAC Ambato

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ENFOQUE

La presente investigación es predominante el enfoque cuantitativo ya que los objetivos y el proceso solo es conocido por los técnicos y los investigadores, en lo cual las decisiones para actuar son tomadas solo por los técnicos donde la población es pasiva y es considerada únicamente como un depósito de información, los resultados del estudio son destinados exclusivamente a los investigadores y al organismo.

En cuanto Lerma, **D (2004:37)**, "define que la investigación cuantitativa puede presentarse como proposiciones que pueden fácilmente en fórmulas matemáticas que expresan relaciones funcionales entre variables, y se utilizan técnicas estadísticas muy estructuradas para análisis de la información, utiliza instrumentos para recolección y medición de variables muy estructuradas."

Mediante el enfoque cuantitativo, se podrá medir e interpretar los resultados alcanzados en las encuestas y en los análisis efectuados, los mismos que permitirán proponer alternativas de solución a los puntos débiles encontrados, al deterioro de los indicadores financieros, y debilidad en la gestión administrativa y operativa, y proporcionar a la administración una herramienta para la toma de decisiones que permita que la cooperativa pueda brindar mejores servicios lo cual ayude al aumento de los socios y la misma crezca y tenga utilidades razonables lo cual contribuye a que la cooperativa a mantenerse en el mercado o la misma sea reconocida a nivel nacional y también el poder brindar servicios internacionalmente ya sea a los migrantes y países de Latinoamérica. Nos ayuda a obtener información real que nos permitirá obtener información razonable lo cual la cooperativa se beneficiara con el proyecto de investigación.

3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1. Investigación de Campo

Con referencia **Martínez, J (2000:24),**” manifiesta que la investigación de campo es la que realiza en lugares determinados donde se encuentra los sujetos de la investigación.

Este tipo de investigación me servirá para realizar un estudio de los hechos en el lugar en el que se producen los acontecimientos. También se podrá tomar contacto en forma directa con la realidad, para toda la información necesaria de acuerdo con los objetivos del proyecto que le permita mejorar el control de cada una de las políticas y procedimientos dictadas por la cooperativa lo que permite que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., brindar servicios eficientes que la colectividad les prefiera y hagan uso de sus servicios lo cual implica el superarse cada día más.

Para mi criterio este tipo de investigación es de suma importancia ya que la información directa, nos permite manejar información sin errores.

3.2.1. Investigación bibliográfica-documental

De igual manera **Bernal, C (2006:110),**” dice que consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto del tema objeto de estudio”.

La investigación bibliográfica – documental se aplicará en el presente trabajo ya que la misma se apoya en fuentes secundarias obtenidas de libros textuales, publicaciones, módulos y otros, que permita adquirir conceptos claros y precisos para el desarrollo del mismo lo cual nos permitirá obtener una información real y tomar las decisiones más acertadas que le ayudara a la cooperativa resolver el problema existente y así mejorar sus servicios que le permitirá crecer a nivel de la provincial y nacional y también ser reconocida a nivel internacional ; la técnica de

investigación bibliográfica que va a utilizar es a través del análisis de documentos (observación).

Para concluir es fundamental tener varios criterios, tantos escritos como cibernéticos ya que nos permite ampliar de una manera científica el tema propuesto y así poder obtener una visión más amplia y dar solución y real a los problemas planteados.

3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. Investigación exploratoria

Sin embargo **Hernández, Fernández, C & Baptista, P (2003:115)**, “define que la investigación exploratoria se efectúa normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no abordado antes”.

La investigación exploratoria se aplicará en el presente proyecto de investigación ya que son útiles por cuanto sirven para familiarizar al investigador con un objeto que hasta el momento le era totalmente desconocido, sirve como base para la posterior realización de una investigación descriptiva, puede crear en otros investigadores el interés por el estudio de un nuevo tema o problema y puede ayudar a precisar un problema o a concluir con la formulación de una hipótesis.

3.3.2. Investigación descriptiva

Metodológicamente **Meléndez, R & Sandoval, F (2007:29)**, define a la investigación descriptiva igual que los demás tipos de investigación, solo con más especificidad, empieza por determinar el objeto de estudio (organización de las empresas, clima laboral, satisfacción de clientes, productividad. Luego establece instrumentos para medir adecuadamente el nivel de ese objeto de estudio.

La investigación descriptiva es el tipo de investigación que se aplicará en la presente investigación para fundamentar el estudio de las variables y lo que permitirá recolectar datos que muestren el hecho o situación que ocurre y medirlo con la mayor precisión posible, pero aunque el estudio sea en esencia descriptivo contendrá elementos explicativos, como la observación y la encuesta las cuales le permitirá obtener información oportuna, real, concreta para poder tomar decisiones que ayuden a la cooperativa.

3.3.3. Investigación asociación de variables (correlacional)

Por otra parte **Tamayo, M (1997:64)**, “dice que la investigación asociación de variables determina la variación en unos factores en relación con otros (covariación).Indicada para establecer relaciones estadísticas entre características o fenómenos, pero no conducen directamente a establecer relaciones de causa- efecto entre ellos”.

La investigación asociación de variables será de utilidad en el presente proyecto de investigación nos ayudará a saber si las dos o más variables están o no relacionadas en sí y después se analiza la correlación, así como también nos permitirá saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas.

3.3.4. Investigación explicativa

Según los autores **Hernández ,R ,Fernández, C & Baptista, P (2007:66)**, “manifiesta que la investigación explicativa va más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; está dirigida a las causas de los eventos, sucesos y fenómenos físicos o sociales”.

La investigación explicativa será de utilidad en el presente proyecto de investigación ya que nos ayudara a explicar el porqué de las situaciones y en qué condiciones se han dado o para saber por qué dos más variables están relacionadas”.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

Así mismo **Lerma, D (2004:73)**, manifiesta que la población es el conjunto de todos los elementos de la misma especie que presentan una característica determinada o que corresponden a una misma definición y a cuyos elementos se le estudiaran sus características y relaciones. Es definida por el investigador y puede estar integrada por personas o por unidades diferentes a personas: viviendas, ventanas, tornillos, pacientes.

Para el presente estudio investigativo la totalidad de empleados de la agencia matriz de la “COOPERATIVA DE AHORROS Y CREDITO AMBATO LTDA”. Nos a ayuda a mantener en forma eficiente a sus crediticios.

TABLA 1. Nómina de empleados

NIVELES	CARGOS	MATRIZ
CREDITOS	JEFE DE CRÉDITO	8
	ANALISTAS DE CRÉDITO	15
	INSPECTORES DE CRÉDITOS	19
	ASISTENTES DE CRÉDITOS	0
	AUXILIAR DE CREDITO	0
	Total	42

Fuente: Departamento COAC Ambato (2013)
Elaborado: Paola Molina

3.4.2. Muestra

Tomando como referencia **Lerma, D (2004:74)**, define a la muestra como un subconjunto de la población. A partir de los datos de las variables obtenidos en ella (estadísticos), se

calculan los valores estimados de esas variables para la población. Se utiliza una muestra cuando por razones de gran tamaño, limitaciones técnicas o económicas, no es posible tomar mediciones a todos los elementos de la población.

Para el presente trabajo de investigación se trabajará con toda la población, para la veracidad de los datos es decir no se calculará muestra.

3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Según **Roberto Hernández y otros (2003:171)**,” manifiesta que la operacionalización de variables constituye el conjunto de procedimientos que describe las actividades que un observador debe realizar para recibir las impresiones sensoriales, las cuales indican la existencia de un concepto técnico en mayor o menor grado, es decir especifica que actividades u operaciones deben realizarse para recolectar datos e información que le permitan a la empresa obtener información confiable, real, eficiente y si poder tomar decisiones acertadas para la empresa y pueda desarrollarse y realizar nuevas estrategias que le permita llegar a nuevos nichos de mercado.”

Es un procedimiento por el cual pasa del plano abstracto de la investigación a un plano operativo, traduciendo cada variable de la hipótesis a manifestaciones directamente observables y medibles, de manera que se oriente a la recolección de la información. La técnica o instrumento básico de recolección de información será la Observación, consiste en poner atención, a través de los sentidos, en un aspecto de la realidad y en recoger datos para su posterior análisis e interpretación sobre la base de un marco teórico, que permita llegar a conclusiones y toma de decisiones.

Según la relación entre el investigador y el observado el tipo de observación viene a ser indirecta como investigador porque se estudiará el tema solo a través de información ya sea oral o escrita proporcionada por el gerente, empleados y clientes de la organización.

3.5.1 Operacionalización de la variable independiente

TABLA N°2 OPERACIONALIZACION DE LA V.I

VARIABLE INDEPENDIENTE: Políticas y procedimientos				
CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
<p>Políticas y procedimientos</p> <p>Las políticas se les conocen como una guía y lineamientos, que faculta para la toma de decisiones de una determinada empresa u organización.</p> <p>Los procedimientos son métodos, o acciones establecidos, para efectuar actividades de conformidad a las políticas prescritas, en una determinada organización o empresa.</p>	<p>Guía y Lineamientos</p>	Manual de funciones	¿Conoce usted si cuenta con un manual de funciones del departamento?	<p>Encuesta dirigida al gerente y empleados de la cooperativa con cuestionario (ver anexo 1)</p>
		Manual de créditos	¿Conoce usted si cuenta con un manual de crédito del departamento?	
		Supervisión y control	¿Cree usted que existe supervisión de los lineamientos para que se cumplan según lo establecido?	
	<p>Inspección</p>	Calidad de información financiera	¿Considera usted que el análisis Financiero que la cooperativa realiza es eficiente?	
		Calidad de información administrativa	¿Considera usted que el cumplimiento eficiente de las políticas y procedimientos en el área de créditos ayudará a la cooperativa a tomar mejores decisiones para el desarrollo de la misma?	
	<p>Métodos o acciones establecidas</p>	Capacidad y desempeño laboral	¿Considera usted que se tiene los conocimientos suficientes para cubrir las responsabilidades asignadas?	

Elaborado por: Paola Molina

3.5.2. Operacionalización de la variable dependiente

TABLA N°3 OPERACIONALIZACION DE LA V.D

VARIABLE DEPENDIENTE : Manejo del proceso crediticio				
CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
<p>Proceso de créditos Se conceptúa como: Conjunto de fases sucesivas del ciclo contable que constituye una transacción de confianza con un determinado nivel de riesgo, en el que el acreedor confía una activo a cambio de una garantía con la seguridad de que este en el futuro cumplirá sus obligaciones.</p>	Transacción de confianza	Información de créditos y cobranzas	<p>¿Considera usted que existe información suficiente sobre los requisitos para los créditos?</p> <p>¿Conoce usted si se cumple correctamente los reglamentos de cobro?</p>	Encuesta dirigida al gerente y empleados de la cooperativa con cuestionario (ver anexo 1)
		Rotación de cartera	¿Considera usted que la liquidez de la Cooperativa se evalúa para cubrir eficientemente los créditos?	
	Nivel de riesgo	Análisis	¿Cree usted que la morosidad ha aumentado en estos dos últimos años?	
		Informes directivos	¿Con que frecuencia se realiza los informes de créditos colocadas y cartera vencida a los directivos?	
		Políticas de crédito	¿Considera usted que se está aplicando correctamente el proceso de créditos?	

Elaborado por: Paola Molina

3.6. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Metodológicamente para **Herrera, L. & otros (2002: 174-178 y 183-185)**, la construcción de la información se opera en dos fases: plan para la recolección de información y plan para el procesamiento de información.

3.6.1. Plan para la recolección de información

Este plan contempla estrategias metodológicas requeridas por los objetivos e hipótesis de investigación, de acuerdo con el enfoque escogido, considerando los siguientes elementos:

- ***Definición de los sujetos: personas u objetos que van a ser investigados.***-La presente investigación trabajara con el gerente el cual direcciona a la cooperativa toma decisiones sobre el cómo se debe dar las políticas y procedimientos para el funcionamiento de la misma, los empleados que ayudaran al desarrollo de la misma y prestaran sus servicios, los clientes que hacen uso de los servicios y ayudan a que la cooperativa crezca en el mercado.
- Selección de las técnicas a emplear en el proceso de recolección de información.-La técnica a ser utilizada es la encuesta.

De acuerdo a **Eyssautier , M (2006:118)**,manifiesta que la encuesta consiste en someter a un grupo o a un individuo a un interrogatorio, invitándoles a contestar una serie de preguntas de un cuestionario. Estas son cuidadosamente preparadas en relación con el problema que se investiga y las hipótesis que se quieren comprobar las respuestas son reflejadas en el mismo cuestionario.

- Instrumentos seleccionados o diseñados de acuerdo con la técnica escogida para la investigación.-El instrumento a ser utilizado en el trabajo de investigación es el cuestionario 1.

De acuerdo con **Eyssautier, M (2006:220)**, define al cuestionario como una hoja de cuestiones o de preguntas que se hacen o se proponen para averiguar la verdad de una cosa. El cuestionario se utiliza para entrevistas a la población o a una parte de la misma que sea representativa del universo. Para garantizar que el cuestionario obtenga la información fidedigna y sirva de instrumento científico para garantizar datos y hechos, se requiere que cumpla con ciertos requisitos mínimos.

- **Selección de recursos de apoyo (equipos de trabajo).**-Se obtuvo la colaboración del Sr. Roberto Sánchez en la superordinación conceptual, operacionalización de la variable independiente y dependiente.
- Explicitación de procedimientos para la recolección de información, cómo se va a aplicar los instrumentos, condiciones de tiempo y espacio, etc.-
-

TABLA 4. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

TÉCNICAS	PROCEDIMIENTO
Encuesta	¿Cómo? Mediante el método científico
	¿Dónde? En los predios de la COAC Ambato
	¿Cuándo? Se realizará según lo establecido en el cronograma.

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Paola Molina

Respecto a **Eyssautier, M (2006:120)**, “manifiesta que el método científico es un conjunto de principios, reglas y procedimientos que orienta la investigación con la finalidad de alcanzar un conocimiento objetivo de la realidad; demostrado y comprobado racionalmente”.

Existen ocho pasos para este método:

1. Identificación del problema

2. Planteamiento del problema
3. Revisión bibliográfica
4. Formulación de hipótesis
5. Elección de técnicas
6. Recolección de información
7. Análisis de datos
8. Conclusiones

3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

3.7.1. Plan de procesamiento de información

- **Revisión crítica de la información recogida.** Es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.
- **Repetición de la recolección.** En ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
- **Tabulación o cuadros** según variables de cada hipótesis: manejo de información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados.-

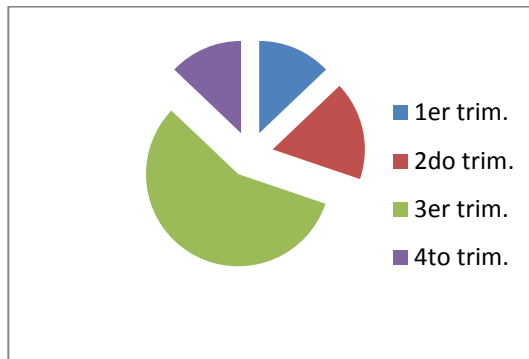
TABLA N°5. CUANTIFICACIÓN DE RESULTADOS

PREGUNTAS	X	Y	Z	TOTALES
1				
2				
N				

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Paola Molina

- Representaciones gráficas.-

GRÁFICO Nº 4. REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE RESULTADOS



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Paola Molina

3.7.2. Plan de análisis e interpretación de resultados

- **Análisis de los resultados estadísticos.** Destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.-
- **Interpretación de los resultados.** Con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.-
- **Comprobación de hipótesis.**-El método estadístico que se va a utilizar para comprobar la hipótesis es la distribución de t- student.

Desde el punto de vista de **Escudero, A (1968: 69 y 70)**, manifiesta que la distribución de la t- student, posiblemente es una de las distribuciones típicas más utilizadas. En realidad, todo lo que hemos dejado indicado respecto a las aplicaciones de la distribución normal, deberemos referirlo a esta distribución. La distribución de t- student tiene la misma forma de una campana, pero se diferencia de la forma de la distribución normal en que es más aguda que esta.

Además se utilizara el Chi- Cuadrado que según la definición de **Escudero, A (1968: 71 y 72)** es “si para todo i , u_i sigue una distribución normal con media 0 y varianza 1 entonces $\sum_{i=1}^n u_i^2 = u^t u$ sigue una distribución chi-cuadrado con n grados de libertad”.

Formula:

$$\chi^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

- Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.-

TABLA 6. RELACIÓN DE OBJETIVOS ESPECÍFICOS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
Analizar las políticas y procedimientos en la COAC Ambato determinando el cumplimiento de los mismos en el proceso de créditos.		
Evaluar el proceso crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., para la determinación del nivel de riesgos.		
Proponer una Auditoria de Control Interno al Proceso crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., midiendo la gestión crediticia.		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Paola Molina

CAPÍTULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

4.1 ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados obtenidos después de haber aplicado una encuesta a la población de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Primero se cuenta con un cuadro mediante Microsoft Excel donde se puede visualizar la tabulación de los datos, la misma que se efectuó pregunta por pregunta de manera ordenada.

Se realiza la representación gráfica en la que se utiliza los gráficos de columnas apiladas que nos ayudará con el análisis de la información que arrojó la encuesta.

Luego de realizar la investigación se procede a la interpretación de los datos concernientes en relación a las variables que son las políticas y procedimientos y proceso crediticio.

Comprobación de la hipótesis por medio del estimador estadístico Chi - Cuadrado. Este método ayudará a emitir un razonamiento concreto para justificar el problema expuesto según la modalidad de la investigación para poder obtener los criterios suficientes que permitan constatar las incógnitas establecidas a lo largo de la indagación plasmado en el presente trabajo de tesis.

4.1.1 ENCUESTA APLICADA SEÑORES EMPLEADOS Y GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO

1. ¿Conoce usted si cuenta con un manual de funciones del departamento?

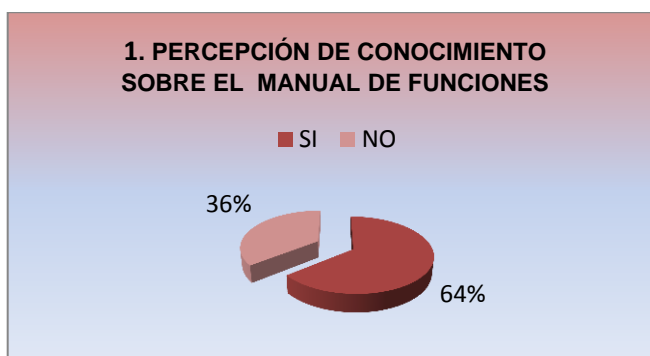
TABLA N° 7 PERCEPCIÓN DE CONOCIMIENTO SOBRE EL MANUAL DE FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO

OPCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
SI	27	64%
NO	15	36%
TOTAL ENCUESTADOS	42	100%

Fuente: COAC Ambato Ltda.

Elaborado por: Paola Molina

GRÁFICO N°5 PERCEPCIÓN DE CONOCIMIENTO SOBRE EL MANUAL DE FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO



Fuente: COAC Ambato Ltda.

Elaborado por: Paola Molina

Análisis

En la pregunta 1 de las encuestadas dirigidas a los empleados y gerente de la COAC Ambato se obtuvo que el 64% respondieron que Si cuentan con un manual de funciones del departamento mientras que el 36% tienen desconocimiento de que si exista tal manual.

Interpretación

Un porcentaje menor de la cooperativa tiene desconocimiento sobre el manual de funciones de la entidad la misma que impide el desarrollo eficiente del personal en las actividades a desempeñarse.

2.¿Conoce usted si cuenta con un manual de crédito del departamento?

TABLA N°8 PERCEPCIÓN DE CONOCIMIENTO SOBRE EI MANUAL DE CRÉDITO DEL DEPARTAMENTO

OPCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
SI	32	76%
NO	10	24%
TOTAL ENCUESTADOS	42	100%

Fuente: COAC Ambato Ltda.
Elaborado por: Paola Molina

GRÁFICO N°6 PERCEPCIÓN DE CONOCIMIENTO SOBRE EL MANUAL DE CRÉDITOS DEL DEPARTAMENTO



Fuente: COAC Ambato Ltda.
Elaborado por: Paola Molina

Análisis

Como se puede observar en la gráfica, un 76% de los encuestados manifestó que existe un manual de créditos del departamento, el 24% declaró que no existe una manual de créditos.

Interpretación

Esto se debe a la falta de capacitaciones sobre cada uno de los manuales con que cuenta Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., pero con mayor relevancia en el manual de créditos ya que los créditos son la parte fundamental de la cooperativa y aumentan la liquidez de la misma

3. ¿Cree usted que existe supervisión de los lineamientos para que se cumplan según lo establecido?

TABLA N°9 SUPERVISIÓN DE LINEAMIENTOS

OPCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
SI	18	43%
NO	24	57%
TOTAL ENCUESTADOS	42	100%

Fuente:COAC Ambato Ltda.

Elaborado por: Paola Molina

GRÁFICO N°7 Supervisión de los Lineamientos



Fuente: COAC Ambato Ltda.

Elaborado por: Paola Molina

Análisis

Las estadísticas de la pregunta 3 muestra que un 57% creen que NO existe una supervisión de los lineamientos para que cumplan según lo establecido mientras que un 43% manifiestan que SI.

Interpretación

Según los resultados en la encuesta esto nos quiere decir que hay una inadecuada supervisión sobre los lineamientos establecidos para otorgar los créditos y establecer procesos de cobranzas esto impide que no se realicen cada uno de los procesos que le permita cumplir con eficacia las actividades

4. ¿Considera usted que el análisis Financiero que la cooperativa realiza es eficiente?

Tabla N°10 Análisis financiero eficiente

ALTERNATIVAS	TOTAL	PORCENTAJE
SI	15	36%
NO	27	64%
Total encuestados	42	100%

Fuente: COAC Ambato Ltda.
Elaborado por: Paola Molina

Gráfico N°8 Análisis financiero eficiente



Fuente: COAC Ambato Ltda.
Elaborado por: Paola Molina

Análisis

El 64% del total de encuestados consideran que el análisis financiero que la Cooperativa realiza es ineficiente mientras que el 36% dicen que es eficiente.

Interpretación

Esto quiere decir que los estados financieros no se han realizado de forma eficiente lo que conlleva a que los indicadores financieros no reflejen valores reales que refleje la liquidez neta con la que cuenta la cooperativa para brindar sus servicios y productos.

5. ¿Considera usted que el cumplimiento de las políticas y procedimientos en el área de créditos ayudará a la cooperativa a tomar mejores decisiones para el desarrollo de la misma?

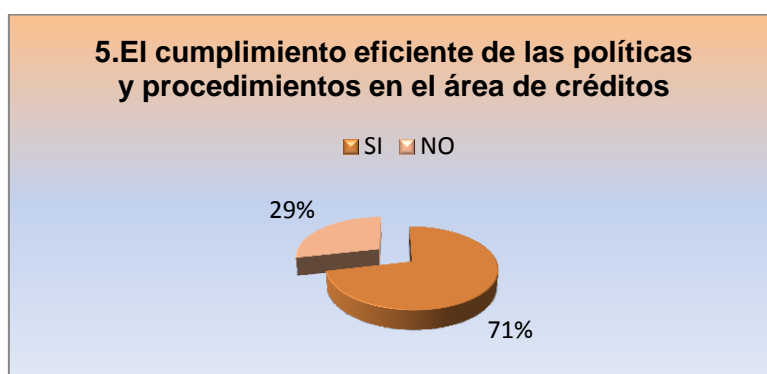
Tabla N°11 Políticas y procedimientos en el área de créditos

OPCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
SI	30	71%
NO	12	29%
Total encuestados	42	100%

Fuente: COAC Ambato Ltda.

Elaborado por: Paola Molina

Gráfico N°9 El cumplimiento eficiente de las políticas y procedimientos en el área de créditos



Fuente: COAC Ambato Ltda.

Elaborado por: Paola Molina

Análisis

Como se puede observar un 71% expresan que el cumplimiento eficiente de las políticas y procedimientos en el área de créditos ayudará a la cooperativa a tomar mejores decisiones para el desarrollo de la misma mientras que apenas el 29% manifiesta que NO.

Interpretación

La aplicación eficiente de las políticas y procedimientos en el área de créditos ayudará a que la Cooperativa pueda tomar mejores decisiones que ayude a su crecimiento y a evitar pérdidas en el otorgamiento de créditos.

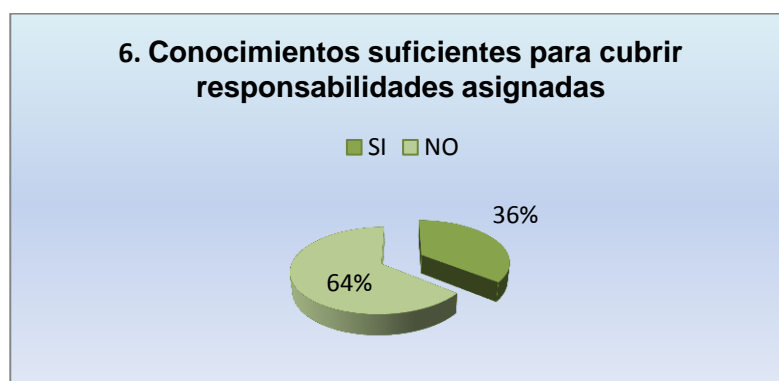
6. ¿Considera usted que se tiene los conocimientos suficientes para cubrir las responsabilidades asignadas?

Tabla N°12 Conocimientos suficientes para cubrir responsabilidades asignadas

OPCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
SI	15	36%
NO	27	64%
Total encuestados	42	100%

Fuente: COAC Ambato Ltda.
Elaborado por: Paola Molina

Gráfico N°10 Conocimientos suficientes para cubrir responsabilidades asignadas



Fuente: COAC Ambato Ltda.
Elaborado por: Paola Molina

Análisis

El 64% del personal encuestado considera que NO tienen los conocimientos suficientes para cubrir las responsabilidades asignadas y un 36% del personal responde que SI se tiene los conocimientos suficientes.

Interpretación

La cooperativa dentro del recurso humano no cuenta con el personal idóneo para realizar cada una de las responsabilidades en los diferentes departamentos no que lleva a dar un servicio ineficiente con información confusa así la inseguridad del socio.

7. ¿Considera usted una Auditoria de Control Interno al Proceso Crediticio para determinar la eficiencia operativa?

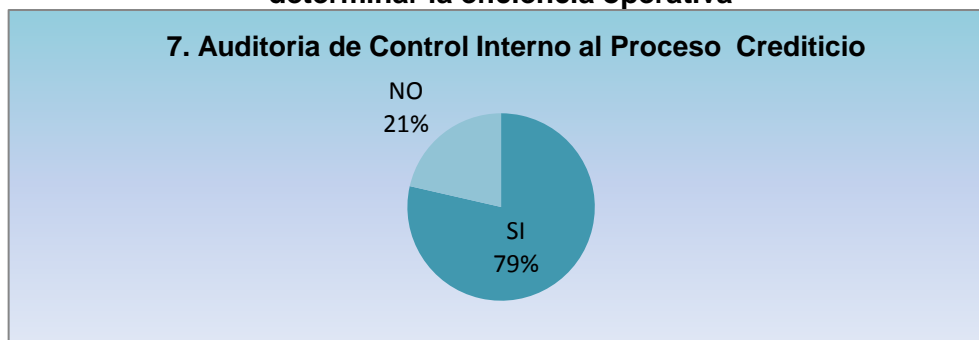
Tabla N°13 La Auditoria de Control Interno al Proceso Crediticio para determinar la eficiencia operativa

OPCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
SI	33	79%
NO	9	21%
Total encuestados	42	100%

Fuente: COAC Ambato Ltda.

Elaborado por: Paola Molina

Gráfico N°11 La Auditoria de Control Interno al Proceso Crediticio para determinar la eficiencia operativa



Fuente: COAC Ambato Ltda.

Elaborado por: Paola Molina

Análisis

El 79% de los encuestados considera que es fundamental una Auditoria de Control Interno al proceso crediticio para determinar la eficiencia operativa y un 21% del total de encuestados cree que No es fundamental la evaluación del Control Interno.

Interpretación

Una evaluación del Control Interno realizada al departamento de créditos permitirá constatar la eficiencia del funcionamiento de los procesos de concesión crediticia, y si las políticas crediticias están bien planteadas permitirá a la Cooperativa ser más competitiva en el sector financiero.

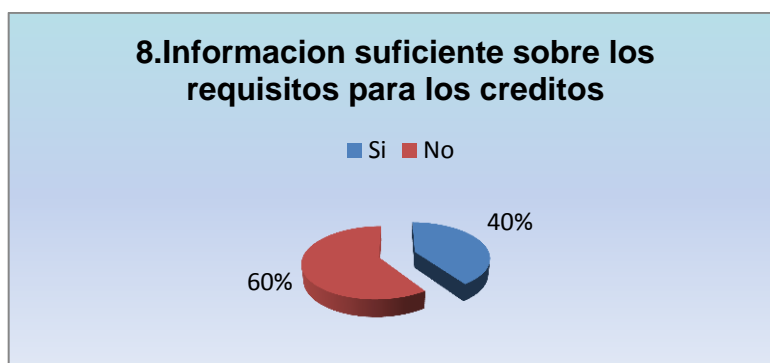
8.¿Cree usted que existe información suficiente sobre los requisitos para los créditos?

Tabla N°14 Información suficiente sobre los requisitos para los créditos

ALTERNATIVAS	TOTAL	PORCENTAJE
Si	17	40%
No	25	60%
Total encuestados	42	100%

Fuente: COAC Ambato Ltda.
Elaborado por: Paola Molina

Gráfico N°12 información suficiente sobre los requisitos para los créditos



Fuente: COAC Ambato Ltda.
Elaborado por: Paola Molina

Análisis

Del total de encuestados el 60% indican que no existe suficiente información sobre los créditos y un 40% consideran que si existe suficiente información sobre los requisitos.

Interpretación

Los datos encuestados indican que no existe suficiente información sobre los requisitos para los créditos, ya que de acuerdo a las estadísticas existen mayor parte de los habitantes solo cuentan con un nivel básico de educación por lo que se recomienda presentar información muy detallada tanto escrita como oral, y sobre todo mantener cierta paciencia con las preguntas de las personas.

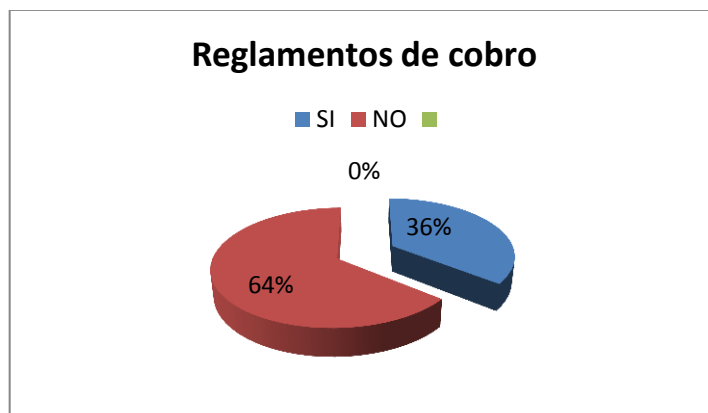
9. ¿Conoce usted si se cumple correctamente los reglamentos de cobro?

Tabla N°15 Reglamentos de cobro

ALTERNATIVAS	TOTAL	PORCENTAJE
SI	15	36%
NO	27	64%
Total encuestados	42	100%

Fuente: COAC Ambato Ltda.
Elaborado por: Paola Molina

Gráfico N°13 Reglamentos de cobro



Fuente: COAC Ambato Ltda.
Elaborado por: Paola Molina

Análisis

El 64% de los encuestados considera que no se cumple correctamente los reglamentos y el 36 % creen que si se cumplen correctamente los reglamentos de cobro.

Interpretación

Es importante tener un buen sistema de cobranza en una entidad, debido a lo práctico que resulta al medir la rentabilidad, eficiencia y la productividad, pues de ello depende para mantenerse en el mercado. Es bueno que la cooperativa aplique controles internos en su operación de cobranza, lo que conduce a conocer la situación real de la misma, con una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan.

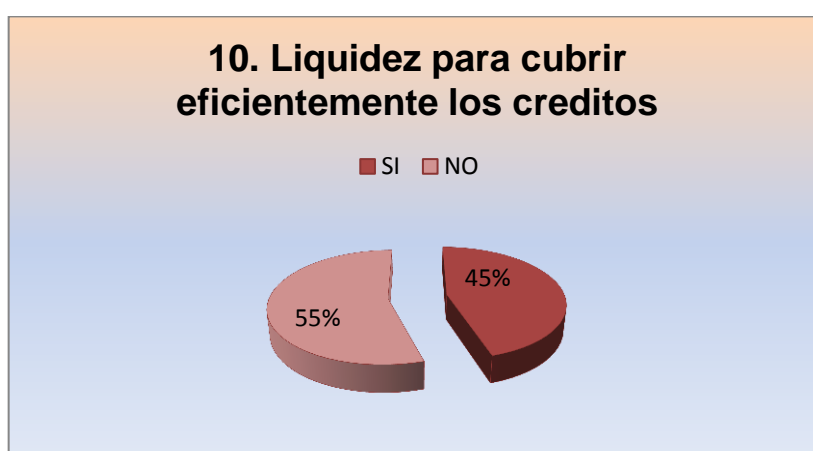
10. ¿Considera usted que la liquidez de la Cooperativa se evalúa para cubrir eficientemente los créditos?

Tabla N°16 Liquidez de la cooperativa se evalúa para cubrir eficientemente los créditos

OPCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
SI	19	45%
NO	23	55%
TOTAL ENCUESTADOS	42	100%

Fuente: COAC Ambato Ltda.
Elaborado por: Paola Molina

Gráfico N°14 liquidez para cubrir eficientemente los créditos



Fuente: COAC Ambato Ltda.
Elaborado por: Paola Molina

Análisis

De la encuesta realizada hemos obtenido los siguientes resultados el 55% considera que la liquidez de la cooperativa se evalúa para cubrir eficientemente los créditos y el 45% manifiesta que la liquidez no se evalúa para cubrir los créditos

Interpretación

A pesar de la poca liquidez de la Cooperativa la misma evalúa en su mayoría para cubrir con eficiencia sus préstamos a pesar que a veces no se da a cumplir las políticas lo que conlleva cubra pocos créditos pedidos por los socios.

11 ¿Cree usted que la morosidad ha aumentado en estos dos últimos años?

Tabla 17 Morosidad en estos dos últimos años

OPCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
SI	28	67%
NO	14	33%
TOTAL ENCUESTADOS	42	100%

Fuente: COAC Ambato Ltda.
Elaborado por: Paola Molina

Gráfico N°15 Morosidad en estos dos últimos años



Fuente: COAC Ambato Ltda.
Elaborado por: Paola Molina

Análisis

Como se puede observar en la gráfica 13 el 67% cree que la morosidad ha aumentado en estos dos últimos años y mientras que el 33% no considera que ha aumentado la morosidad.

Interpretación

Los empleados y el gerente de la Cooperativa manifiesta que el evaluar las políticas de cobro para clientes morosos ayudarían que la misma disminuya las cuentas incobrables que resulta una pérdida para la cooperativa.

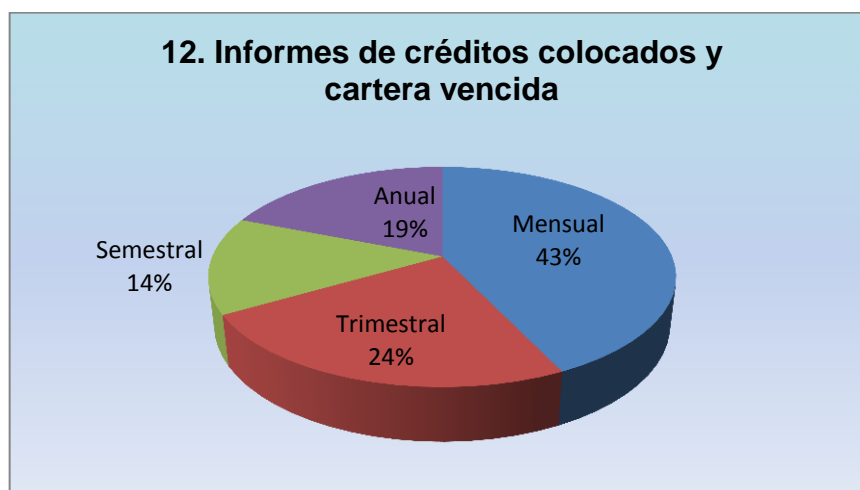
12. ¿Conoce usted con qué frecuencia se realiza los informes de créditos colocados y cartera vencida a los directivos?

Tabla N°18 Informes de créditos colocados y cartera vencida a los directivos

ALTERNATIVAS	TOTAL	PORCENTAJE
Mensual	18	43%
Trimestral	10	24%
Semestral	6	14%
Anual	8	19%
Total	42	100%

Fuente: COAC Ambato Ltda.
Elaborado por: Paola Molina

Gráfico N°16 informes de créditos colocados y cartera vencida



Fuente: COAC Ambato Ltda.
Elaborado por: Paola Molina

Análisis

Los resultados de las encuestas como se muestra en la tabla N° 15 indican que un 43% de los informes de créditos colocados y cartera vencida se realizan mensual, el 24% es trimestral, 14% semestral y el 19% anual.

Interpretación

Las estrategias actuales para la recuperación de cartera están normalmente establecidas dando resultados no riesgosos para la cooperativa esto indica que no existe una gran cuenta de cartera incobrable es decir los rastros de morosidad no son demasiado altos.

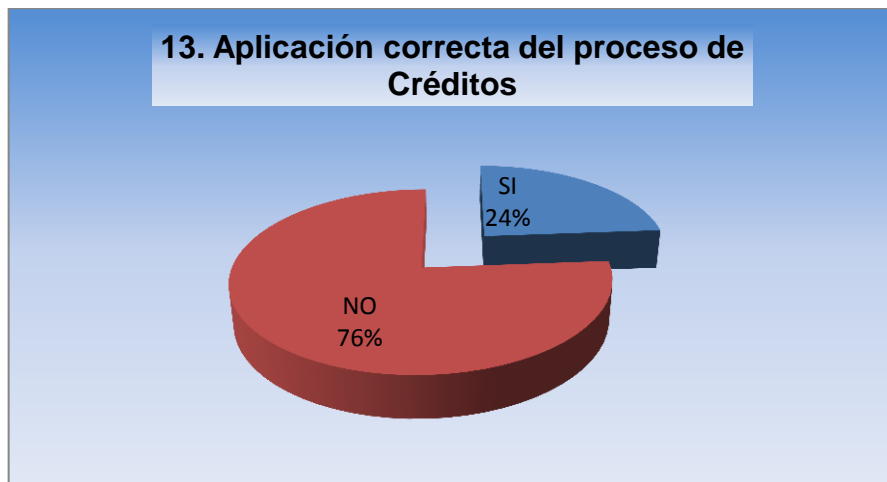
13. ¿Considera usted que se está aplicando correctamente el proceso de créditos?

Tabla N° 19 Aplicación correcta del proceso de créditos

ALTERNATIVAS	TOTAL	PORCENTAJE
SI	10	24%
NO	32	76%
Total encuestados	42	100%

Fuente: COAC Ambato Ltda.
Elaborado por: Paola Molina

Gráfico N°17 Aplicación correcta del proceso de créditos



Fuente: COAC Ambato Ltda.
Elaborado por: Paola Molina

Análisis

Del total de encuestados nos informan que el 76% consideran que NO se está aplicando correctamente el proceso de créditos mientras que el 24% manifiestan que SI se aplica correctamente.

Interpretación

Un adecuado proceso de concesión crediticia es el principal comienzo para poseer rentabilidad en la cooperativa, los mismos deben ser ejecutados considerándose que son la base de retorno del dinero, en todo el proceso por lo que se recomienda una evaluación del proceso planteado y reformado de ser más conveniente.

RESULTADOS GLOBALES

Tabla No 20: Resultados globales

No	PREGUNTAS	ENCUESTADOS	TOTAL	%
1)	¿Conoce usted si cuenta con un manual de funciones del departamento?	42	42	100%
	SI	27	27	64%
	NO	15	15	36%
			42	
2)	¿Conoce usted si cuenta con un manual de crédito del departamento?	42	42	100%
	SI	32	32	76%
	NO	10	10	24%
			42	
3)	¿Cree usted que existe supervisión de los lineamientos para que se cumplan según lo establecido?	42	42	100%
	SI	18	18	43%
	NO	24	24	57%
			42	
4)	¿Considera usted que el análisis Financiero que la cooperativa realiza es eficiente?	42	42	100%
	SI	15	15	36%
	NO	27	27	64%
			42	

Fuente: COAC Ambato Ltda.
Elaborado por: Paola Molina

Tabla N° 21 Resultados globales

No	PREGUNTAS	ENCUESTADOS	TOTAL	%
5)	¿Considera usted que el cumplimiento eficiente de las políticas y procedimientos en el área de créditos ayudará a la Cooperativa a tomar mejores decisiones para el desarrollo de la misma?	42	42	100%
	SI	30	30	71%
	NO	12	12	29%
			42	
6)	¿Considera usted que se tiene los conocimientos suficientes para cubrir las responsabilidades asignadas?	42	42	100%
	SI	15	15	36%
	NO	27	27	64%
			42	
7)	¿Cree usted que es fundamental una Auditoria de Control Interno al Proceso Crediticio para determinar la eficiencia operativa	42	42	100%
	SI	33	33	79%
	NO	9	9	21%
			42	
8)	¿Cree usted que existe información suficiente sobre los requisitos para los créditos?	42	42	100%
	SI	17	17	40%
	NO	25	25	60%
			42	

Fuente: COAC Ambato Ltda.
Elaborado por: Paola Molina

Tabla N° 22 Resultados globales

No	PREGUNTAS	ENCUESTADOS	TOTAL	%
9)	¿Conoce usted si se cumple correctamente los reglamentos de cobro?	42	42	100%
	SI	15	15	36%
	NO	27	27	64%
			42	
10)	¿Considera usted que la liquidez de la Cooperativa se evalúa para cubrir eficientemente los créditos?	42	42	100%
	SI	19	19	45%
	NO	23	23	55%
			42	
11)	¿Cree usted que la morosidad ha aumentado en estos dos últimos años?	42	42	100%
	SI	28	28	67%
	NO	14	14	33%
			42	

Fuente: COAC Ambato Ltda.
Elaborado por: Paola Molina

Tabla N° 23 Resultados globales

No	PREGUNTAS	ENCUESTADOS	TOTAL	%
12)	¿Con que frecuencia se realiza los informes de créditos colocados y cartera vencida a los directivos?	42	42	100%
	MENSUAL	18	18	43%
	TRIMESTRAL	10	10	24%
	SEMESTRAL	6	6	14%
	ANUAL	8	8	19%
			42	
13)	¿Considera usted que se está aplicando correctamente el proceso de créditos?	42	42	100%
	SI	10	10	24%
	NO	32	32	76%
			42	

Fuente: COAC Ambato Ltda.
Elaborado por: Paola Molina

4.2 Verificación de la Hipótesis

1.- Planteo de hipótesis

a) Modelo Lógico

Ho; Las políticas y procedimientos no inciden en el proceso crediticio en la COAC Ambato.

H1; Las políticas y procedimientos si inciden en el proceso crediticio en la COAC Ambato.

b) Modelo Matemático

Ho; O = E

H1; O ≠ E

c) Modelo estadístico

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

X² = Chi cuadrado

O = Frecuencias observadas

E = Frecuencias esperadas

3.- Nivel de Significación

∞ = 0.05

4.- Regla de decisión

1-0,05 = 0,95

gl = (f - 1) (c - 1)

gl = (2 - 1) (2 - 1)

gl = (1) (1)

gl = 1

Al 95% y con 1 gl X² t es igual a 3,84

Se acepta la hipótesis nula si, X² c es menor o igual a X² t, caso contrario se rechaza.

5.- Cálculo de χ^2

Tabla Frecuencias Observadas
Tabla N ° 24 Frecuencias Observadas

Preguntas		Pregunta 13		Total
		Si	No	
Pregunta 5	Si	10	20	30
	No	0	12	12
Total		10	32	42

Fuente: encuesta

Elaborado por: Paola Molina

Tabla Frecuencias Esperadas
Tabla N ° 25 Frecuencias Esperadas

Preguntas		Pregunta 13		Total
		Si	No	
Pregunta 5	Si	7.14	22.86	30
	No	2.86	9.14	12
Total		10	32	42

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Paola Molina

Cálculo del Chi Cuadrado

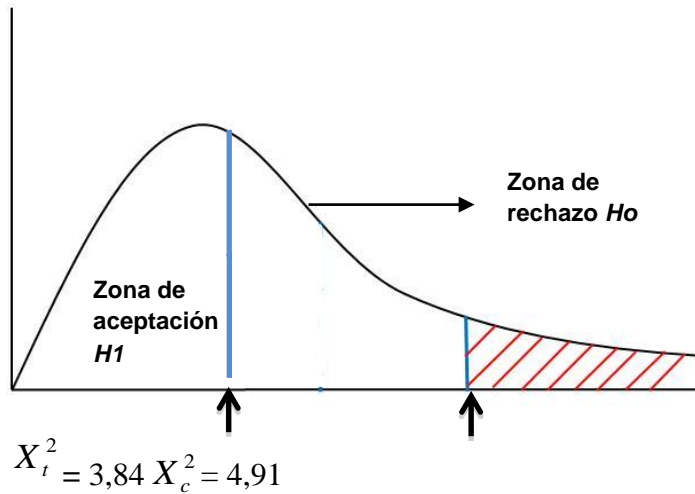
Tabla N° 26 Cálculo del Chi Cuadrado

O	E	(O-E)	(O-E) ²	(O-E) ² /E
10	7.14	2.86	8.18	0.81
20	22.86	-2.86	8.18	0.35
0	2.86	-2.86	8.18	2.86
12	9.14	2.86	8.18	0.89
CHI CUADRADO				4,91

Fuente: encuesta
Elaborado por: Paola Molina

6.- Identificación de la zona de rechazo

Gráfico N° 18: Campana de Gauss



Fuente: encuesta

Elaborado por: Paola Molina

Una vez hechos los cálculos podemos notar que:

Si $x_c^2 = 4,91 \geq x_t^2 = 3,84$ por lo tanto se rechaza H_0

7.-Conclusión: Con un 95% de certeza, el 5% de error y con 1 grado de libertad se obtuvo conforme a la regla de decisión, que se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alternativa H_1 : Las políticas y procedimientos si inciden en el proceso crediticio en la COAC Ambato.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- La cooperativa no cuenta con procedimientos en créditos definidos de forma clara y oportuna para el desarrollo de procesos eficientes y eficaces, esta causa que existan muchos desaciertos y se comentan errores que afectan directamente al buen desenvolvimiento del departamento de créditos
- El personal de cada área o departamento no posee los conocimientos suficientes para efectuar las tareas encomendadas, muchas de las veces se lo realiza de manera empírica, esto se debe a que no se formaliza la asignación de actividades a través de la delegación de funciones por escrito.
- Existe un control Interno ineficiente para la aplicación de políticas y procedimientos definidos para conceder créditos y quienes están encargados no verifican toda la información de las solicitudes de créditos aumentando los riesgos de incobrabilidad a niveles críticos, perjudicando económicamente a la Cooperativa.
- Existen limitaciones por parte de la cooperativa para mejorar la concesión, la falta de coordinación por parte administrativa ha ocasionado que las propuestas planteadas por asesores, gerentes y socios, no se las ha puesto en práctica.

Recomendaciones

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ahorro Ltda. necesariamente deberá aplicar y reformar adecuadamente las

políticas y procedimientos de crédito, con el propósito de lograr que se cumplan eficientemente en el proceso de créditos.

- Es necesario la evaluación del proceso crediticio existente en la cooperativa, para mejorar o determinar el nivel de riesgos ya que un adecuado proceso crediticio es el principal comienzo para poseer la base de retorno de dinero.
- De acuerdo a los resultados obtenidos es necesario analizar y aplicar una evaluación del control interno en el proceso de otorgamiento de créditos con la finalidad de medir la gestión crediticia.
- Implementar una capacitación permanente al personal del Departamento en lo referente al proceso de análisis para la concesión de créditos, de esta manera reducir el riesgos de y cumplir con los objetivos establecidos de la cooperativa.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 DATOS INFORMATIVOS

Título: Auditoria de Control Interno al Proceso Crediticio para medir la gestión crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Institución Ejecutora: Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato LTDA

Beneficiarios: Cuando se ejecute esta propuesta los beneficiarios serán la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato LTDA”, los socios que solicitan créditos, y la sociedad en general.

Ubicación:

Provincia : Tungurahua

Cantón : Ambato

Parroquia : La Matriz

Calle : Lalama

Número : 08-51

Intersección : Juan Benigno Vela Referencia ubicación: A media cuadra del Hotel Emperador

Tiempo Estimado para la Ejecución

Inicio: Agosto 2013

Fin: marzo 2014

Costo de la propuesta

Humanos

El siguiente trabajo de investigación utilizara los siguientes recursos humanos.

Tabla 27. Recursos Humanos

Rubro	Cantidad	Unidad de medida	Total ,USD \$
Investigador	1	218,00 \$/mes	1308,00
Asesor	1	25,00\$/ hora	125,00
Subtotal, USD\$			1433,00
+10% Imprevistos, USD\$			143,30
TOTAL,USD\$			1576,30

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Paola Molina

Son mil cuatrocientos treinta y tres para recursos humanos que se utilizará en el trabajo de investigación.

Materiales

Los recursos materiales que se utilizaron y se siguen utilizando en el proyecto de investigación los cuales nos ayudaron para la elaboración, presentación y ejecución y también facilitaron la culminación del mismo se detalla a continuación.

Tabla 28 Recursos materiales

Rubro	cantidad	Unidad de medida	Total, USD\$
Suministros de oficina	-----	-----	50,00
Fotocopias	500	0.03\$/copia	15,00
Subtotal, USD\$			65,00
+10% de Imprevistos ,USD\$			6,50
Total, USD \$			71 ,50

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Paola Molina

Son setenta y uno con cincuenta centavos los que han sido destinados para recursos materiales.

Económicos

Presupuesto. Se calcula utilizando la fórmula del presupuesto de operación, donde se suma los totales de los recursos previamente estimados:

$$PO = \sum RM + \sum RH$$

$$PO = 1576,30 + 71,50$$

$$PO = \$1647,80$$

Son mil seiscientos cuarenta y siete con ochenta centavos

6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

Después del estudio realizado se puede concluir que la cooperativa no cuenta con procedimientos en créditos definidos de forma clara y oportuna para el desarrollo de procesos eficientes y eficaces, esta causa que existan muchos desaciertos y se comentan errores que afectan directamente al buen desenvolvimiento del departamento de créditos, el personal de cada área o departamento no posee los conocimientos suficientes para efectuar las tareas encomendadas, muchas de las veces se lo realiza de manera empírica, esto se debe a que no se formaliza la asignación de actividades a través de la delegación de funciones por escrito.

Existe un control Interno ineficiente para la aplicación de políticas y procedimientos definidos para conceder créditos y quienes están encargados no verifican toda la información de las solicitudes de créditos aumentando los riesgos de incobrabilidad a niveles críticos, perjudicando económicamente a la Cooperativa, existen limitaciones por parte de la cooperativa para mejorar la concesión, la falta de coordinación por parte administrativa ha ocasionado que las propuestas planteadas por asesores, gerentes y socios, no se las ha puesto en práctica.

Como antecedente de la propuesta del trabajo de graduación se puede citar Trabajo de Graduación de CPA de la Universidad Técnica de Ambato de Patricia Acosta(2011) sobre: “El Control Interno en el departamento de Contabilidad y su incidencia en la Información Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. en el segundo semestre del año 2010”.

Considerando la presente investigación las conclusiones que ayudan son:

- Al realizar la evaluación del Control Interno al departamento de Contabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., se pudo constatar que existe varias falencias las mismas que están afectando considerablemente a la información financiera que se está emitiendo.
- De las encuestas aplicadas se estableció que las políticas de Control Interno que se estaban aplicando en la Cooperativa afectan considerablemente a la información financiera de la misma de manera que a corto plazo se podrá evidenciar las consecuencias de esta aplicación.

Trabajo de graduación de Ingeniera de Gestión Financiera de la Universidad Técnica Ambato de Elsi Bolaños (2011) sobre:” La Gestión Financiera y su Trascendencia en los Recursos Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., en el año 2010.”

La presente investigación ha aportado las siguientes conclusiones:

- Se determinó que en la Cooperativa no existe una restructuración en el manual de créditos, lo que perjudica a los Recursos financieros de la Cooperativa.
- Establecer una eficiente gestión financiera, respecto a la toma de decisiones, para brindar a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., familiaridad y credibilidad, así incrementar los Recursos Financieros, de esta manera sobre salir en el mercado Financiero.

- Es de vital importancia para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., una rápida reestructuración del manual de créditos, para que la cooperativa siga creciendo en relación a los Recursos Financieros, por que al momento son pocos los socios que quieren adquirir estos préstamos familiares, así logra que estos se vean obligados a aceptar las condiciones de crédito que asigne la Cooperativa.

6.3 Justificación

En la actualidad las Cooperativas de Ahorro y Crédito juega un papel importante dentro de la sociedad, es por ello que existe la necesidad de captar socios y cumplir con la función principal que es la conceder créditos, por tal motivo es importante contar con una Auditoria de Control Interno al Proceso Crediticio.

Por tal razón esta propuesta está enfocada a ayudar y mejorar la concesión de créditos, la misma que una vez que ejecute y siguiendo todos los pasos que se debe realizar, se evitará irregularidades en esta área y por ende la rentabilidad será la esperada por los directivos de la Cooperativa.

La presente propuesta busca orientar y llenar vacíos que quedan al realizar un análisis rápido de información y documentación de las solicitudes de créditos de los socios y permitirá al Departamento de Créditos a descubrir en que aspecto está fallando y así mejorar su trabajo.

La Auditoria de Control Interno al Proceso Crediticio para determinar la eficiencia operativa, es importante y de gran ayuda para los directivos y para quién esté a cargo de esta área como es el crédito para realizar una correcta adjudicación de los créditos y satisfacer esta gran demanda de créditos que existe en la actualidad.

Con la aplicación de la presente propuesta en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, se beneficiara tanto la Cooperativa y su desarrollo, directivos, y socios, los clientes estarán satisfechos con la agilidad de los trámites para la obtención de los créditos, la cooperativas optimizará sus recursos para brindar un mejor servicio y beneficio a sus socios.

La implantación de esta propuesta permitirá el buen manejo de los recursos provenientes de fuentes externo para la concesión de créditos, ya que al momento de conceder los créditos se realizará un análisis detallado de las solicitudes de créditos para determinar si se rechaza o se aprueba dicha solicitud, y así reducir el aumento de la morosidad en la Cooperativa.

6.4 Objetivos

6.4.1. Objetivos General

Aplicar la Auditoria de Control Interno al Proceso Crediticio para determinar la eficiencia operativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

6.4.2. Objetivos Específicos

- Realizar un análisis general.
- Aplicar y ejecutar los ocho componentes del Coso II .
- Informar los resultados obtenidos y recomendar soluciones para los problemas encontrados.

6.5. Análisis de factibilidad

Se realizará la presente propuesta ya que se cuenta con la debía autorización de la presidencia como autoridad máxima de la Cooperativa

de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., la gerencia y la colaboración de los funcionarios del departamento de créditos, por lo tanto se podrá se podrá analizar los siguientes factores fundamentales que se detalla a continuación.

Factibilidad económica

La propuesta es factible en el aspecto económico, en vista que incrementará la credibilidad financiera de los socios a su Institución, a través del conocimiento de los objetivos de manera clara y precisa, por parte de los funcionarios asignados para las diferentes tareas de ejecución; consiguiendo de esta manera ser más ágiles y eficientes en los procesos.

Adicional con un personal comprometido al trabajo en equipo y con la miras de superación permitirán canalizar fuentes para captar el ahorro de los socios generando inversiones que permitirán mejorar la vida económica y productiva del mismo, mediante la oferta de mejores servicios que poco a poco permitirán ganar la confianza de sus asociados y obtendrán un crecimiento significativo.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., no busca beneficios económicos por que ha sido creada para brindar servicios y colaboración a los socios, por lo cual busca reinvertir las utilidades obtenidas a través del aumento en los montos de crédito y disminución de las tasas de interés.

Factibilidad Social

El principio fundamental del cooperativismo es la mutua participación, con el propósito de conseguir mejorar la calidad de vida de sus asociados y el crecimiento institucional.

La finalidad de esta propuesta se orienta a satisfacer las necesidades sociales proyectando una imagen de confiabilidad a través de servicios ágiles y oportunos disminuyendo tasas de interés, brindando un correcto asesoramiento a la inversión crediticia, y como consecuencia la cooperativa lograra el retorno del dinero con su respectiva utilidad.

Se busca rechazar el beneficio capitalista, e impulsar actividades culturales que permitan obtener aspectos relevantes y de gran impacto social, para ampliar la cobertura de sus servicios que son de beneficio para sus socios.

Uno de los factores que han permitido el éxito de las cooperativas es su enfoque de las finanzas sociales, ya que esto posibilita crear nuevas formas de organización tomando en cuenta a los sectores populares y creando conjuntamente iniciativas y emprendimientos.

Satisfacer las necesidades comunes de los socios, siendo su compromiso primordial la adecuada concesión de créditos a través de un personal laboral con valores éticos en busca del trabajo asociativo, la igualdad, la equidad en la cooperación, y el respeto entre sus miembros, valores que se reflejan a un sistema cooperativo comprometido con toda la sociedad sin distinción de nadie, entonces la propuesta se constituye un mecanismo que aporta al desarrollo social.

Las cooperativas buscan promover su fortalecimiento y expansión de una manera armónica y consistente con las mejores prácticas para captar socios incluyendo muchas unidades familiares de bajos ingresos, constituyéndose un medio importante para ayudar a satisfacer las necesidades de crédito.

Factibilidad Institucional

La propuesta servirá para fortalecer los vínculos de comunicación entre los clientes internos y externos de la cooperativa, logrando la confianza de los socios y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

En un mercado global como el actual, es necesario que la cooperativa aprenda a cooperar para que de esta forma ser más competitiva, realizando acciones conjuntas que faciliten el alcance de sus objetivos de negocio y buscando alianzas que nos permitan ofrecer mejores servicios a nuestros clientes esto permitirá ser más competitivos con el resto de instituciones financieras cooperativas de la localidad.

Los cambios que se están produciendo en la sociedad influye notablemente en el sistema cooperativo, van cambiando criterios y modificando comportamientos sin pausa y de forma gradual es por eso que la propuesta permitirá una transformación de la imagen institucional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., tanto con su clientes internos como externos a través de la eficiencia, eficacia y calidad de trabajo cooperativo, que generara compromisos de participación incorporando en el personal una cultura de aceptación a los cambios, y con espíritu de transformación, porque la necesidad de cambio no dependen de un solo individuo sino de un equipo.

Factibilidad Tecnológica

La Cooperativa cuenta con todos los equipos de cómputos actualizados los cuales proporcionaran un reporte de los créditos concedidos por la entidad, que servirán para realizar un control permanente e identificar si todos estos créditos fueron autorizados y puestos en conocimientos en el Comité de Créditos.

6.6 Fundamentación Científico- Técnica

Auditoria de control interno

Tal es que **Toscano , C (2011)**, “manifiesta que es la valoración de los controles internos realizada por la administración y la obligación de esta de hacer una declaración explícita respecto a la misma. Determinará el grado de correspondencia entre estas declaraciones y el criterio para comunicar los resultados a los usuarios determinados”.

El Control Interno

Es un plan de organización para obtener información confiable y oportuna que le permita a empresa tomar decisiones acertadas.

De la misma manera **Perdomo, A (1992:3)**, dice que es un conjunto de métodos y medidas adoptadas por la entidad, para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observación de la política prescrita y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

Es el conjunto de métodos y procedimientos adoptados internamente en una entidad o en un negocio, con el objeto de salvaguardar sus recursos, verificar la precisión y fidelidad de la información financiera y administrativa, promover y estimular la observancia de las políticas prescritas y el fiel cumplimiento de las metas y objetivos programados.

Auditoria

Es un examen crítico de procedimientos lógicos que tiene como finalidad medir la razonabilidad de la información.

Además **kell , W, Boynton , W y Ziegler, R (1997: 3 y 4)**, lo define como un proceso sistemático que obtiene y evalúa objetivamente la evidencia con respecto a declaraciones

acerca de acciones económicas y eventos; dicho proceso determinara el grado de correspondencia entre estas declaraciones y el criterio para comunicar los resultados a los usuarios determinados. Varias partes de la definición ameritan un comentario especial.

Auditoria interna

Según **Aguirre, J (2001: 58)**, afirma que es aquella que se práctica como instrumento de la propia administración encargada de la valoración independiente de sus actividades. La Auditoría Interna debe funcionar como una actividad concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización, así como contribuir al cumplimiento de sus objetivos y metas, aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y dirección.

Auditoria externa

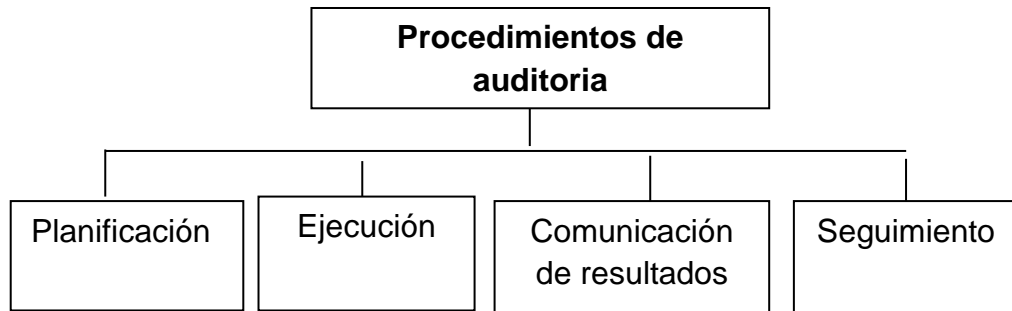
Según **Arens , A (1996: 36)** , manifiesta que es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica, realizado por un Contador Público sin vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir una opinión independiente sobre la forma como opera el sistema, el control interno del mismo y formular sugerencias para su mejoramiento.

Procedimientos de auditoría

Conjunto de tareas que dan cumplimiento a las normas de auditoria.

Tomando como referencia **Greco O. (2010:394)**,”manifiesta que son un conjunto de tareas tendientes a dar cumplimiento a las normas de auditoría relativas al trabajo. Conjunto sistemático de las acciones ejercidas sobre los elementos de juicio y dirigidas al cumplimiento de los objetivos propuestos”.

GRAFICO N°1 PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA



Fuente: COAC Ambato Ltda.
Elaborado por: Paola Molina

Políticas de auditoría

Son líneas de conducta que regulan acciones con la finalidad de alcanzar los objetivos de la empresa.

Por otra parte **Dávalos ,N (1984:442)**, dice que se conocen como tal las líneas de conducta o estratégica preestablecida en una organización que regula, guía o limita sus acciones con la finalidad de obtener un desarrollo armónico y uniforme de los objetivos que se proponga alcanzar un negocio, empresa o entidad. La política interna debe alcanzar todos los niveles organizativos para su conocimiento y aplicación.

Componentes del control interno COSO II

Por otra parte **Arens, A (2007:274- 282)**, manifiesta que:

Ambiente de control.

Consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e inflencie la actividad del personal, con respecto al control de sus actividades

Consiste en acciones, políticas y procedimientos que reflejan las actitudes generales de los altos niveles de la administración, directores y propietarios de una entidad en cuanto al control interno y su importancia para la organización. Con el propósito de entender y evaluar el

ambiente de control, los auditores deben considerar las partes mas importantes de los componentes.

Establecimientos de objetivos.

- Es importante para que la empresa prevenga los riesgo, tenga una identificación de los eventos, una evaluación del riesgo y una clara respuesta a los riesgos en la empresa.
- La empresa debe tener una meta clara que se alineen y sustenten con su visión y misión, pero siempre teniendo en cuenta que cada decisión con lleva un riesgo que debe ser previsto por la empresa

Identificación de eventos

- Se debe identificar los eventos que afectan los objetivos de la organización aunque estos sean positivos, negativos o ambos, para que la empresa los pueda enfrentar y proveer de la mejor forma posible.
- La empresa debe identificar los eventos y debe diagnosticarlos como oportunidades o riesgos. Para que pueda hacer frente a los riesgos y aprovechar las oportunidades.

La evaluación del riesgo

Riesgos relevantes para la preparación de los estados financieros.

Para los dictámenes financieros es la identificación y análisis de los riesgos relevantes de la administración para la preparación de los estados financieros de conformidad con los principios contables generalmente aceptados. Por ejemplo, si una compañía a menudo vende productos a un precio inferior al costo de inventario debido a los rápidos cambios en la tecnología, será esencial para la compañía incorporar controles adecuados para superar el riesgo de exagerar el inventario.

Respuesta al riesgo

- Una vez evaluado el riesgo la gerencia identifica y evalúa posibles repuestas al riesgo en relación a las necesidades de la empresa.
- Las respuestas al riesgo pueden ser:
- Evitarlo: se discontinúan las actividades que generan riesgo.
- Reducirlo: se reduce el impacto o la probabilidad de ocurrencia o ambas
- Compartirlo: se reduce el impacto o la probabilidad de ocurrencia al transferir o compartir una porción del riesgo.
- Aceptarlo: no se toman acciones que afecten el impacto y probabilidad de ocurrencia del riesgo.

Las actividades de control.

Ayudan a abordar los riesgos que ayudan al cumplimiento de los objetivos.

Son las políticas y procedimientos, además de las que se incluyen en los otros cuatro componentes que ayuda a asegurar que se implementen las acciones necesarias para abordar los riesgos que dan la profundidad en cumplimiento de los objetivos de la entidad .potencialmente existen varias actividades de control en cualquier entidad, incluyendo los controles manuales y automáticos.

Información y comunicación

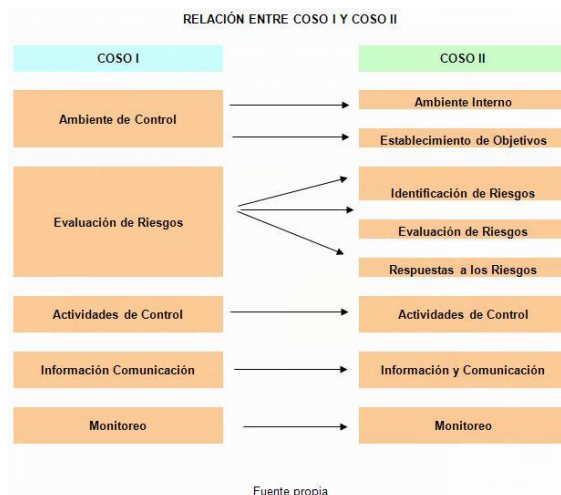
Es informar sobre la responsabilidad de mantener los activos relacionados.

“Es iniciar, procesar e informar de las operaciones de la entidad y mantener la responsabilidad por los activos relacionados. Una información contable y sistema de comunicación tiene varios subcomponentes, que, por lo general están compuestos por diferentes tipos de transacciones como ventas, devoluciones, entradas de efectivo, adquisiciones, etc”.

Monitoreo

Evaluación del desempeño del control interno y sea en al área operativa o por parte de los clientes.

Se refiere a la evaluación continua o periódica de la calidad del desempeño del control interno por parte de la administración, con el fin de determinar que controles están operando de acuerdo con lo planeado y que se modifiquen según los cambios en las condiciones. La información que se está evaluando proviene de varias fuentes, incluyendo los estudios existentes de controles internos, informes internos del auditor, informes de excepciones sobre actividades de un control, informes por parte de reguladores como pueden ser dependencias reguladoras bancarias., informes del personal operativo y quejas de los clientes por cargos de facturación.



Objetivos de control interno

Proporciona seguridad razonable de que la compañía va cumplir sus objetivos.

Metodológicamente **Arens, A (2007:270)**, “manifiesta que un sistema de control interno consiste en políticas y procedimientos diseñados para proporcionar una seguridad razonable a la administración de que la compañía va a cumplir con sus objetivos y metas. A estas políticas y procedimientos a menudo se denomina controles, y en conjunto, estos comprenden el control interno de la entidad. Por lo general, la administración cuenta con tres objetivos amplios para el diseño de un Sistema de control efectivo”:

1. **Confiabilidad de los informes financieros.** La administración es la responsable de preparar los estados financieros para los inversionistas, los acreedores y otros usuarios
2. **Eficiencia y eficacia de las operaciones.-** Los controles dentro de una empresa tiene como objetivo evitar al uso eficaz y eficiente de sus recursos con el fin de optimizar las metas de la compañía.
3. **Cumplimiento con las leyes y reglamentos.-** Todas las compañías públicas deben emitir un informe referente a la eficacia de la operación del control interno sobre los informes financieros. Además se requiere que las organizaciones públicas y sin fines de lucro sigan varias leyes y reglamentaciones.

Tipos de opinión

Además **Arens, A (2007: 54 Y 55),**”afirma que:

- **Opinión sin salvedades o no calificado el auditor**

Es decir cuando los estados financieros están libres de errores significativos y están representados de forma equitativa.

Establece que los estados financieros presentan razonablemente en todos los aspectos importantes, la situación de la entidad, los resultados de sus operaciones, los cambios en su patrimonio y los flujos de efectivo, de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados.

- **Con salvedades o calificado**

Cuando los estados se representan objetivamente.

Puede ser resultado de una limitación del alcance de la auditoría o no seguir aplicando los principios de contabilidad generalmente aceptados. Un informe de opinión con salvedades puede ser utilizado cuando auditor concluye que, en conjunto, los estados se representan objetivamente.

- **Opinión adversa o negativa**

Ausencia de conformidad sobre el análisis de los errores encontrados en los estados financieros.

Se usa solo cuando el auditor cree que, en conjunto, los estados financieros tienen errores importantes o son engañosos y no representan de manera objetiva la posición financiera o los resultados de las operaciones y flujos de efectivo. El informe de opinión adversa puede sugerir solo cuando el auditor tiene el conocimiento, después de una apropiada investigación, de la ausencia de conformidad.

- **Abstención de opinión**

Cuando no queda satisfecho el auditor por la forma en que se presentado los estados financieros en su conjunto.

La necesidad de negar una opinión puede surgir a una severa limitación en el alcance de la auditoria o a una relación no independiente de conformidad con el código profesional de conducta entre el auditor y el cliente. Cualquiera de estas situaciones impide al auditor expresar una opinión de los estados financieros en su conjunto. Además, el profesional tiene la opción de emitir una negación de opinión por un problema actual.

Informe de auditoria

Son los resultados de la auditoria identificando hallazgos significativos que le permitan al auditor dar conclusiones y recomendaciones.

Tomando como referencia **Mantilla, S (2003:80-82)**, “manifiesta que al finalizar el examen de la organización, es necesario preparar un informe, en el cual se consigue los resultados de la auditoria; identificando claramente el área, sistema, programa, proyecto, etc., auditado, el objeto de la revisión, la duración, alcance, recursos y métodos empleados”.

En virtud de que en este documento se señalan los hallazgos, así como las conclusiones y recomendaciones de la auditoria, es indispensable que brinde suficiente información respecto a la magnitud de hallazgos y la

frecuencia con que se presentan , dependiendo del número de casos o transacciones revisadas en función de las operaciones que realiza la organización, así mismo , es importante que tanto los hallazgos como las recomendaciones estén sustentados por evidencia competente y relevante, debidamente documentada en los papeles de trabajo del auditor.

Para abordar este aspecto, es aconsejable ajustarse al orden siguiente:

1. **Introducción.** Criterios que se contemplaron para comprender e interpretar la auditoría.
2. **Antecedentes.** Información que enmarca el origen y situación actual de la organización.
3. **Justificación.** Elementos que hicieron necesaria su aplicación.
4. **Objetivos de la auditoría.** Razones por las que se efectuó la auditoría y fines que se persiguen con el informe.
5. **Estrategia.** Cursos de acción seguidos y recursos ejercidos en cada uno de ellos.
6. **Recursos.** Medios humanos, materiales y tecnológicos empleados.
7. **Costo.** Recursos financieros usados en su desarrollo.
8. **Alcance.** Ámbito, profundidad y cobertura del trabajo.
9. **Acciones.** Pasos o actividades realizados en cada etapa.
10. **Metodología.** Marco de trabajo, técnicas e indicadores en que se sustentó la auditoría.
11. **Resultados.** Hallazgos significativos y evidencia suficiente que los sustenta.
12. **Conclusiones.** Consecuencias basadas en las pruebas obtenidas
13. **Recomendaciones.** Señalamientos para mejorar la operación y el desempeño
14. **Alternativas de Implementación.** Programa y método viables
15. **Desviaciones significativas.** Grado de cumplimiento de las normas aceptadas para la auditoría.
16. **Opiniones de los responsables de las áreas auditadas.** Puntos de vista externados acerca de los hallazgos, conclusiones y recomendaciones.
17. **Asuntos especiales.** Toda clase de aspectos que requieren de un estudio más profundo.

Métodos de evaluación de control interno

Además Aguirre, J (2001: 45-47), “manifiesta que:

- **Cuestionario**

Es una valuación con base en preguntas, las cuales deben ser contestadas por parte de los responsables de las distintas áreas bajo examen.

Consiste en usar como instrumento para la investigación, cuestionarios previamente formulados que incluyen preguntas acerca de la forma en que se manejan las transacciones u operaciones de las personas que intervienen en su manejo; la forma en que fluyen las operaciones a través de los puestos o lugares donde se definen o se determinan los procedimientos de control para la conducción de las operaciones.

Por medio de las respuestas dadas, el auditor obtendrá evidencia que deberá constatar con procedimientos alternativos los cuales ayudarán a determinar si los controles operan tal como fueron diseñados.

- **Narrativo**

Consiste en describir las actividades que intervienen en el sistema.

El método narrativo o descriptivo consiste, como su nombre lo indica, en describir las diferentes actividades de los departamentos, funcionarios y empleados, y los registros que intervienen en el sistema. Sin embargo, no debe incurrirse en el error de describir las actividades de los departamentos o de los empleados aislada u objetivamente. Debe hacerse la descripción siguiendo el curso de las operaciones a través de su manejo en los departamentos citados.

La descripción debe hacerse de manera tal que siga el curso de las operaciones en todas las unidades administrativas que intervienen, nunca se practicará en forma aislada o con subjetividad.

- **Flujogramas**

Es una representación de una secuencia de pasos que se usan para alcanzar un resultado.

El método de flujogramas es aquel que se expone, por medio de cuadros o gráficos. Si el auditor diseña un flujograma del sistema, será preciso que visualice el flujo de la información y los documentos que se procesan. El flujograma debe elaborarse, usando símbolos estándar, de manera que quienes conozcan los símbolos puedan extraer información útil relativa al sistema. Si el auditor usa un flujograma elaborado por la entidad, debe ser capaz de leerlo, interpretar sus símbolos y sacar conclusiones útiles respecto al sistema representado por el flujograma.

- **Matrices**

- Ayuda a localizar las debilidades del control interno.
- El uso de matrices conlleva mayores beneficios, porque ayuda a localizar las debilidades del control interno.

Para su elaboración hay que:

- Completar un cuestionario por áreas básicas
 - Hacer una evaluación colateral del control interno
- Ninguno de los métodos por sí solos permite la evaluación eficiente del control interno, por ello es mejor combinarlos.

Fases de evaluación de control interno

Programas de auditoría

Es el resultado que se desea obtener, es la línea de conducta a seguir dentro de los principios y preceptos de la Auditoría.

Mientras tanto **Mendivil , M (2002:40 y 41)**, manifiesta que un programa de Auditoría, es un procedimiento de revisión lógicamente planeado. Además de servir como una guía lógica de procedimientos durante el curso de una Auditoría, el programa de Auditoría elaborado con anticipación, sirve como una lista de verificación a medida que se desarrolle la Auditoría en sus diversas etapas y a medida que las fases sucesivas del trabajo de Auditoría se terminen.

El programa de Auditoría, deberá ser revisado periódicamente de conformidad con las condiciones cambiantes en las operaciones del Cliente y de acuerdo con los cambios que haya en los principios, normas y procedimientos de Auditoría.

Ejecución

Ayuda a llevar a la práctica lo concedido en el plan específico.

Según **Benjamín, E(2001:56)**,manifiesta que es la segunda fase de la auditoria, su propósito es llevar a la práctica lo concebido en el plan específico, con la ayuda de técnicas de auditoria conocidas, y otras prácticas aplicadas por el auditor, que le permitan recabar evidencia suficiente, competente pertinente y útil.

Pruebas de cumplimiento

Son prueba que detecta si el sistema de control interno es el correcto y tiene un carácter significativo.

Mientras tanto **Osorio, I (1977:62)**, “afirma que las pruebas de cumplimiento también conocidas como pruebas de controles, las cuales se realizan para obtener evidencia de auditoría sobre la efectividad de: El diseño de los sistemas de contabilidad y de control interno, es decir si su diseño es correcto o apropiado para prevenir, detectar o corregir errores de carácter significativo.

Pruebas sustantivas

Operación de los controles internos a lo largo del periodo.

Según **Osorio, I (1977:65)**, afirma que esta clase de pruebas tienden a confirmar el conocimiento que el auditor tiene sobre los mecanismos de control de la institución obtenido en la etapa de evaluación de control interno. Estas pruebas se deben aplicar durante o después de la aplicación de cualquier herramienta de evaluación de control interno.

Papeles de trabajo

Son registros donde se describen las técnicas aplicadas en la auditoria.

Tomando como referencia a **Benjamín ,F (2007:88 y 89)**,afirma que para ordenar, agilizar e imprimir coherencia a su trabajo, el auditor tiene que hacerlo en lo que se denomina papeles de trabajo, que no son otra cosa que los

registros en donde se describen las técnicas y procedimientos aplicados, las pruebas realizadas, la información obtenida y las conclusiones a las que llegan.

Estos papeles proporcionan el soporte principal que, en su momento, el auditor incorporara en su informe, ya que incluyen observaciones, hechos y argumentos para respaldarlo; además, apoyan la ejecución y supervisión del trabajo. Deben formularse con claridad y exactitud, considerando los datos referentes al análisis, comprobación., opinión y conclusiones sobre los hechos, transacciones o situaciones detectadas.

Hallazgos de auditoria

Representan deficiencias importantes que podrían afectar en forma negativa su capacidad para registrar, procesar, resumir y reportar información financiera.

En cuanto a Israel **Osorio (1977:58)**,”afirma que son las diferencias significativas encontradas en el trabajo de auditoria con relación a lo normado o a lo presentado por el departamento o por la gerencia”.

Evidencia de auditoria

Son afirmaciones que contienen los estados financieros y proporcionar así al auditor una base para expresar una opinión.

Mientras que **Benjamín ,F (2007:89 y 90)**,manifiesta que la evidencia representa la comprobación evidente de los hallazgos durante el ejercicio de la auditoria, por lo que constituye un elemento relevante para fundamentar los juicios y conclusiones que formula el auditor.

La evidencia se puede clasificar en los siguientes rubros.

- **Física.** Se obtiene mediante inspección u observación directa de las actividades, bienes o sucesos, y se presenta a través de notas, fotografías, graficas, cuadros, mapas o muestras materiales.
- **Documental.** Se logra por medio del análisis de documentos. Está contenida en cartas, contratos, registros, actas, minutas,

facturas, recibos y toda clase de comunicación relacionada con el trabajo.

- **Testimonial.** se obtiene de toda persona que realiza declaraciones durante la aplicación de la auditoria.
- **Analítica.** Comprende cálculos, comparaciones, razonamiento y desagregación de la información por áreas, apartados y/o componentes.

Seguimiento.

Es la evaluación de la del cumplimiento de objetivos y del todo el documento

Con respecto a **Villacis , J (1999:68)** “afirma que para el planteamiento estratégico tenga una efectividad se debe establecer como política la evaluación mensual no solo del cumplimiento de los objetivos y planes de acción elaborados y firmados sino además de todo el contenido del documento.

Será indispensable responsabilizar a una sola unidad estratégica o función de staff de esta misión, para lo cual se tendrá también que fijar como política que dicha unidad efectué un informe mensual con los resultados obtenidos fruto de labor.

Matriz de riesgos

De esta manera la matriz de riesgo permite establecer de modo uniforme y consistente el perfil de riesgo de cada uno de los procesos y permite profundizar en el propósito de establecimiento de planes de supervisión.

Además **Estupiñan , R (2007:209)**, afirma que una matriz de riesgo constituye una herramienta de control y de gestión normalmente utilizada para identificar las actividades (procesos y productos) de una empresa, el tipo y el nivel de riesgos inherentes a estas actividades y los factores exógenos y endógenos relacionados con estos riesgos (factores de riesgo). Igualmente, una matriz de riesgo permite evaluar la efectividad de una adecuada gestión y administración de los riesgos que pudieran impactar los resultados y por ende al logro de los objetivos de una organización.

Los beneficios de la matriz entre otros son los siguientes:

- Permite la intervención inmediata y la acción oportuna

- Evaluación metodológica de los riesgos
- Promueve una sólida gestión de riesgos en las industrias
- Monitoreo continuo

Evaluación del riesgo y puntos de control

Establecer objetivos

Fijar metas alcanzables que estimulen a sus integrantes a mejorar su desempeño.

Con respecto a **Arens, A (2001:40)**, argumenta que: Los objetivos se interrelacionan y debe existir una estructuración coherente de los mismos. La definición más usual hasta hace pocos años incluía como objetivo del mismo el adecuado reflejo de los registros contables y la salvaguarda de los activos. También debe lograr un nivel adecuado de información sobre la consecución de los objetivos operativos.

Identificar los riesgos

Son amenazas de pérdidas o impedimentos para alcanzar los objetivos

Así mismo **Arens , A (2001: 55)**, expresa que: el riesgo un concepto que se puede considerar fundamentalmente, por su vínculo con todo el que hacer; casi podría afirmar que no hay actividad de la vida, los negocios o de cualquier otro asunto que no incluya el riesgo; es por ello que la humanidad desde sus inicios, busco maneras de protegerse contra las contingencias y desarrollo, al igual que la mayoría de las especies animales, maneras de evitar, minimizar o asumir riesgos a través de acciones preventivas.

Medir y analizar riesgos

Es el estudio de las causas de las posibles amenazas y probables eventos no deseados y los daños y consecuencias que éstas puedan producir.

Por otro lado **Estupiña, R (2007: 62)**, argumenta que: la identificación y el análisis de riesgo es un proceso interactivo que involucra al personal responsable de cumplir con los objetivos fijados ya que es el más idóneo

Una vez identificados deben estimarse su importancia, evaluar la probabilidad de que impacte a la organización y que medidas deben tomarse para atenuar sus efectos.

Implementar actividades de control

Enfrentan adecuadamente a los riesgos ayudan a alcanzar los objetivos.

Al respecto **Aguirre, J (2001:40)**, indica que: son políticas, procedimientos y acciones que afectan a una o más áreas de la organización.

Algunos ejemplos serian:

- ✓ Análisis efectuados por la dirección
- ✓ Gestión directa de los responsables
- ✓ Proceso de información
- ✓ Controles físicos
- ✓ Indicadores de rendimiento y segregación de funciones

Las actividades de control, al enfrentar adecuadamente a los riesgos, ayudan a alcanzar los objetivos de los departamentos y actividades, logrando así alcanzar los objetivos del negocio.

Monitorear las actividades de control

Es monitorear la información y asegurar que se cumpla con cada actividad de control.

Mientras tanto **Arens, A (1996:62)**, argumenta que debe asegurarse que se obtenga información de calidad y no meros datos.

- La información debe ser protegida ya que se trata de un activo valioso.
- Las vías de comunicación interna debe asegurar que el personal conozca los elementos suficientes para cumplir con su tarea.
- Las actividades de supervisión continua y evaluaciones puntuales.
- Las deficiencias detectas deben ser oportunamente comunicadas.

Tipos de riesgos de auditoria según Aguirre, J (2001:74)

Riesgo Inherente

Irregularidades existentes en el sistema de control.

“Es la susceptibilidad de los estados financieros a la existencia de errores o irregularidades significativas, antes de considerar la efectividad de los sistemas de control”.

Riesgo de detección

Procedimientos de auditoría erróneos.

“Es el riesgo de que los procedimientos de auditoría seleccionados no detecten errores o irregularidades existentes en los estados contables”.

Riesgo de control

Errores significativos de los sistemas de control.

“Es el riesgo de que los sistemas de control estén incapacitados para detectar o evitar errores o irregularidades significativos en forma oportuna”.

Indicadores financieros

Según Benjamín, E (2007:150) Los indicadores que aquí se incorporan los que tradicionalmente, emplean las organizaciones para apoyar la evaluación cuantitativa de los hallazgos que se obtiene durante una auditoria, y que sirven para determinar las relaciones y tendencias de los hechos.

Es claro su adecuada utilización está subordinada al correcto conocimiento de su significado y alcance.

6.7 Modelo Operativo

Introducción

La Auditoria del Control Interno que se propone es gran utilidad para tener un eficiente proceso en el otorgamiento de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., ya que mediante la ejecución de esta propuesta podremos detectar los puntos críticos por no aplicar correctamente el proceso de créditos, y tener un servicio más eficiente.

Contar con un adecuado proceso de otorgamiento de créditos ayudará a tener un mejor estudio de la capacidad de pago de los clientes con el objeto de disminuir el riesgo de incobrabilidad en los créditos colocados.

Auditoria al control interno

TABLA N°29 Fases de la Auditoría de Control Interno

	FASES	ACTIVIDADES	TIEMPO (días)	RESPONSABLE	PT	OBSERVACIONES
FASE I	CONOCIMIENTO PRELIMINAR	Carta Introdutoria	2	INVESTIGADORA	A1. 2/2	Programa de Auditoría
		Costo de examen de Auditoría			A2. 2/2	
		Memorándum de Planificación Preliminar			A3. 2/2	
		Reseña Histórica			A4	
		Objetivos Institucionales			A5	
		Valores Institucionales			A6. 2/2	
		Estados financieros			A7. 2/2	
FASE II: EVALUACIÓN DE ELEMENTOS, COSO II	AMBIENTE INTERNO	Organigrama Estructural	2		B1	Programa de Auditoría
		Manual de créditos			B2. 4/4	
		Tipos de créditos			B3. 2/2	
		Elaboración y aplicación de cuestionario de control interno			B4. 2/2	
		Matriz de evaluación del nivel de confianza y riesgo			B5. 2/2	
	ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS	Matriz FODA	2		C1	Programa de Auditoría
		Análisis de la matriz FODA			C2. 2/2	
		FODA Cruzado		C3. 2/2		
		Misión, Visión		C4		
		Misión Visión propuestos		C5		
Objetivos crediticios propuestos	C6					
IDENTIFICACIÓN DE ACONTECIMIENTOS	Observaciones realizadas al proceso	1	D1. 2/2	Programa de Auditoría		
EVALUACIÓN DE RIESGOS	Flujograma del área crediticia	5	E1. 19/19	Programa de Auditoría		
	Revisión de carpetas de crédito		E2. 2/2			
	Constatación de carpetas de crédito		E3. 2/2			
	Revisión de cartera para castigo		E4			
	Matriz de riesgos		E5. 2/2			
RESPUESTA AL RIESGO	Flujograma propuesto	2	F5. 6/6	Programa de Auditoría		
	Elaboración de estrategias		F5. 2/2			
ACTIVIDADES DE CONTROL	Crear un fundamento teórico sobre gestión de riesgos	5	G1. 5/5	Programa de Auditoría		
	Elaboración de Indicadores gestion		G2			
	Elaboración de Indicadores gestion		G3			
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Evaluación del sistema contable	3	H1	Programa de Auditoría		
	Matriz de hallazgos		H2. 3/3			
SUPERVISIÓN	Cuestionario de control interno	1	I1	Programa de Auditoría		
FASE III	COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	Evaluación de Control Interno	5			
		Carta a la Gerencia				
		Informe de evaluación de Control Interno				



"Un imperio no cae por fuerzas
externas
sino por debilidades internas".

GRUPO DE AUDITORES PAULA CIA. LTDA

RUC: 0503510588001

DIRECCION: Av. Amazonas y Quito

CORREO ELECTRONICO: paula2010@gmail.com

TELEFONO:

0995870230

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Auditoría de Control Interno

Programa de Auditoría de Control Interno

A

CONOCIMIENTO PRELIMINAR

OBJETIVO

Proporcionar al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., una Auditoría de Control Interno al Proceso de Créditos que le permita evaluar la Eficiencia Operativa

No	PROCEDIMIENTO	REF.P/T	ELABRADO POR	FECHA
1	Carta Introdutoria	A1. 2/2	PM	01/04/14
2	Costo de examen de auditoría	A2. 2/2	PM	01/04/14
3	Memorándum de Planificación Preliminar	A3. 2/2	PM	01/04/14
4	Reseña Histórica	A4	PM	02/04/14
5	Objetivos institucionales	A5	PM	02/04/14
6	Valores institucionales	A6. 2/2	PM	02/04/14

Elaborado por: **PM**



GRUPO DE AUDITORES PAULA CIA. LTDA

RUC: 0503510588001
DIRECCION: Av. Amazonas y Quito
CORREO ELECTRONICO: paula2010@gmail.com TELEFONO:
0995870230

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Auditoría de Control Interno
Carta Introdutoria

A1
1/2

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Ambato, 05 de Mayo del 2014

Ing. Santos Chango

Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Presente.-

De mi consideración

Por medio de la presente le doy a conocer los términos, los objetivos del trabajo, naturaleza y limitaciones de los servicios que aportaremos

En la Auditoría de Control Interno al proceso de créditos a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., de conformidad al contrato del 1 de enero al 31 de diciembre del 2013 del cual se acepta los servicios de AUDITORES PAULA CIA LTDA. Una vez aceptado los términos me permito solicitarle el acceso y disponibilidad del personal administrativo y operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., para que se lleve a cabo la auditoría de forma eficiente. El equipo de auditoria estará integrado de la siguiente manera:

Nombre	Cargo
Econ. Rafael Medina	Jefe de Auditoría
Jessica Paola Molina A.	Auditores

A1
2/2

Nuestra Auditoría de Control Interno se realizará de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas.

Debida a la naturaleza de nuestra Auditoría, los resultados se encontrarán expresados en los comentarios, recomendaciones que constarán en el informe.

Anticipo mi agradecimiento por la colaboración prestada en nuestro ejercicio de nuestro trabajo de auditoría.

Atentamente



Jessica Paola Molina Aquino

CPA

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Auditoria de Control Interno

Costos de Examen de Auditoría

A2.
1/2

• **Recursos materiales**

Rubro	Cantidad	Unidad de medida	Total, USD \$
Suministros de oficina	----	-----	30,00
Fotocopias	60	0,03 \$ / copia	1,80
Transporte	10	2 \$ / viaje	20,00
Alimentación	10	1,75	17,50
Anillados	3	8\$	24,00
Subtotal, USD \$			93.30
+ 10% Imprevistos, USD \$			9.33
Total, USD \$			102.63

• **Recursos humanos**

Nombre	Cargo	Valor
Econ. Rafael Medina	Jefe de Auditoría	300,00
Paola Molina	Auditora	220,00
Total		520,00



GRUPO DE AUDITORES PAULA CIA. LTDA

RUC: 0503510588001

DIRECCION: Av. Amazonas y Quito

CORREO ELECTRONICO: paula2010@maill.com

TELEFONO:

0995870230

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Auditoria de Control Interno

Costos de Examen de Auditoria

A2.
2/2

- **Presupuesto General**

Concepto	Valor
Recursos materiales	103,63
Recursos humanos	520,00
SUBTOTAL	623,63
12% IVA	74,84
TOTAL	698,47

La presenta auditoria tendrá un costo total de \$ 698,47 incluido IVA.



GRUPO DE AUDITORES PAULA CIA. LTDA
RUC: 0503510588001
DIRECCION: Av. Amazonas y Quito
CORREO ELECTRONICO: paula2010@gmail.com TELEFONO:
0995870230

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Auditoría de Control Interno

Memorándum

A3.
1/3

MEMORANDO DE PLANIFICACION PRELIMINAR

ANTECEDENTES:

La Junta de Socios, conoció la oferta de servicios, presentada por la empresa AUDITORES PAULA CIA LTDA., para la elaboración de la Auditoría al Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., correspondiente al período enero a diciembre del 2013, y resolvió autorizar la contratación de dicha empresa.

MOTIVO DE LA AUDITORIA:

La aplicación de la Auditoría de Control Interno se realizará por el requerimiento de la administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., y para dar cumplimiento de las políticas y procedimientos con la finalidad de verificar la eficiencia y eficacia del proceso crediticio.

OBJETIVOS DE LA AUDITORIA:

- Evaluar los procesos de crédito mediante técnicas de auditoría para llegar a resultados eficientes.
- Verificar el funcionamiento de las políticas y normativas que fueron aplicadas en el proceso de créditos.
- Realizar la evaluación de los riesgos mediante matrices para conocer el nivel de riesgo que presenta la aplicación de la Auditoría de control interno.



GRUPO DE AUDITORES PAULA CIA. LTDA

RUC: 0503510588001

DIRECCION: Av. Amazonas y Quito

CORREO ELECTRONICO: paula2010@gaill.com TELEFONO:

0995870230

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Auditoria de Control Interno

Memorándum

A3
2/3

- Emitir el respectivo informe para determinar las falencias que esta tiene y dar las respectivas conclusiones y recomendaciones.

ALCANCE DE LA AUDITORIA:

La Auditoria de Control Interno se llevará a cabo desde el primero de enero al treinta y uno de diciembre del dos mil trece.

CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD Y SU BASE LEGAL:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., está facultada para la Ahorros, inversiones y créditos: ahorros a la vista, ahorros alcancía, ahorro gana más, depósito a plazo fijo; microcrédito, crédito de consumo, crédito comercial. En Tungurahua es una de las Cooperativas más importantes especialmente por su reconocimiento como una Cooperativa seria y cumplida en sus obligaciones tributarias, fiscales y laborales.

Leyes a las que se rige la Compañía;

- Ley de Economía Popular y Solidaria
- Ley de Régimen Tributario Interno
- Banco Central del Ecuador
- Normas ISO 9001-2008



GRUPO DE AUDITORES PAULA CIA. LTDA

RUC: 0503510588001

DIRECCION: Av. Amazonas y Quito

CORREO ELECTRONICO: paula2010@maill.com

TELEFONO:

0995870230

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Auditoria de Control Interno

Memorándum

A3
3/3

GRADO DE CONFIABILIDAD DE INFORMACIÓN FINANCIERA:

El Control Interno se realizó bajo las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas

TIEMPO ESTIMADO:

AUDITORES PAULA CIA LTDA se compromete a entregar el informe en 45 días laborables a partir de la emisión de la orden de trabajo.

Ambato, enero 5 del 2014

Jefe de auditoría

Auditora

Gerente General



GRUPO DE AUDITORES PAULA CIA. LTDA
RUC: 0503510588001
DIRECCION: Av. Amazonas y Quito
CORREO ELECTRONICO: paula2010@gmail.com TELEFONO:
0995870230

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Auditoria de Control Interno

Reseña Histórica

A4

Reseña Histórica

Cooperativa Ambato nace en la Comunidad de Chibuleo San Alfonso, parroquia Juan B. Vela, mediante un proceso organizativo, social, económico y con el objetivo de remediar necesidades familiares. Es así que el 10 de enero del 2003 mediante Acuerdo N° 001-SDRCC el Ministerio de Bienestar Social reconoce como una sociedad con personería jurídica y sin fines de lucro. Luego se apertura la oficina matriz en la ciudad de Ambato en el mes de enero del año 2003, a fines del mismo año se abre una agencia en la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi. En el 2004 amplían sus servicios al cantón Cevallos, para el año 2005 la Cooperativa ya es conocida a nivel de la zona central del país, en el año 2006 extiende sus servicios con una oficina en el cantón Pujilí y otra en el cantón Saquisilí, en el año 2008 se adquiere un edificio en la Ciudad de Ambato, para brindar un mejor servicio y una mejor atención a sus socios, en el año 2009 para ampliar la cobertura se apertura dos oficinas más uno en la Ciudad de Guaranda y otro en la Ciudad de Quito, actualmente en nuestro octavo año de atención a la ciudadanía disponemos de siete oficinas operativas, 5 cajeros automáticos ubicadas estratégicamente para dar un servicio adecuado a nuestros 45,000 socios.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Auditoria de Control Interno

Objetivos institucionales

A5

Objetivos Institucionales

- Contribuir al mejoramiento socio económico de los socios.
- Fortalecer y mantener los servicios financieros
- Generar satisfacción y compromiso de los socios.
- Brindar productos financieros funcionales y de calidad.
- Implementar plan de difusión de la gestión de la cooperativa.
- Fortalecer el sistema de gestión administrativa y operativa.



GRUPO DE AUDITORES PAULA CIA. LTDA

RUC: 0503510588001
DIRECCION: Av. Amazonas y Quito
CORREO ELECTRONICO: paula2010@gmail.com TELEFONO:
0995870230

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Auditoria de Control Interno
Valores Institucionales

A6
1/2

Valores Institucionales

Honestidad: La COAC Ambato, es una entidad que cumple con todas las Leyes y Reglamentos emitidos por los organismos de control, con los Estatutos, reglamentos, políticas y procedimientos internos siempre respetando los Principios del Cooperativismo. Trabajando honestamente sin desperdicio de tiempo, poniendo un esfuerzo personal adicional. Brindar trato personalizado amable, respetuoso, amigable a los socios.

Seriedad y profesionalismo: Todo el personal que labora en la institución es permanentemente capacitado, respeta los procedimientos internos y somos entes de apoyo de los socios a través de la asesoría y seguimiento a nuestros socios, garantizando confidencialidad con la información de los socios y de la institución. Trabajamos con humildad demostrando paciencia ante las situaciones que se presenten y dotando de soluciones prácticas para solución de dificultades.

Transparencia: La Cooperativa informa mensualmente a sus socios y semestralmente a los organismos de control sobre el crecimiento económico obtenido, y sus tasas de interés están parametrizadas por las establecidas por los organismos de control, trabajar demostrando transparencia en todas sus actividades.



GRUPO DE AUDITORES PAULA CIA. LTDA

RUC: 0503510588001
DIRECCION: Av. Amazonas y Quito
CORREO ELECTRONICO: paula2010@gaill.com TELEFONO:
0995870230

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Auditoría de Control Interno
Valores Institucionales

A6
2/2

Valores Institucionales

Trabajo en equipo: Aportar con ideas innovadoras y sugerencias, apoyando el desarrollo de los compañeros propendiendo la buena comunicación, el compañerismo, y las buenas costumbres.

Innovación y mejoramiento continuo: Es un lema permanente de la cooperativa entregar servicios financieros a la brevedad que nuestros socios lo requieran con un valor agregado de sonrisa y amabilidad, e incorporando nuevos productos y servicios para satisfacer la necesidad de los socios.

Reglas Claras: En Cooperativa Ambato Ltda. Existen reglamentos, políticas, procedimientos, manuales, instructivos, etc. Para conocimiento del personal, y esta manera entregar información personalizada y veraz de los productos y servicios financieros que brinda la cooperativa, además de las reuniones periódicas en la cual se comunica los logros alcanzados y las estrategias a tomar para expandir nuestros servicios.



GRUPO DE AUDITORES PAULA CIA. LTDA

RUC: 0503510588001
 DIRECCION: Av. Amazonas y Quito
 CORREO ELECTRONICO: paula2010@gmail.com TELEFONO:
 0995870230

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Auditoría de Control Interno

Programa de Auditoría de Control Interno

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL

B

OBJETIVO

Proporcionar al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., una Auditoría de Control Interno al Proceso de Créditos que le permita evaluar la Eficiencia Operativa

No	PROCEDIMIENTO	REF.P/T	ELABRADO POR	FECHA
1	Organigrama Estructural	B1	PM	03/04/14
2	Manual de Créditos	B2. 4/4	PM	03/04/14
3	Tipos de créditos	B3. 2/2	PM	03/04/14
4	Cuestionario de Control Interno	B4. 2/2	PM	04/04/14
5	Matriz de evaluación del nivel de confianza y riesgo	B5. 2/2	PM	04/04/14

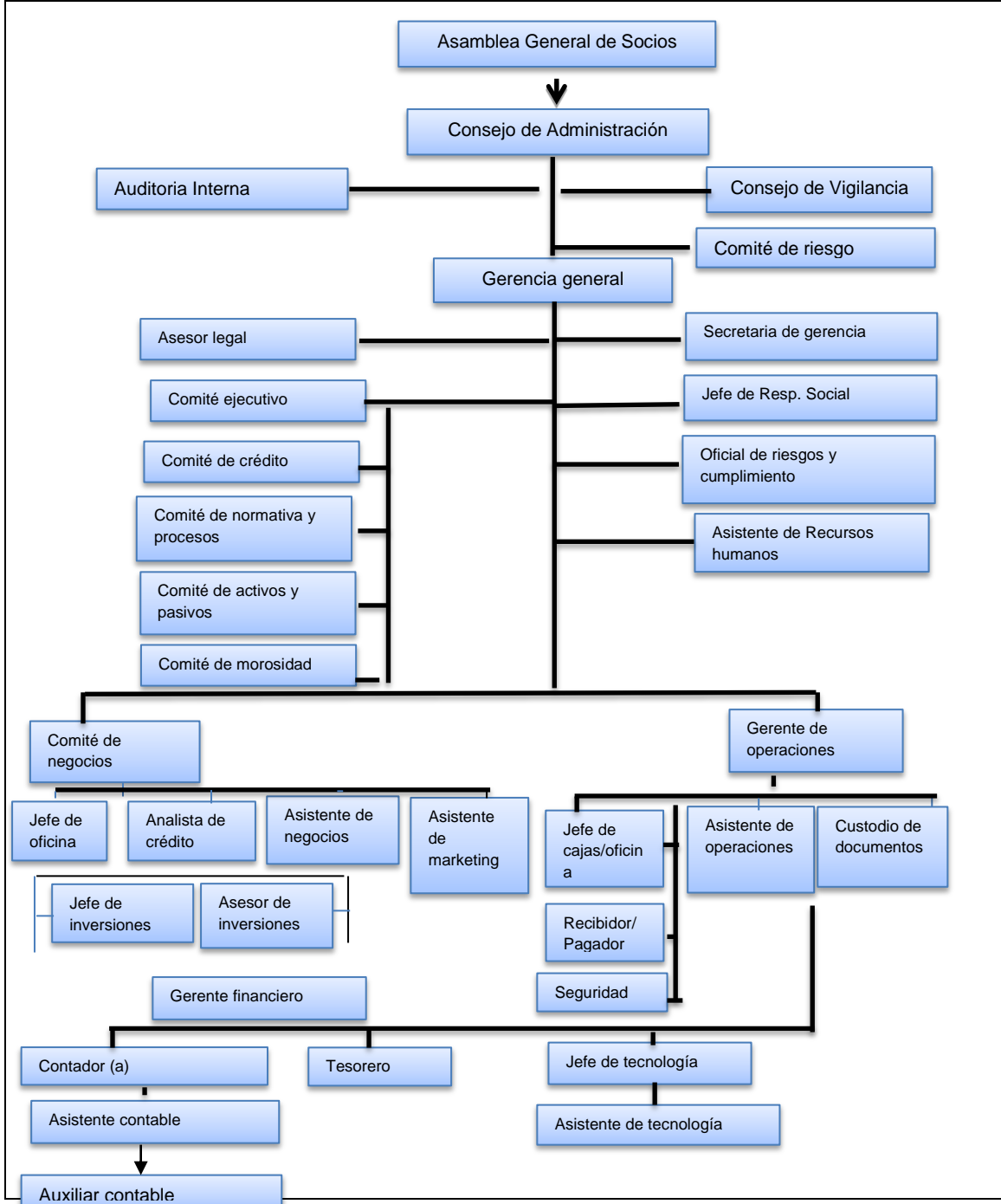
Elaborado por:	PM
----------------	----

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Auditoria de Control Interno

Organigrama Estructural

B1





GRUPO DE AUDITORES PAULA CIA. LTDA

RUC: 0503510588001
DIRECCION: Av. Amazonas y Quito
CORREO ELECTRONICO: paula2010@gmail.com TELEFONO:
0995870230

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Auditoria de Control Interno
Manual de créditos

B2.
1/4

Por lo extenso del texto, a continuación se presenta el temario de las políticas de crédito que la Cooperativa Ambato mantiene reglamentado:

CAPITULO 1: ASPECTOS GENERALES

- 1.1. Ámbito de aplicación
- 1.2. Objetivos del Manual y Reglamento de Crédito
- 1.3. Código moral
- 1.4. Conflicto de intereses

CAPITULO 2: DEFINICION DE LAS POLITICAS DE CREDITO

- 2.1. Normas sobre la aprobación de las políticas de crédito
- 2.2. Normas sobre la divulgación del Manual y Reglamento de Crédito
- 2.3. Normas sobre el conocimiento del Manual y Reglamento de Crédito
- 2.4. Normas sobre la modificación y actualización del Manual y Reglamento de Crédito

CAPITULO 3: POLITICAS GENERALES DE CREDITO

- 3.1. Disposiciones generales de crédito
- 3.2. Disposiciones legales en el ámbito de crédito
- 3.3. Establecimiento de la exposición de un solo sujeto de crédito
- 3.4. Establecimiento de personas vinculadas
 - 3.4.1 Definición de Administradores Directos, Funcionarios y parientes
 - 3.4.2 Resolución de operaciones de crédito a directivos, funcionarios y empleados y personas vinculadas
- 3.5. Del conflicto de intereses
- 3.6. Operaciones de crédito restringidas
- 3.7. Requisitos para ser calificados como sujetos de crédito
- 3.8. Monto de los créditos



GRUPO DE AUDITORES PAULA CIA. LTDA

RUC: 0503510588001
DIRECCION: Av. Amazonas y Quito
CORREO ELECTRONICO: paula2010@gmail.com TELEFONO:
0995870230

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Auditoria de Control Interno
Manual de créditos

B2.
2/4

- 3.9. Niveles de aprobación de créditos
 - 3.9.1. Consejo de Administración
 - 3.9.2. Comité de Crédito Ejecutivo
 - 3.9.3. Comité de Crédito Zonal
 - 3.9.4. Comité de Crédito Operativo
 - 3.9.5. Funciones de los Miembros de los Comités de Crédito

**CAPITULO 4: SEGMENTOS DE MERCADO, DESTINO Y CONDICIONES
GENERALES DE LOS CREDITOS**

- 4.1. Destino de Crédito
 - 4.1.1. Clasificación de los créditos
 - 4.1.2. Créditos comerciales
 - 4.1.3. Créditos de consumo
 - 4.1.4. Microcréditos
 - 4.1.5. Clasificación de crédito por sectores económicos

- 4.2. Condiciones generales de los créditos
 - 4.2.1. Montos
 - 4.2.2. Plazos
 - 4.2.3. Períodos de amortización
 - 4.2.4. Tasas de interés y otros aportes
 - 4.2.4.1. Tasas de Interés
 - 4.2.4.2. Aportes
 - 4.2.4.3. Costos por asesoría financiera, seguro de desgravamen y otros servicios complementarios
 - 4.2.4.4. Recargos por mora en el pago de los créditos
 - 4.2.4.5. Gastos de avalúo
 - 4.2.4.6. Gastos Legales de hipotecas y prendas
 - 4.2.5. Garantías
 - 4.2.6. Encaje
 - 4.2.7. Destinos (Por sectores económicos)
 - 4.2.8. Créditos para Empleados y Administrativos



GRUPO DE AUDITORES PAULA CIA. LTDA

RUC: 0503510588001
DIRECCION: Av. Amazonas y Quito
CORREO ELECTRONICO: paula2010@gmail.com TELEFONO:
0995870230

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Auditoria de Control Interno
Manual de créditos

B2.
3/4

CAPITULO 5: GARANTIAS

- 5.1** Tipos de garantías y requisitos para calificación y constitución de garantías
 - 5.1.1 Garantía personal
 - 5.1.1.1. Requisitos y calificación de las garantías personales
 - 5.1.2 Garantía Prendaria
 - 5.1.2.1 Requisitos y calificación de las garantías prendarias
 - 5.1.3 Garantía hipotecaria
 - 5.1.3.1. Requisitos para calificación y constitución de garantías hipotecarias
 - 5.1.4 Garantías sobre inversiones
 - 5.1.4.1. Requisitos para calificación y constitución de garantías sobre inversiones.
- 5.2** Políticas de avalúos
 - 5.2.1 Selección de peritos
 - 5.2.2 Periodicidad de los avalúos
 - 5.2.3 Establecimiento de avalúos

CAPITULO 6: TECNOLOGIAS CREDITICIAS DE LA COOPERATIVA

- 6.1** Tecnología de créditos comerciales
 - 6.1.1 Perfil de los socios de créditos comerciales
 - 6.1.2 Requisitos y documentación a presentar para el trámite de créditos comerciales
 - 6.1.3 Políticas a cumplir en el proceso de créditos de consumo
 - 6.1.3.1 Información, solicitud y recepción de documentos
 - 6.1.3.2 Inspección, análisis y aprobación



GRUPO DE AUDITORES PAULA CIA. LTDA

RUC: 0503510588001
DIRECCION: Av. Amazonas y Quito
CORREO ELECTRONICO: paula2010@gmail.com TELEFONO:
0995870230

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Auditoria de Control Interno
Manual de créditos

B2.
4/4

- 6.1.3.3 Digitación, aprobación y confirmación
- 6.1.3.4 Instrumentación, Liquidación y Desembolso / Constitución de garantías
- 6.1.3.5. Archivo de carpetas y documentos de crédito
- 6.1.3.6. Seguimiento, Cobranzas y Recuperación
- 6.1.4 Criterios de calificación de las solicitudes de crédito comerciales

- 6.2 Tecnología de créditos de consumo
 - 6.2.1. Perfil de los socios de créditos de consumo
 - 6.2.2. Requisitos y documentación a presentar para el trámite de créditos de consumo
 - 6.2.2.1 Para personas con relación de dependencia
 - 6.2.2.2 Para personas sin relación de dependencia
 - 6.2.3. Políticas a cumplir en el proceso de créditos de consumo
 - 6.2.3.1 Información, solicitud y recepción de documentos
 - 6.2.3.2 Inspección, análisis y aprobación
 - 6.2.3.3 Digitación, aprobación y confirmación
 - 6.2.3.4 Instrumentación, Liquidación y Desembolso / Constitución de garantías
 - 6.2.3.5 Archivo de carpetas y documentos de crédito
 - 6.2.3.6 Seguimiento, Cobranzas y Recuperación
 - 6.2.4 Criterios de calificación de las solicitudes de crédito de Consumo

- 6.3 Tecnología de microcréditos individuales
 - 6.3.1 Perfil de los socios de microcrédito individual
 - 6.3.2 Requisitos y documentación a presentar para el trámite de microcréditos individuales
 - 6.3.3 Políticas a cumplir en el proceso del microcrédito individual
 - 6.4.3.1 Promoción
 - 6.4.3.2 Información, solicitud y recepción de documentos
 - 6.4.3.3 Inspección, análisis y aprobación
 - 6.4.3.4 Digitación, aprobación y confirmación
 - 6.4.3.5 Instrumentación, Liquidación y Desembolso / Constitución de garantías



GRUPO DE AUDITORES PAULA CIA. LTDA

RUC: 0503510588001
DIRECCION: Av. Amazonas y Quito
CORREO ELECTRONICO: paula2010@gmail.com TELEFONO:
0995870230

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Auditoria de Control Interno

Tipos de Crédito

B3.
1/2

Micro crédito

Es todo crédito concedido a un prestatario, persona natural, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades y cuyo monto no excede los USD 20,000 (VEINTE MIL dólares de los Estados Unidos de América).

Las características de esta clase de crédito son:

- Dirigido a personas naturales no asalariadas, usualmente informales; personas jurídicas; o unidades familiares; o grupos de prestatarios con garantía mancomunadas o solidarias.
- La fuente de repago proviene de ventas o ingresos brutos generados por la actividad financiada o por los ingresos de la unidad familiar microempresaria.

Crédito de consumo

Se entiende por créditos de consumo, a los otorgados a personas naturales que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios, que generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas. Las características de esta clase de créditos son:



GRUPO DE AUDITORES PAULA CIA. LTDA

RUC: 0503510588001

DIRECCION: Av. Amazonas y Quito

CORREO ELECTRONICO: paula2010@gaill.com TELEFONO:

0995870230

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Auditoria de Control Interno

Tipos de Crédito

B3.
2/2

- Su destino es la adquisición de bienes de consumo, pago de servicios, adquisición o remodelación de vivienda con garantía personal, o consolidación de deudas.

Crédito comercial

- Se entiende por créditos comerciales, todos aquellos otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo financiamiento está dirigido a las diversas actividades productivas que demanda la economía.
- Orientados a solventar las diversas necesidades financieras empresariales, solventar capital de trabajo y/o proyectos de inversión en activos fijos tales como adquisición de maquinaria y equipos, instalaciones empresariales, locales comerciales.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Auditoria de Control Interno

Cuestionario de Control Interno

**B4.
1/2**

No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	La Cooperativa cuenta con políticas de crédito	x		
2	El personal que realiza los cobros de créditos están debidamente caucionados		x	
3	La cartera de créditos tiene diversidad de montos y plazos	x		
4	Se pide garantías en pago a los socios que solicitan créditos	x		
5	Se realiza la respectiva verificación en la central de riesgos sobre su calificación crediticia	x		
6	Los montos de crédito son aprobados en base a la capacidad de pago		x	
7	Se realiza inspección física antes de conceder el crédito		x	
8	Se verifica el destino para lo cual solicita el crédito el socio		x	
9	El comité de crédito cumple con sus funciones	x		
10	Se verifica la recepción de firmas de deudor, garantes con sus respectivos conyugues		x	
11	Se informa a los empleados mediante oficios circulares de las actividades nuevas a realizarse en el procesos de otorgamiento de créditos		x	
12	Existe injerencias por parte de los directivos para aprobar un crédito	x		
13	Existe un departamento dedicado a la cobranza de los créditos		x	
14	Se realizan notificaciones a los socios con morosidad a 15 días		x	
15	Se aplican indicadores de financieros de liquidez y solvencia	x		
16	Se realizan reuniones diarias o máximo semanales para analizar casos de morosidad		x	



GRUPO DE AUDITORES PAULA CIA. LTDA

RUC: 0503510588001

DIRECCION: Av. Amazonas y Quito

CORREO ELECTRONICO: paula2010@gaill.com TELEFONO:

0995870230

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Auditoria de Control Interno
Cuestionario de Control Interno

B4.
2/2

17	Existen manuales y reglamentos que sean guías para dar seguimiento a los créditos que se encuentran en morosidad	X		
18	Los oficiales de crédito reciben capacitaciones continuas sobre su trabajo		X	
19	Se utiliza la recuperación judicial como último recurso luego de haber aplicado todas las acciones extrajudiciales	X		
20	Se monitorea continuamente los procedimientos de otorgamiento de crédito para verificar si son eficaces		X	
21	Se cuenta con un sistema informático que brinda información financiera fidedigna para la toma de decisiones crediticias	X		
22	Se clasifica y archiva las carpetas de créditos	X		
23	Los objetivos del área crediticia se alcanzan		X	

11 12

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Auditoria de Control Interno

Evaluación del nivel de Riesgo y de Confianza

B5.
1/2

Cálculo del Nivel de Confianza

$$NC = \frac{\text{Preguntas Positivas}}{\text{Total de Preguntas}} \times 100$$

$$NC = \frac{11}{23} \times 100$$

$$NC = 47\%$$

Riesgo de Control

Riesgo de Control = 100% - Nivel de Confianza

Riesgo de Control = 100% - (P. Positivas / Total de Preguntas) * 100

Riesgo de Control = 100% - (11 / 23) * 100

Riesgo de Control = 100% - 0.47 * 100

Riesgo de Control = 100% - 47%

Riesgo de Control = 53%

Una vez aplicado el cuestionario de control interno para determinar los procesos de otorgamiento de crédito, se obtuvo un nivel de confianza del 47% que se encuentra en un nivel mediano, por lo que da origen a un riesgo de control del 53% que es un nivel mediano, sobre los cuales se deben aplicar las medidas necesarias con la finalidad de aminorar el riesgo de control.



"Un imperio no cae por fuerzas
externas
sino por debilidades internas".

GRUPO DE AUDITORES PAULA CIA. LTDA

RUC: 0503510588001

DIRECCION: Av. Amazonas y Quito

CORREO ELECTRONICO: paula2010@gaill.com

TELEFONO:

0995870230

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Auditoria de Control Interno

Evaluación del nivel de Riesgo y de Confianza

B5.
2/2

Matriz de Ponderación de Riesgos

Porcentaje	Riesgo	Confianza
1% - 25%	Alto	Bajo
26% - 50%	Mediano	Moderado
51% - 75%	Moderado	Mediano
76% - 100%	Bajo	Alto



Nivel de Riesgo: Moderado



Nivel de Confianza: Moderado

Tanto el nivel de riesgo como el nivel de confianza de los procedimientos de control interno que en el área de crédito se manejan, se encuentran en el nivel Moderado, lo que significa que los controles deben ser reforzados.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Auditoria de Control Interno

Programa de Auditoría

C

COMPONENTE: ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

OBJETIVO

Proporcionar al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., una Auditoría de Control Interno al Proceso de Créditos que le permita evaluar la Eficiencia Operativa

No	PROCEDIMIENTO	REF.P/T	ELABRADO POR	FECHA
1	Matriz FODA	C1	PM	05/04/14
2	Análisis de la matriz FODA	C2. 2/2	PM	05/04/14
3	FODA cruzado	C3. 2/2	PM	05/04/14
4	Misión y visión	C4	PM	06/04/14
5	Misión y visión propuestos	C5	PM	06/04/14
6	Objetivos crediticios	C6	PM	06/04/14

Elaborado por: **PM**

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Auditoria de Control Interno

C1

Matriz FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Posicionamiento del nombre en la zona sierra centro. • Se cuenta con políticas de créditos. • Monitoreo de evolución de cartera con indicadores financieros • Crecimiento de la cartera de créditos • Variedad de productos de crédito 	<ul style="list-style-type: none"> • Potencial de nuevos mercados. • Existencia de segmentos atractivos en los mercados. • Nivel promedio de ingresos de la población y evolución • Disponibilidad de fondeo externo. • Disponibilidad de líneas de crédito • Expansión geográfica
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Otorgamiento del crédito con requisitos incompletos. • Respuesta lenta en la concesión de créditos. • Bajo nivel de conocimiento y aplicación de políticas de crédito • Débil seguimiento a la morosidad. • No hay crédito post venta 	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia en el mercado financiero. • Control de tasas de interés y costos del crédito. • Crecimiento del nivel de morosidad (eliminación del buró de crédito) • Actividad eruptiva del volcán Tungurahua



GRUPO DE AUDITORES PAULA CIA. LTDA

RUC: 0503510588001

DIRECCION: Av. Amazonas y Quito

CORREO ELECTRONICO: paula2010@gmail.com

TELEFONO:

0995870230

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Auditoria de Control Interno

Análisis FODA

C2
1/2

La matriz FODA es una herramienta de análisis que puede ser aplicada a cualquier situación, que esté actuando como objeto de estudio en un momento determinado del tiempo.

Es como si se tomara una “radiografía” de una situación puntual de lo particular que se esté estudiando. Las variables analizadas y lo que ellas representan en la matriz son particulares de ese momento. Luego de analizarlas, se deberán tomar decisiones estratégicas para mejorar la situación actual en el futuro.

El análisis FODA es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual del objeto de estudio, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso para en función de ello, tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados.

Luego de haber realizado el primer análisis FODA, se aconseja realizar sucesivos análisis de forma periódica teniendo como referencia el primero, con el propósito de conocer si estamos cumpliendo con los objetivos planteados en la formulación estratégica.

El objetivo primario del análisis FODA consiste en obtener conclusiones sobre la forma en que el objeto estudiado será capaz de afrontar los cambios y las turbulencias en el contexto, (oportunidades y amenazas) a partir de sus fortalezas y debilidades internas.



GRUPO DE AUDITORES PAULA CIA. LTDA

RUC: 0503510588001

DIRECCION: Av. Amazonas y Quito

CORREO ELECTRONICO: paula2010@gmail.com

TELEFONO:

0995870230

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Auditoria de Control Interno

Análisis FODA

C2
2/2

Ese constituye el primer paso esencial para realizar un correcto análisis FODA.

Para comenzar un análisis FODA se debe hacer una distinción crucial entre las cuatro variables por separado y determinar qué elementos corresponden a cada una.

A su vez, en cada punto del tiempo en que se realice dicho análisis, resultaría aconsejable no sólo construir la matriz FODA correspondiente al presente, sino también proyectar distintos escenarios de futuro con sus consiguientes matrices FODA y plantear estrategias alternativas.

Tanto las fortalezas como las debilidades son internas de la organización, por lo que es posible actuar directamente sobre ellas. En cambio las oportunidades y las amenazas son externas, y solo se puede tener injerencia sobre las ellas modificando los aspectos internos.

Esta matriz permite llegar a identificar estrategias de las siguientes características:

Estrategias –FO: Usar las fortalezas para aprovechar las oportunidades

Estrategias –FA: Usar las fortalezas para evitar las amenazas

Estrategias –DO: Superar las debilidades aprovechando las oportunidades.

Estrategias –DA: Reducir las debilidades y evitar las amenazas

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Auditoria de Control Interno

FODA Cruzado

C3
1/2

		FORTALEZAS	DEBILIDADES
	1	Posicionamiento del nombre en la zona sierra centro	1 Otorgamiento del crédito con requisitos incompletos
	2	Se cuenta con políticas de crédito	2 Respuesta lenta en la concesión del crédito
	3	Monitoreo de evolución de cartera con indicadores	3 Bajo nivel de conocimientos y aplicación de normativas crediticias
	4	Crecimiento de la cartera de créditos	4 Débil seguimiento a la morosidad
	5	Variedad de productos de crédito	5 No realizan post venta del crédito
OPORTUNIDADES		ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
1	Potencial de nuevos mercados	Aperturar sucursales	Reestructurar los porcentajes de tasas pasivas y activas semestralmente, si lo fuere necesario
2	Existencia de segmentos atractivos en los mercados	Mensualmente emitir estado de evolución de cartera	Incentivar económicamente a los oficiales de crédito
3	Nivel satisfactorio promedio de ingresos	Mensualmente realizar seguimiento a la aplicación de políticas de crédito	
4	Disponibilidad de líneas de crédito		
5	Expansión geográfica		
AMENAZAS		ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
1	Competencia en el mercado financiero	Realizar un estudio de satisfacción del socio sobre las tasas de interés ofertadas por la cooperativa	Realizar capacitaciones continuas a los oficiales de crédito sobre los procesos
2	Control de tasas de interés y costos del crédito	Dar seguimiento mensual y estricto sobre la cobranza de los créditos otorgados	Implementar indicadores de satisfacción del cliente sobre el proceso de otorgación del crédito
3	Crecimiento del nivel de morosidad	Revisar sigilosamente el récord crediticio de los garantes	
4	Actividad eruptiva del volcán Tungurahua		

Al realizar el análisis FODA cruzado, se obtienen las siguientes estrategias:

Estrategias FO:

- Aperturar sucursales
- Mensualmente emitir estado de evolución de cartera
- Realizar seguimiento mensual a la aplicación de políticas crediticias



GRUPO DE AUDITORES PAULA CIA. LTDA

RUC: 0503510588001
DIRECCION: Av. Amazonas y Quito
CORREO ELECTRONICO: paula2010@gmail.com TELEFONO:
0995870230

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Auditoria de Control Interno

FODA cruzado

C3
2/2

Estrategias FA:

1. Realizar un estudio de satisfacción del socio sobre las tasas de interés ofertadas por la cooperativa
2. Dar seguimiento mensual y estricto sobre la cobranza de los créditos otorgados
3. Revisar sigilosamente el récord crediticio de los garantes

Estrategia DO:

1. Reestructurar semestralmente las tasas de interés pasivas y activas, si lo fuere necesario
2. Incentivar económicamente a los oficiales de crédito

Estrategia DA:

1. Realizar capacitaciones continuas a los oficiales de crédito sobre los procesos
2. Implementar indicadores de satisfacción del cliente sobre el proceso de otorgación del crédito

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Auditoria de Control Interno

Misión, Visión (actual)

C4

Misión

Somos una Cooperativa que brinda Servicios Financieros con responsabilidad social enfocada a promover el desarrollo económico de la colectividad.

Visión

Al 2014 la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., consolidará su liderazgo en la sierra centro, cumpliendo su cobertura, alcanzando indicadores financieros y sociales de calidad reconocidos por la sociedad a nivel nacional e internacional, obteniendo una calificación de riesgo BB.



GRUPO DE AUDITORES PAULA CIA. LTDA

RUC: 0503510588001

DIRECCION: Av. Amazonas y Quito

CORREO ELECTRONICO: paula2010@gaill.com

TELEFONO:

0995870230

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Auditoria de Control Interno

Misión, Visión (propuesta)

C5

MISIÓN

Contribuir solidariamente a elevar el nivel de vida de nuestros socios y clientes, satisfaciendo con eficiencia sus necesidades financieras.

VISIÓN

Ser un referente del Sistema Cooperativo en la aplicación de valores y principios de responsabilidad social.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Auditoria de Control Interno

Establecimiento de Objetivos crediticios

C6

- a) Asegurar fuentes de financiamiento para crecimiento sostenido
- b) Reducir el riesgo de pérdida de aliados comerciales
- c) Crecimiento con riesgo controlado

Para ello se debe aplicar lo siguiente:

- Cerrar plazas con riesgos no deseados.
- Cierre de aliados con riesgos elevados
- Depuración de funcionarios
- Creación de analistas/auditores de riesgo
- Colocar productos con garantía mobiliaria
- Implementar a las garantías mobiliarias el seguro del bien
- Incentivar al buen pagador
- Reducción de plazos en las colocaciones



GRUPO DE AUDITORES PAULA CIA. LTDA

RUC: 0503510588001
DIRECCION: Av. Amazonas y Quito
CORREO ELECTRONICO: paula2010@gmail.com TELEFONO:
0995870230

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Auditoria de Control Interno

D

Programa de Auditoría

COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE ACONTECIMIENTOS

OBJETIVO

Proporcionar al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., una Auditoría de Control Interno al Proceso de Créditos que le permita evaluar la Eficiencia Operativa

No	PROCEDIMIENTO	REF.P/T	ELABRADO POR	FECHA
1	Observaciones realizadas	D1. 2/2	PM	07/04/14

Elaborado por: PM

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Auditoria de Control Interno

Identificación de acontecimientos

**D1.
1/2**

- **Organigrama Estructural:** La Cooperativa cuenta con 3 áreas de control para disminuir el riesgo crediticio. Estos son el comité de crédito, comité de morosidad y los analistas de crédito.
- **Objetivos Institucionales:** Los objetivos institucionales relacionados al área de crédito son:
 - Contribuir al mejoramiento socio económico de los socios.
 - Brindar productos financieros funcionales y de calidad.

Por lo que, dentro del marco conceptual, la entidad sí tiene establecido el control de estos procesos.

- **Estados Financieros:** La cartera de crédito se incrementa en un 20% en relación al año 2012 mientras que la morosidad en un 70% aproximadamente.
- Se contrató a la Calificadora de Riesgos MICROFINANCE
- **Manual de Crédito:** Fue reestructura de acuerdo a las exigencias de la SEPS. Abarca detalladamente todos los procedimientos del crédito.
- **Cuestionario de Control Interno:**
 - ✓ El personal de crédito no está caucionado
 - ✓ No se realiza inspección física previa al desembolso crediticio

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Auditoria de Control Interno

Identificación de acontecimientos

D1.
2/2

- ✓ No se verifican firmas en ciertas ocasiones.
- ✓ Existen injerencias de directivos para el otorgamiento del crédito
- ✓ No se realiza constantemente un seguimiento del pago del crédito

- **Matriz de evaluación del nivel de confianza y riesgo:** Los niveles de confianza y riesgo del proceso de crédito son moderados pese a los controles establecidos institucionalmente.

- **FODA:** Se establecen algunas estrategias que arriba se encuentran detalladas.



GRUPO DE AUDITORES PAULA CIA. LTDA

RUC: 0503510588001
 DIRECCION: Av. Amazonas y Quito
 CORREO ELECTRONICO: paula2010@gmail.com TELEFONO:
 0995870230

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Auditoria de Control Interno
 Programa de Auditoría

D1.
2/2

COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS

OBJETIVO

Proporcionar al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., una Auditoría de Control Interno al Proceso de Créditos que le permita evaluar la Eficiencia Operativa

No	PROCEDIMIENTO	REF.P/T	ELABRADO POR	FECHA
1	Flujograma del área crediticia	E1.13/13	PM	08/04/14
2	Revisión de carpetas de crédito	E2. 2/2	PM	09/04/14
3	Constatación de carpetas de crédito	E3. 2/2	PM	10/04/14
4	Revisión de cartera para castigo	E4	PM	11/04/14
5	Matriz de riesgos	E5 2/2	PM	12/04/14




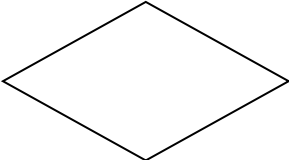
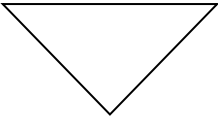

Elaborado por: PM

Auditoría de Control Interno
Flujograma del proceso crediticio

A continuación se presenta el flujograma de todo el proceso crediticio que actualmente la Cooperativa mantiene. Este flujograma es largo y un tanto confuso.

FLUJOGRAMA DE PROCESOS DE CREDITOS Y COBRANZAS

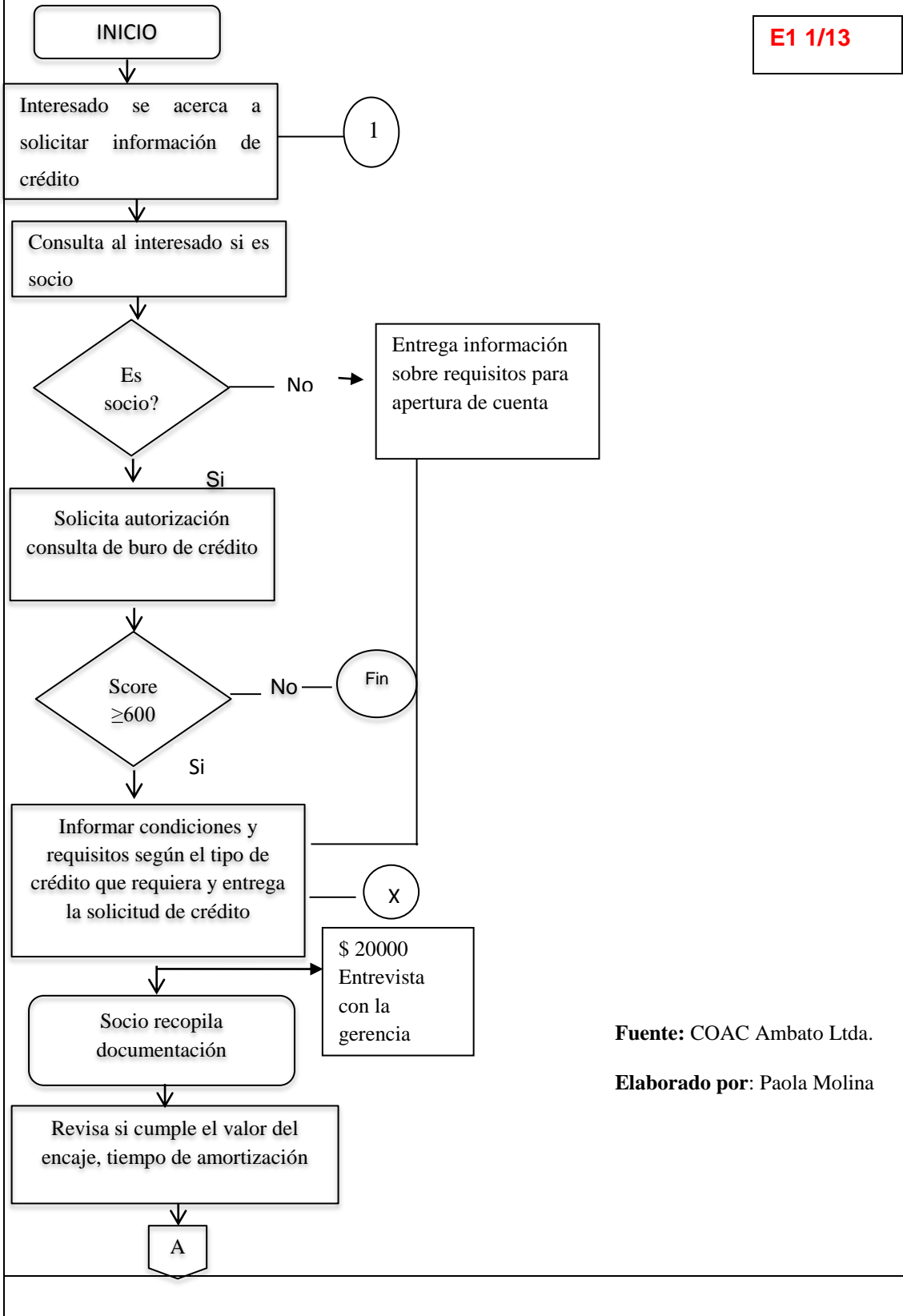
TABLA 39

	<p>Inicio. Representa inicio o termino. Indica el principio o fin del procedimiento, dentro del símbolo se anotara inicio o fin, según corresponda.</p>
	<p>Actividad. Las actividades que se desarrollan en el procedimiento se describen brevemente dentro del símbolo. En la parte inferior media, se anotara el número consecutivo de la actividad.</p>
	<p>Documento. Documento que entra y/o sale y que se genera o utiliza en el procedimiento.</p>
	<p>Decisión. Punto del procedimiento en donde se debe realizar una decisión entre dos opciones.</p>
	<p>Archivo permanente. Depósito de un documento o información dentro de un archivo por periodo indefinido.</p>
	<p>Conector. Conector o enlace, de una parte del diagrama con otra parte lejana del mismo.</p>

Fuente: COAC Ambato Ltda.
Elaborado por: Paola Molina

Subproceso: Información, Solicitud Y Recepción

E1 1/13

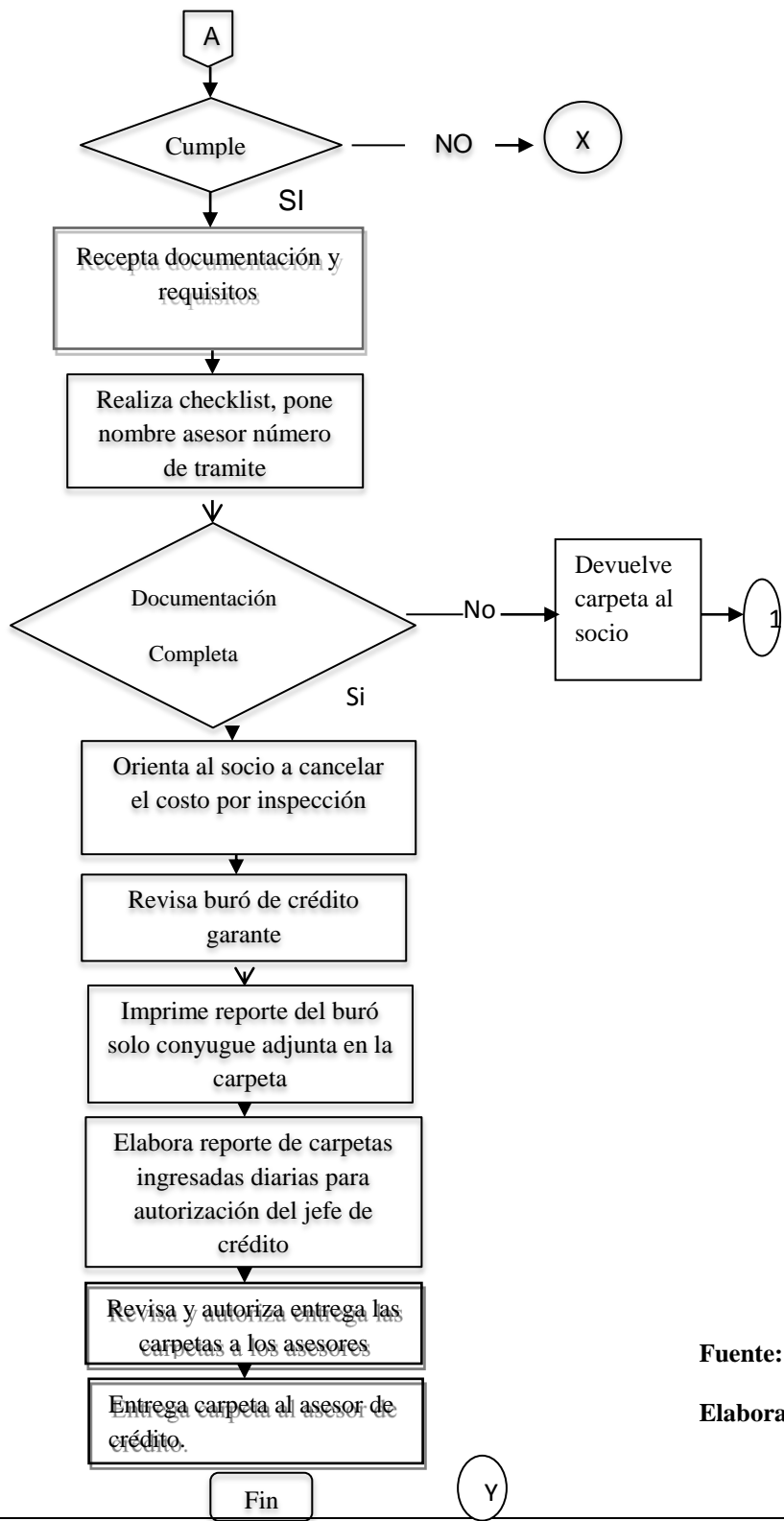


Fuente: COAC Ambato Ltda.

Elaborado por: Paola Molina

Subproceso: Información,Solicitud Y Recepción

E1 2/13



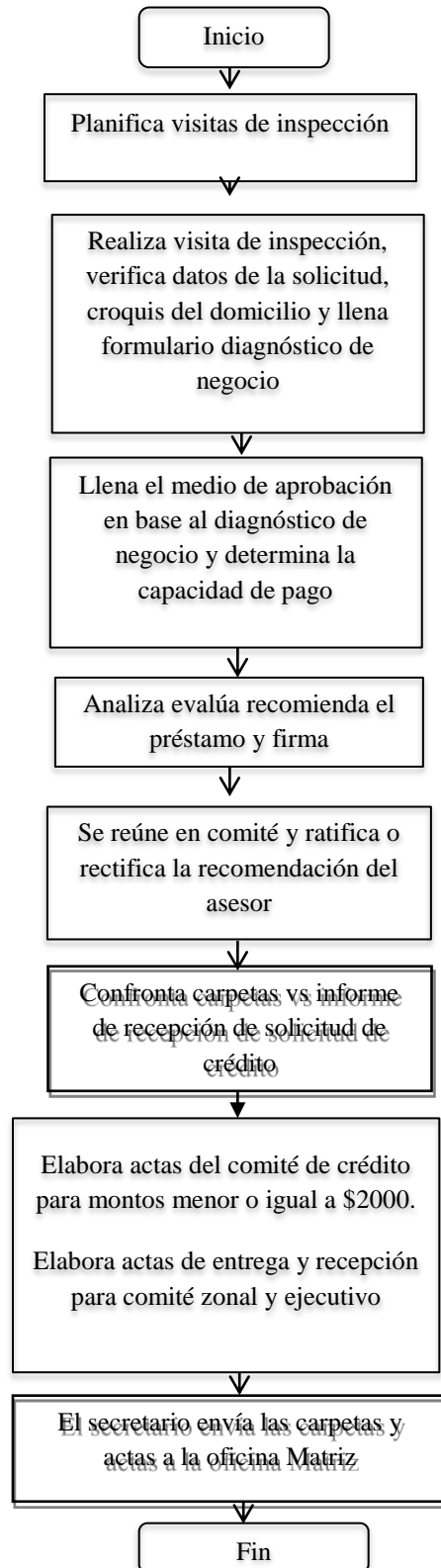
Fuente: COAC Ambato Ltda.

Elaborado por: Paola Molina

Y

Subproceso :inspección,análisis y aprobación

E1 3/13

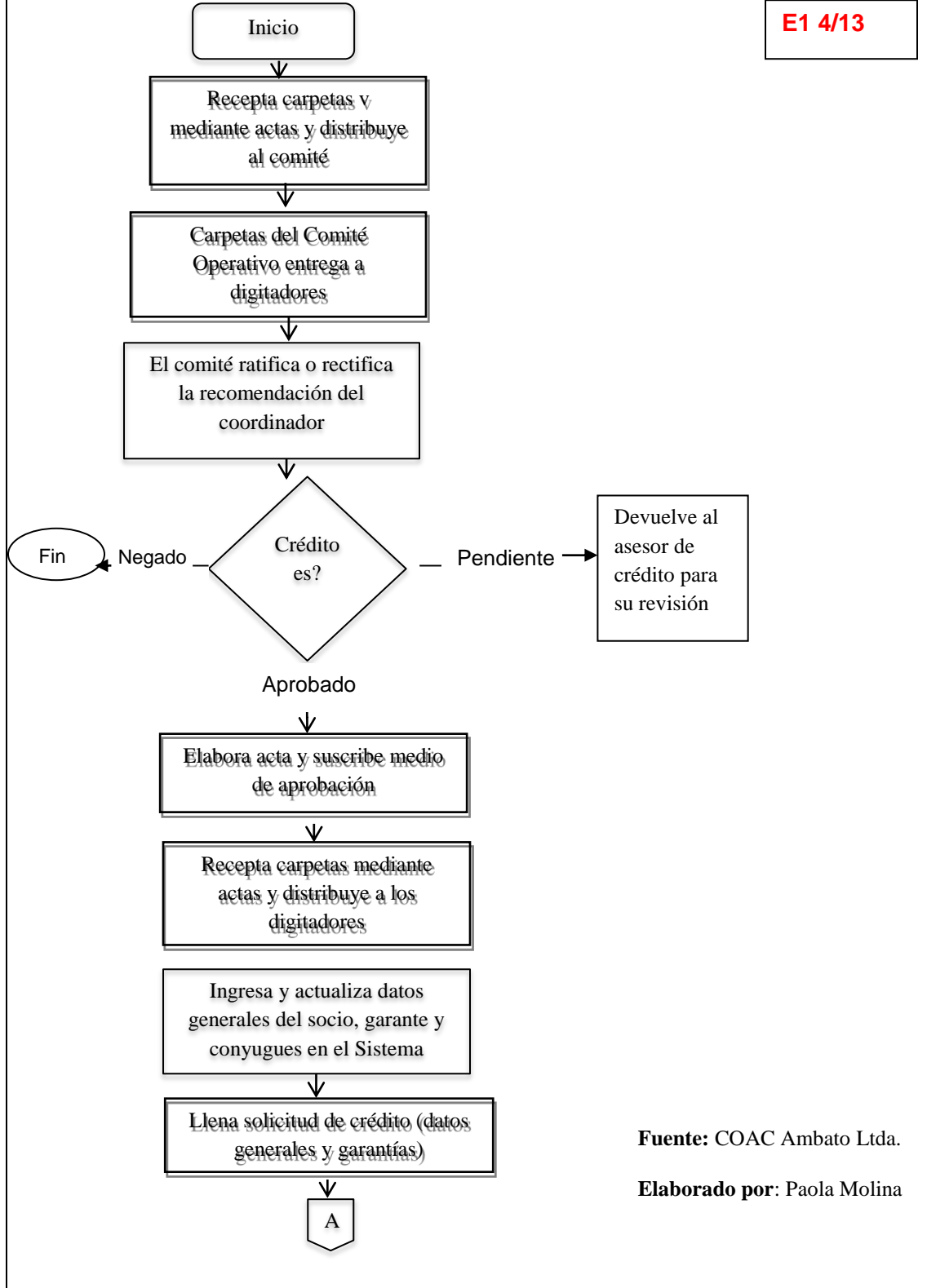


Fuente: COAC Ambato Ltda.

Elaborado por: Paola Molina

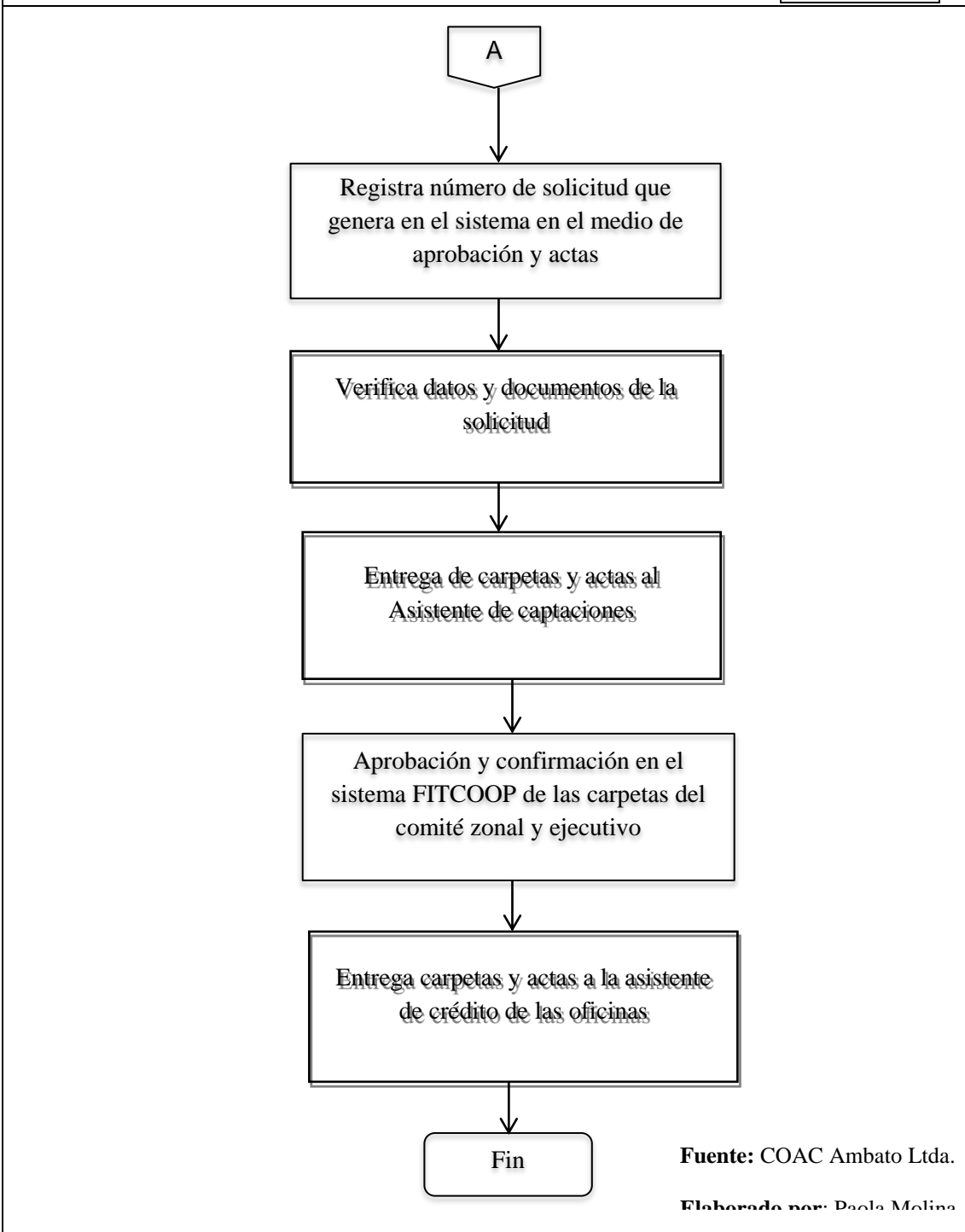
Subproceso: digitación, aprobación y confirmación

E1 4/13



Fuente: COAC Ambato Ltda.

Elaborado por: Paola Molina

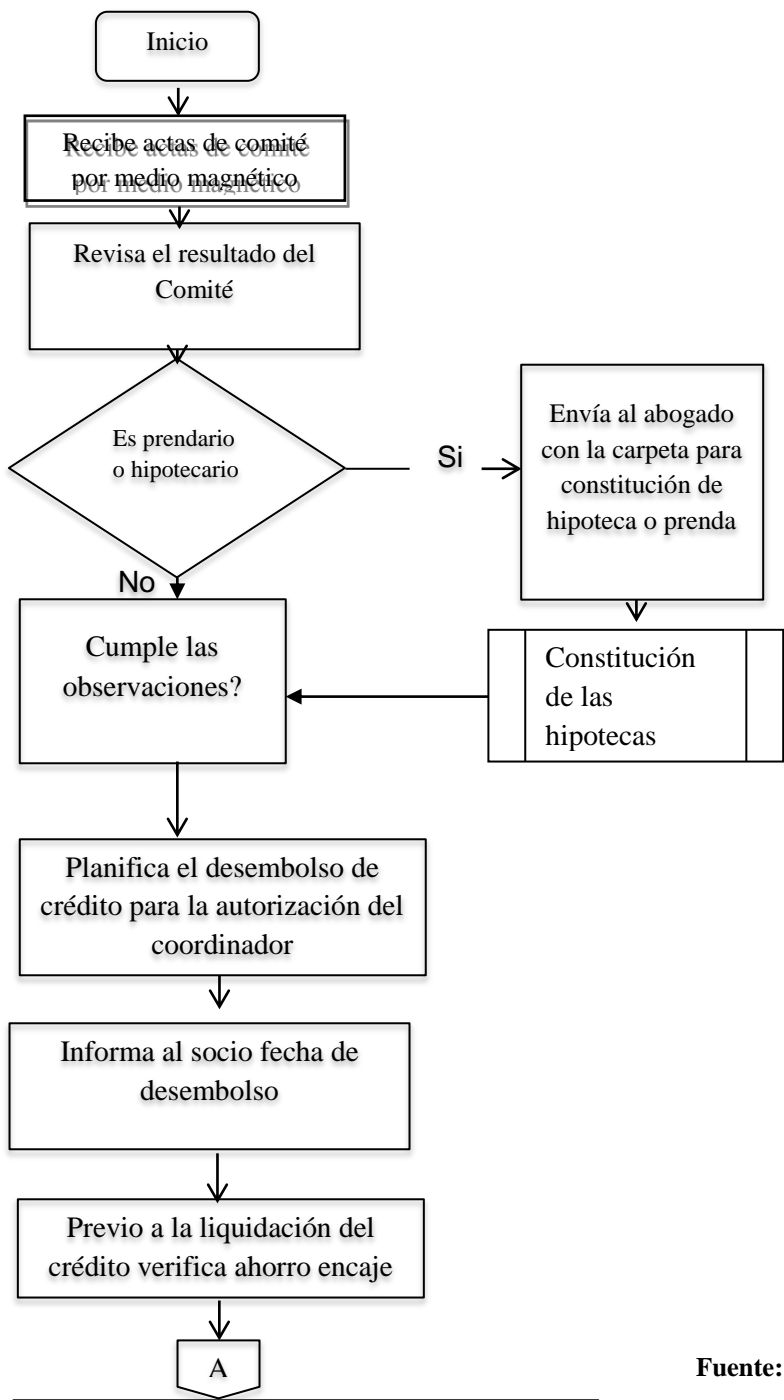


Fuente: COAC Ambato Ltda.

Elaborada por: Paola Molina

Subproceso:instrumentación,liquidación y Desembolso

E1 6/13



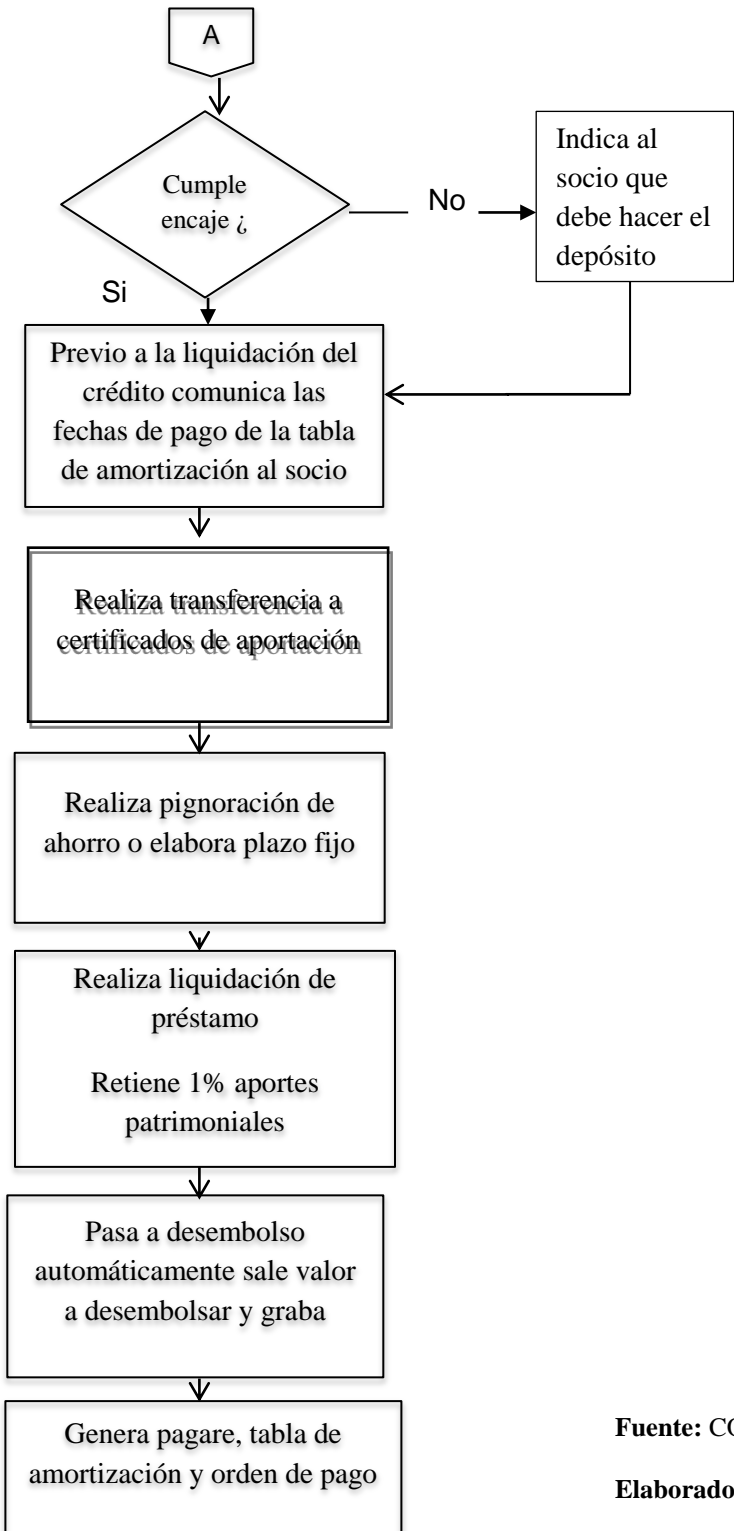
Pignoración.-Es la entrega de valores en prenda para garantizar, por regla general un crédito. Acción de dar valores en garantía de una deuda u obligación.

Fuente: COAC Ambato Ltda.

Elaborado por: Paola Molina

Subproceso: instrumentación, liquidación y desembolso

E1 7/13

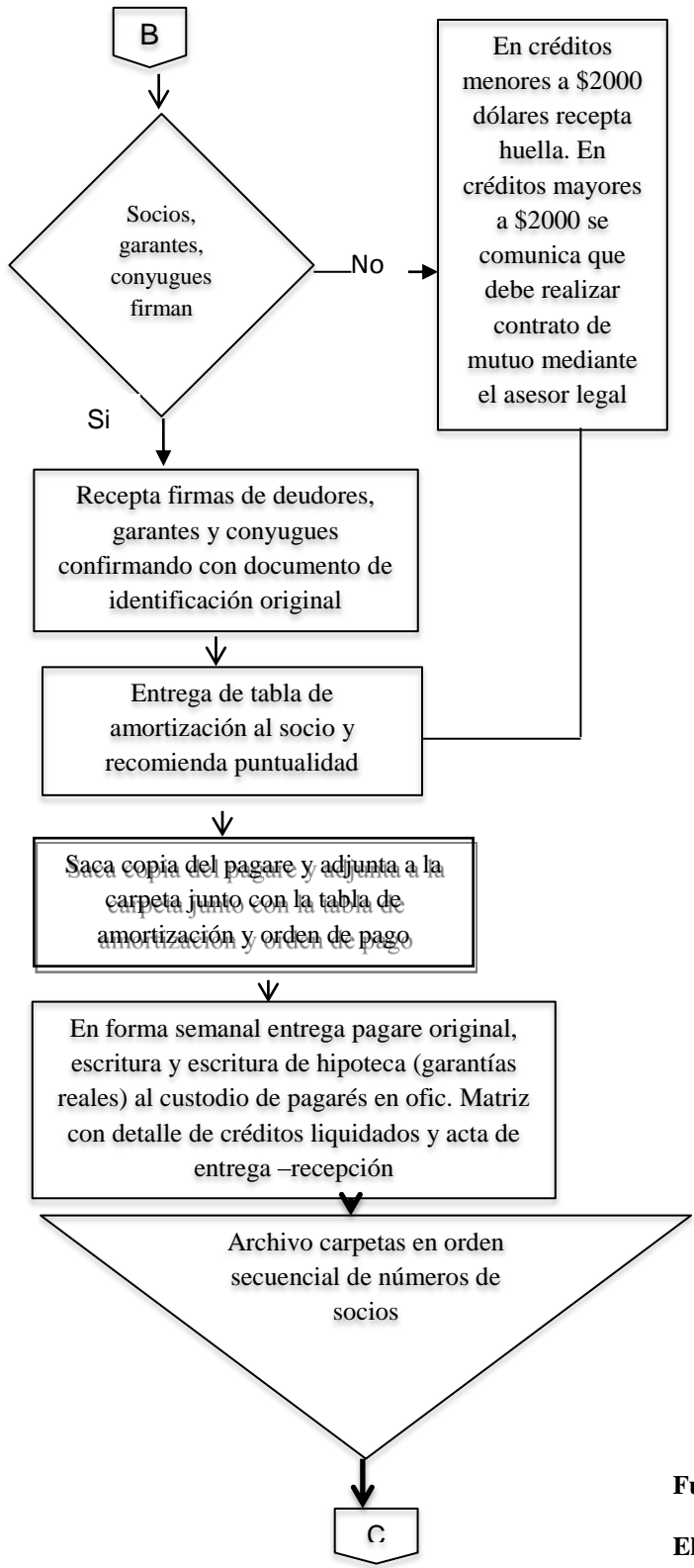


Fuente: COAC Ambato Ltda.

Elaborado por: Paola Molina

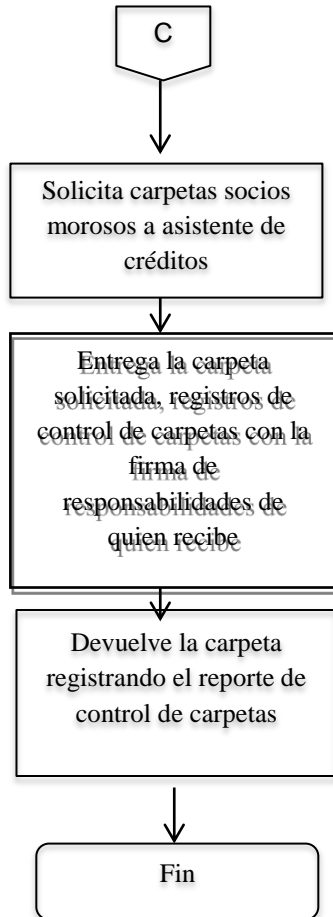
Subproceso: instrumentación, liquidación y desembolso

E1 8/13



Fuente: COAC Ambato Ltda.

Elaborado por: Paola Molina

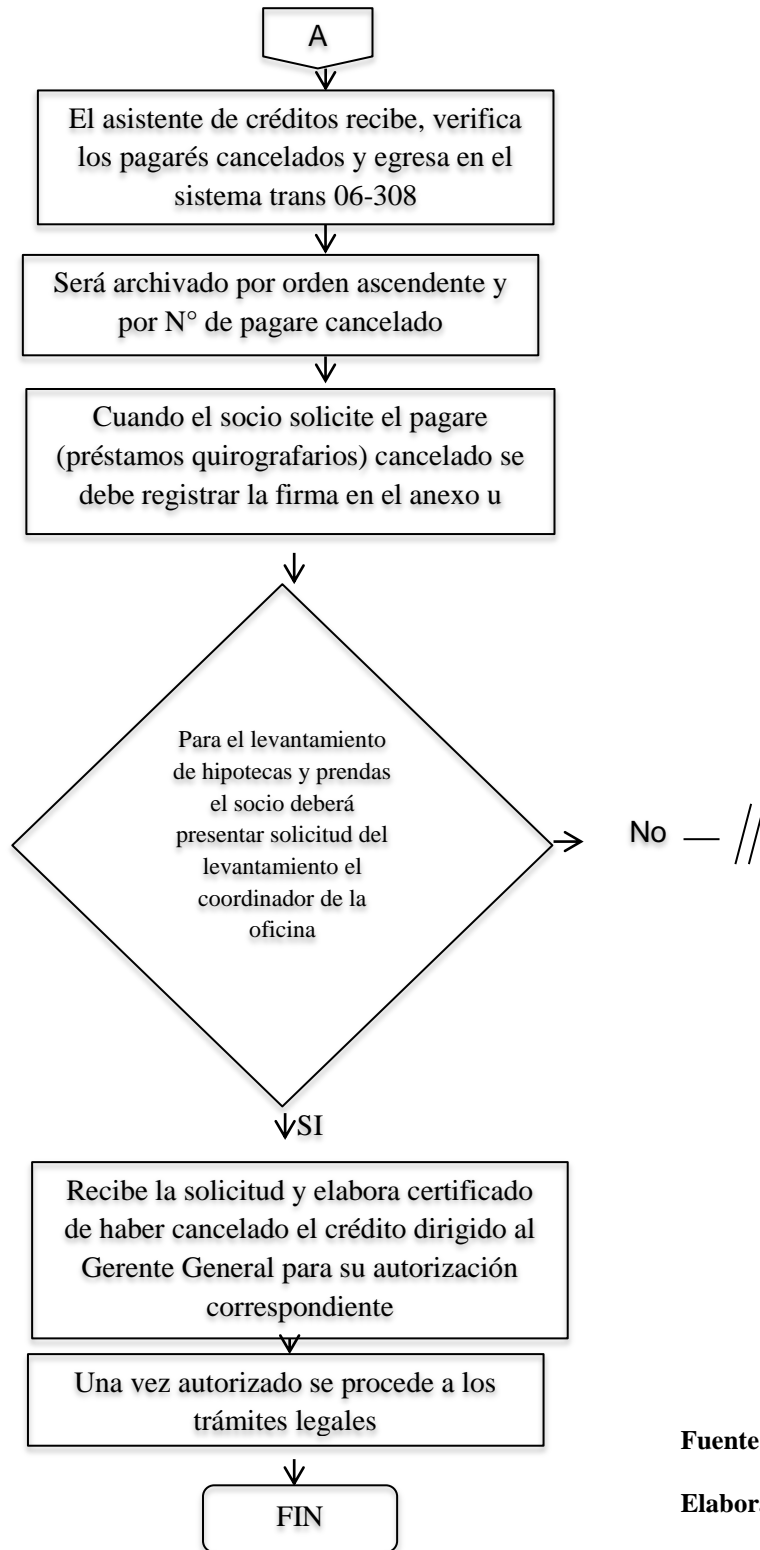


Fuente: COAC Ambato Ltda.

Elaborado por: Paola Molina

Subproceso: Archivo y entrega de pagare

E1 10/13

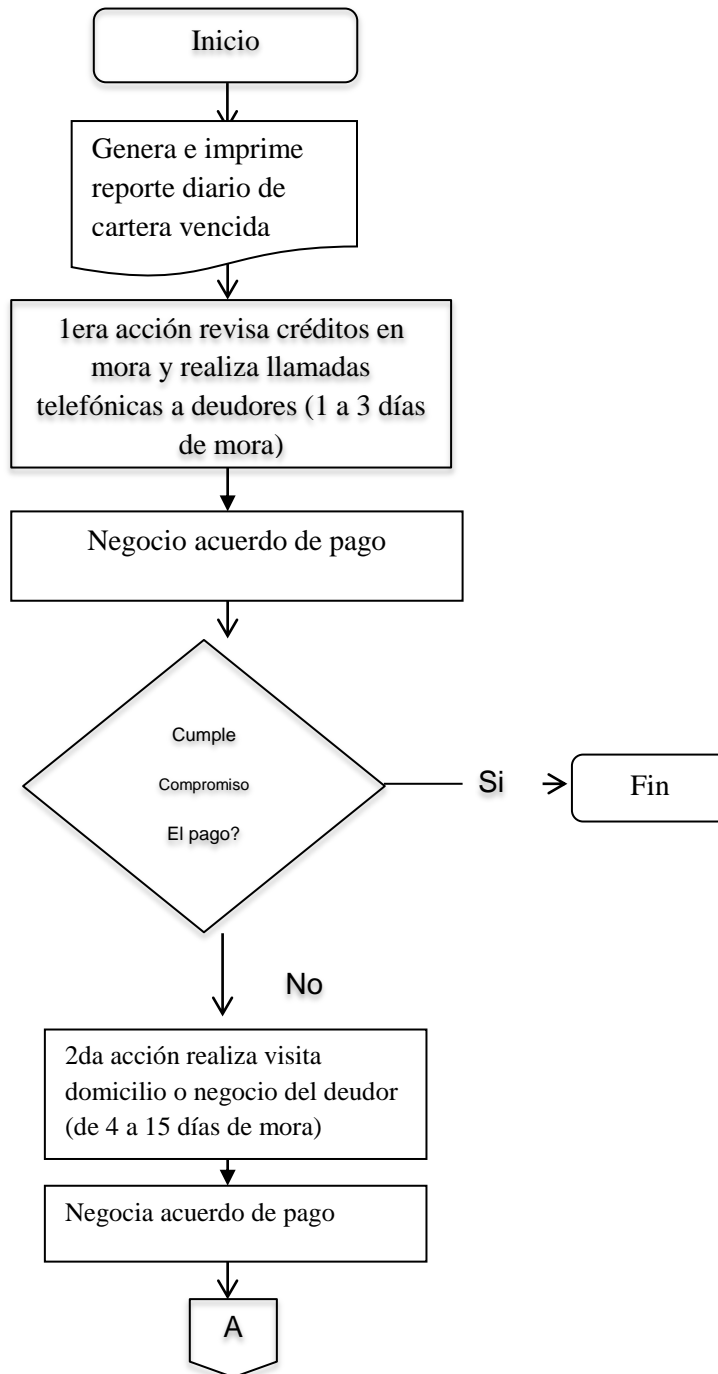


Fuente: COAC Ambato Ltda.

Elaborado por: Paola Molina

Subproceso: cobranza y recuperación

E1 11/13

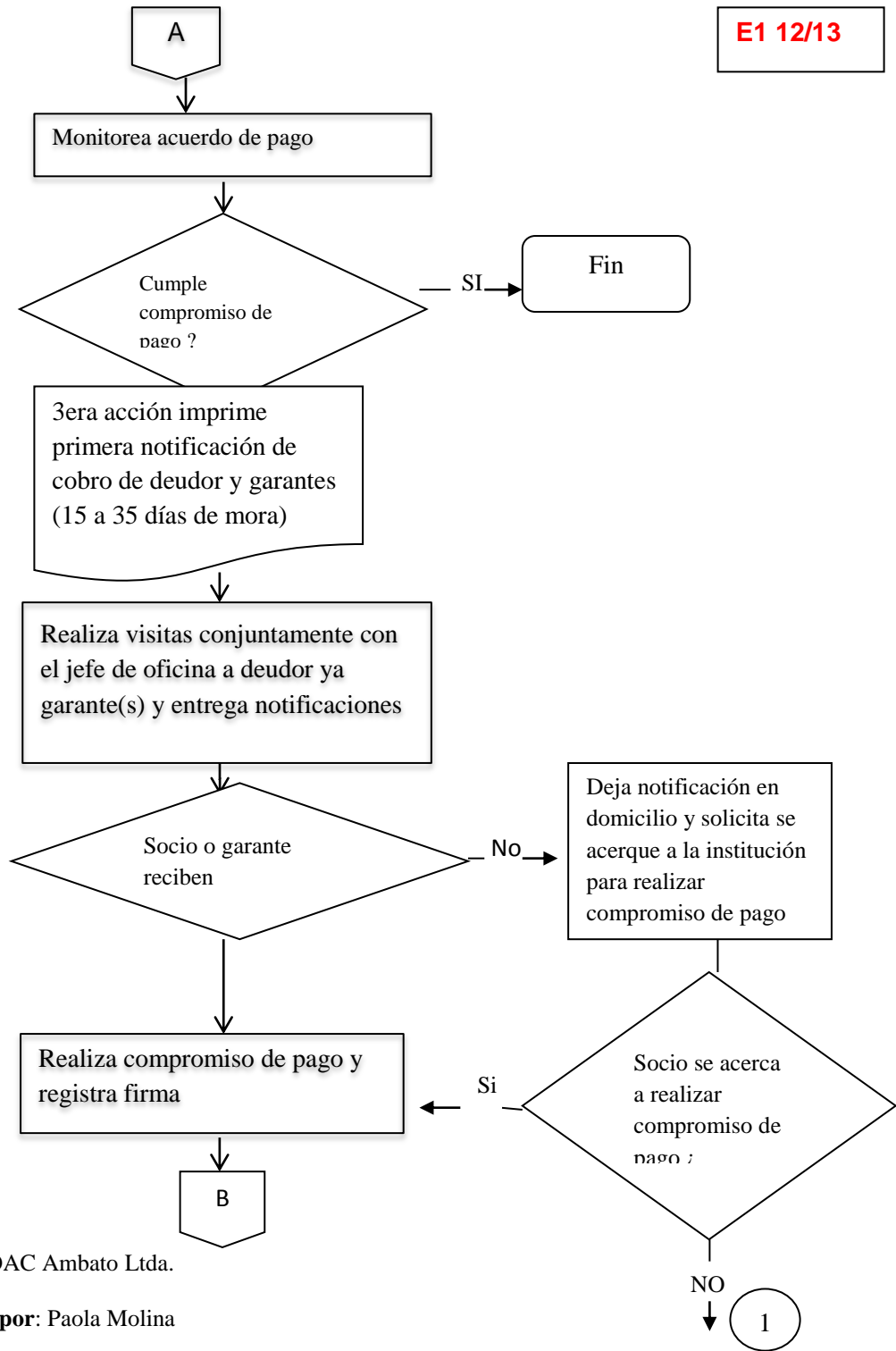


Fuente: COAC Ambato Ltda.

Elaborado por: Paola Molina

Subproceso: cobranza y recuperación

E1 12/13

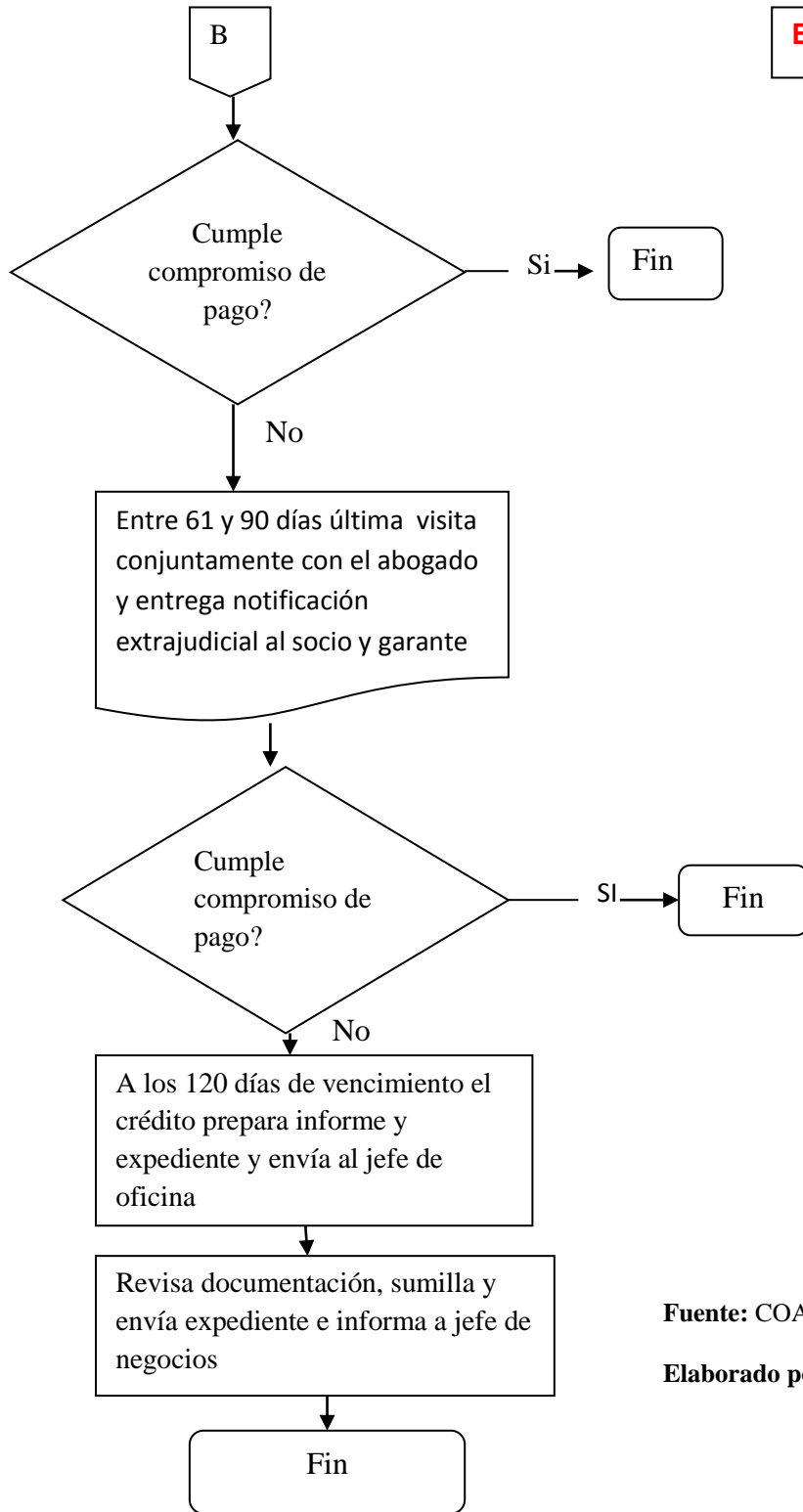


Fuente: COAC Ambato Ltda.

Elaborado por: Paola Molina

Subproceso: cobranza y recuperación

E1 13/13



Fuente: COAC Ambato Ltda.

Elaborado por: Paola Molina



*"Un imperio no cae por fuerzas
externas
sino por debilidades internas".*

GRUPO DE AUDITORES PAULA CIA. LTDA

RUC: 0503510588001

DIRECCION: Av. Amazonas y Quito

CORREO ELECTRONICO: TELEFONO: 0995870230

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Auditoria de Control Interno

Revisión de Carpetas de crédito

E2 1/2

N°	C.Debito	Nombre del socio	Monto	El crédito está clasificado de acuerdo a montos?		Presenta Garantías?	Cumple con requisito de encaje?	Revisión en buró de crédito?	Presenta todos los documentos físicos de respaldo?	Solicitud llenada y firmada?	Tiene vinculos familiares?	Observaciones
1	44670026743	De la cruz Elsa	\$ 10,000.00	ok	Microcredito	No	Quirografia	ok	ok	ok	No	Falta un garante
2	44611007049	Cujimarcial Hermelinda	\$ 5,000.00	ok	Microcrédito	ok	Quirografia	ok	ok	ok	No	
3	44611003682	Freire Peñalosa Joffre	\$ 5,900.00	ok	Microcrédito	ok	Quirografia	Dpf	ok	ok	No	
4	44670032368	Azogues Silva Carlos	\$ 3,000.00	ok	Microcrédito	ok	Titulos valores	Dpf	ok	ok	No	
5	44670037767	Chango Chicaiza Priscila	\$ 1,000.00	ok	Microcrédito	ok	Quirografia	No	ok	ok	No	No tiene encaje
6	44670040670	Carvajal Lozada Cumanda	\$ 17,500.00	ok	Microcrédito	ok	Hipotecaria	Dpf	ok	ok	No	
7	44670067605	Guangatal María	\$ 1,000.00	ok	Microcrédito	ok	Quirografia	No	ok	No	No	Falta carpeta, no tiene encaje
8	44611002155	Yucailla Yucailla Juan	\$ 16,000.00	ok	Consumo	ok	Prendaria	Tiene saldo en ahorros	ok	No	No	Falta prenda, tiene copia prenda 2009, falta n°acta
9	44670028463	Chango Jerez Rosa	\$ 5,000.00	ok	Microcrédito	ok	Quirografia	ok	ok	ok	Si	Es prima de Gerente
10	44670067558	Carrillo Moreta Luis	\$ 10,000.00	ok	Microcrédito	ok	Quirografia	ok	ok	No	No	Falta carpeta
11	44670030219	Núñez Acosta Yolanda	\$ 1,000.00	ok	Microcrédito	ok	Quirografia	Dpf	ok	No	No	Falta copia dpf
12	44670044820	Jara Hidalgo Julio	\$ 5,000.00	ok	Microcrédito	ok	Quirografia	ok	ok	ok	No	
13	44670067640	Guevara Fiallos María	\$ 10,000.00	ok	Consumo	ok	Quirografia	ok	ok	ok	No	Tiene solo un garante casa propia primer crédito
14	44611004009	Chango Bosque Sergio	\$ 2,000.00	ok	Microcrédito	ok	Quirografario	ok	ok	No	No	Falta carpeta
15	44670027061	Cayo Vega Nestor	\$ 7,000.00	ok	Microcrédito	ok	Quirografia	ok	ok	No	No	Falta RUC

16	44670043582	Pilla Caizabanda Nina	\$ 5,000.00	ok	Microcrédito	ok	Quirografaria	Dpf	ok	ok	ok	No	
17	44670033311	Jarrin Mayorga Ricardo	\$ 10,000.00	ok	Microcrédito	ok	Quirografaria	ok	ok	No	ok	No	Tiene solo un garante, no tiene copia de escrituras
18	44670067707	Proaño Villacis Soraya	\$ 5,000.00	ok	Consumo	ok	Quirografaria	ok	ok	ok	ok	No	
19	44670038877	Quile Chuquiana José	\$ 6,000.00	ok	Microcrédito	ok	Quirografaria	Incompleto	ok	No	ok	No	Falta pago del predio actualizado, encaje incompleto
20	44611005612	Moposita Laguna Rosa	\$ 1,000.00	ok	Microcrédito	ok	Títulos valores	Dpf	ok	No	ok	No	Falta carpeta
21	44670056966	Padilla de la Cruz Manuel	\$ 5,000.00	ok	Microcrédito	ok	Quirografaria	Ok	ok	No	ok	No	Falta carpeta
22	44670067855	Ibarra Cortez Oscar	\$ 1,000.00	ok	Microcrédito	ok	Quirografaria	No	ok	No	ok	No	Falta carpeta, no tiene encaje
23	44670029424	Torres Sumba Mauricio	\$ 14,000.00	No	Microcrédito	ok	Prendaria	Tiene un dpf 670, otro de 300 ya fue retirado el 2 de agosto por lo cual está incompleto el encaje	ok	No	ok	No	Establecer prenda vehículo, no justifica otros ingresos de 500, es crédito de consumo, tiene rol de pagos, encaje incompleto
24	44670067902	Jiménez Jiménez Hilario	\$ 2,000.00	ok	Microcrédito	ok	Quirografaria	No tiene	ok	No	ok	No	Falta n°. acta, no tiene encaje
25	44670033379	GuamanChisag Miguel	\$ 7,500.00	No	Microcrédito	ok	Quirografaria	Ok	ok	No	ok	No	Es crédito consumo, rol de pagos
26	44670063644	Chazo Toala María	\$ 2,000.00	ok	Microcrédito	ok	Títulos valores	Dpf	ok	No	ok	No	No tiene copia del dpf, tiene garante con score 513 ptos
27	44670067948	Villarroel Quispe Gabriela	\$ 2,000.00	ok	Consumo	ok	Quirografaria	No	ok	No	ok	No	Falta carpeta, no tiene encaje
28	44611004111	Pico Portero Mayra	\$ 15,000.00	ok	Microcrédito	ok	Hipotecaria	Falta 300	ok	ok	ok	No	Mal evaluado situación socioeconómico, cobertura 00.1, falta copia hipoteca
29	44611006713	Días Quisintuña Gloria	\$ 8,000.00	ok	Microcrédito	ok	Quirografaria	ok	ok	ok	ok	No	
30	44670046516	PullutaxiGuangasi Jessica	\$ 4,000.00	ok	Microcrédito	ok	Quirografaria	ok	ok	No	ok	No	Falta carpeta
31	44670044289	Rengifo Tenicota Alex	\$ 800.00	ok	Microcrédito	ok	Quirografaria	No tiene	ok	ok	ok	No	No tiene encaje

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Auditoria de Control Interno
Constatación de carpetas de crédito

E3 1/2

N°	C. Debito	Nombre del socio	Monto	Estado	Observaciones
1	44670026743	De la cruz Elsa	\$ 6,060.00	ACTIVO	FALTANTE
2	44611007049	Cuji Marcial Hermelinda	\$ 5,050.00	ACTIVO	FALTANTE
3	44611003682	Freire Peñalosa Joffre	\$ 3,030.00	ACTIVO	FALTANTE
4	44670032368	Azogues Silva Carlos	\$ 5,050.00	ACTIVO	FALTANTE
5	44670037767	Chango Chicaiza Priscila	\$ 5,050.00	ACTIVO	FALTANTE
6	44670040670	Carvajal Lozada Cumanda	\$ 3,030.00	ACTIVO	FALTANTE
7	44670067605	Guangatal María	\$ 2,000.00	ACTIVO	FALTANTE
8	44611002155	Yucailla Yucailla Juan	\$ 2,020.00	ACTIVO	FALTANTE
9	44670028463	Chango Jerez Rosa	\$ 2,626.00	ACTIVO	FALTANTE
10	44670067558	Carrillo Moreta Luis	\$ 1,010.00	VENCIDO	FALTANTE
11	44670030219	Núñez Acosta Yolanda	\$ 12,000.00	VENCIDO	FALTANTE
12	44670044820	Jara Hidalgo Julio	\$ 6,060.00	VENCIDO	FALTANTE
13	44670067640	Guevara Fiallos María	\$ 10,100.00	VENCIDO	FALTANTE
14	44611004009	Chango Bosque Sergio	\$ 2,000.00	VENCIDO	FALTANTE
15	44670027061	Cayo Vega Néstor	\$ 4,500.00	VENCIDO	FALTANTE
16	44670043582	Pilla Caizabanda Nina	\$ 3,535.00	VENCIDO	FALTANTE
17	44670033311	Jarrin Mayorga Ricardo	\$ 2,020.00	VENCIDO	FALTANTE
18	44670067707	Proaño Villacis Soraya	\$ 5,000.00	ACTIVO	FALTANTE
19	44670038877	Quile Chuquiana José	\$ 6,000.00	ACTIVO	FALTANTE
20	44611005612	Moposita Laguna Rosa	\$ 1,000.00	ACTIVO	FALTANTE



"Un imperio no cae por fuerzas
externas
sino por debilidades internas".

GRUPO DE AUDITORES PAULA CIA. LTDA

RUC: 0503510588001

DIRECCION: Av. Amazonas y Quito

CORREO ELECTRONICO: TELEFONO: 0995870230

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Auditoria de Control Interno

Gestión de Riesgos

E3 2/2

21	44670056966	Padilla de la Cruz Manuel	\$ 5,000.00	ACTIVO	FALTANTE
22	44670067855	Ibarra Cortez Oscar	\$ 1,000.00	ACTIVO	FALTANTE
23	44670029424	Torres Sumba Mauricio	\$ 14,000.00	ACTIVO	FALTANTE
24	44670067902	Jiménez Jiménez Hilario	\$ 2,000.00	ACTIVO	FALTANTE
25	44670033379	Guaman Chisag Miguel	\$ 7,500.00	ACTIVO	FALTANTE
26	44670063644	Chazo Toala María	\$ 2,000.00	VENCIDO	FALTANTE
27	44670067948	Villarroel Quispe Gabriela	\$ 2,000.00	VENCIDO	FALTANTE
28	44611004111	Pico Portero Mayra	\$ 15,000.00	VENCIDO	FALTANTE



"Un imperio no cae por fuerzas
externas
sino por debilidades internas".

GRUPO DE AUDITORES PAULA CIA. LTDA

RUC: 0503510588001
DIRECCION: Av. Amazonas y Quito
CORREO ELECTRONICO: TELEFONO: 0995870230

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Auditoria de Control Interno

Revisión de carpeta para castigo

E4

N°	No. Socio	Nombre del socio	Monto Original	Intereses	Total Deuda	Días vencido
1	44670026743	De la cruz Elsa	\$ 3,636.00	\$ 22.00	\$ 2,774.39	1121
2	44611007049	Cuji Marcial Hermelinda	\$ 2,525.00	\$ 19.00	\$ 667.26	1323
3	44611003682	Freire Peñalosa Joffre	\$ 3,030.00	\$ 22.00	\$ 3,829.00	1388
4	44670032368	Azogues Silva Carlos	\$ 5,050.00	\$ 22.00	\$ 4,079.05	1400
5	44670037767	Chango Chicaiza Priscila	\$ 5,050.00	\$ 22.00	\$ 1,590.00	1314
6	44670040670	Carvajal Lozada Cumanda	\$ 3,030.00	\$ 22.00	\$ 2,972.44	1256
7	44670067605	Guangatal María	\$ 2,000.00	\$ 18.00	\$ 343.02	1266
8	44611002155	Yucailla Yucailla Juan	\$ 2,020.00	\$ 18.00	\$ 4,570.89	1170
9	44670028463	Chango Jerez Rosa	\$ 2,626.00	\$ 22.00	\$ 198.98	1121
10	44670067558	Carrillo Moreta Luis	\$ 1,010.00	\$ 22.00	\$ 1,907.56	1239
11	44670030219	Núñez Acosta Yolanda	\$ 12,000.00	\$ 20.00	\$ 500.00	1385
12	44670044820	Jara Hidalgo Julio	\$ 6,060.00	\$ 22.00	\$ 1,999.16	1526
13	44670067640	Guevara Fiallos María	\$ 10,100.00	\$ 19.00	\$ 863.00	11156
14	44611004009	Chango Bosque Sergio	\$ 2,000.00	\$ 22.00	\$ 335.12	1314
15	44670027061	Cayo Vega Néstor	\$ 4,500.00	\$ 20.00	\$ 866.90	1190
16	44670043582	Pilla Caizabanda Nina	\$ 3,535.00	\$ 22.00	\$ 1,571.00	1268
17	44670033311	Jarrin Mayorga Ricardo	\$ 2,020.00	\$ 22.00	\$ 1,771.73	1329
18	44670067707	Proaño Villacis Soraya	\$ 5,000.00	\$ 18.00	\$ 1,280.22	1151
19	44670038877	Quile Chuquiana José	\$ 6,000.00	\$ 22.00	\$ 586.00	1132
20	44611005612	Moposita Laguna Rosa	\$ 1,000.00	\$ 20.00	\$ 1,248.54	1252
21	44670056966	Padilla de la Cruz Manuel	\$ 5,000.00	\$ 22.00	\$ 342.56	1248
22	44670067855	Ibarra Cortez Oscar	\$ 1,000.00	\$ 18.00	\$ 1,361.89	1365
23	44670029424	Torres Sumba Mauricio	\$ 14,000.00	\$ 22.00	\$ 2,666.74	1203
24	44670067902	Jiménez Jiménez Hilario	\$ 2,000.00	\$ 22.00	\$ 10,101.00	1151
25	44670033379	Guaman Chisag Miguel	\$ 7,500.00	\$ 19.00	\$ 3,420.00	1428
26	44670063644	Chazo Toala María	\$ 2,000.00	\$ 19.00	\$ 1,010.02	1432
27	44670067948	Villarroel Quispe Gabriela	\$ 2,000.00	\$ 22.00	\$ 2,022.00	1321
28	44611004111	Pico Portero Mayra	\$ 15,000.00	\$ 22.00	\$ 681.00	1129

TOTAL CASTIGO \$ 55,559.47

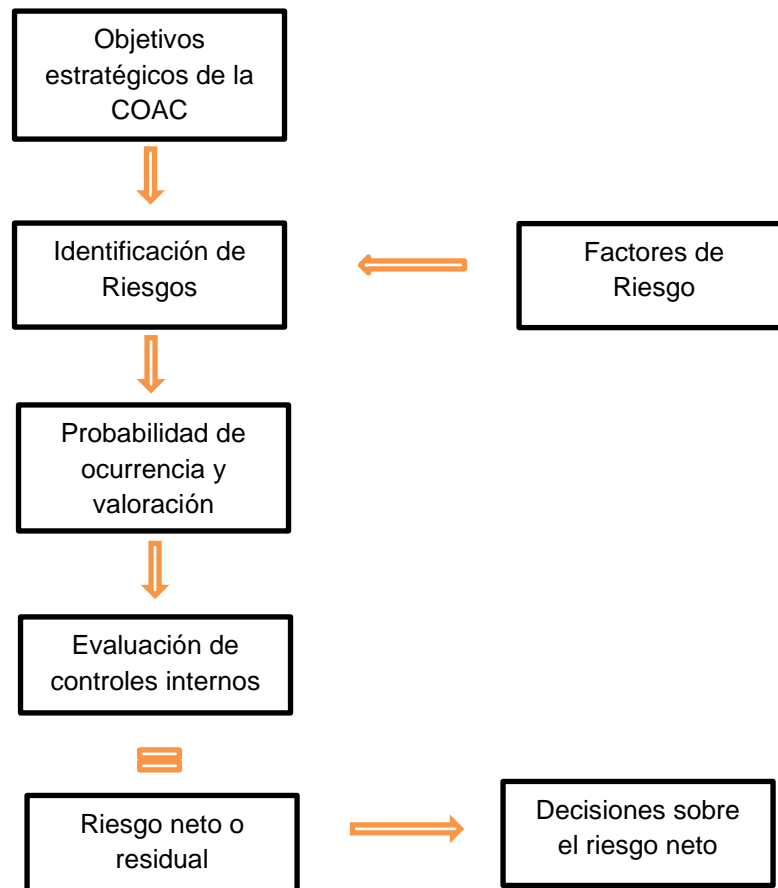
Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Auditoria de Control Interno

Matriz de Riesgos

E5 1/2

Matriz de Gestión de Riesgos Crediticios



Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Auditoria de Control Interno

Gestión de Riesgos

E5 2/2

Valoración de riesgo inherente

IMPACTO	Alto	4	5	5
	Medio	3	3	5
	Bajo	1	2	4
		Bajo	Medio	Alto
		FRECUENCIA O PROBABILIDAD DE OCURRENCIA		



GRUPO DE AUDITORES PAULA CIA. LTDA

RUC: 0503510588001

DIRECCION: Av. Amazonas y Quito

CORREO ELECTRONICO: TELEFONO: 0995870230

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Auditoria de Control Interno

F

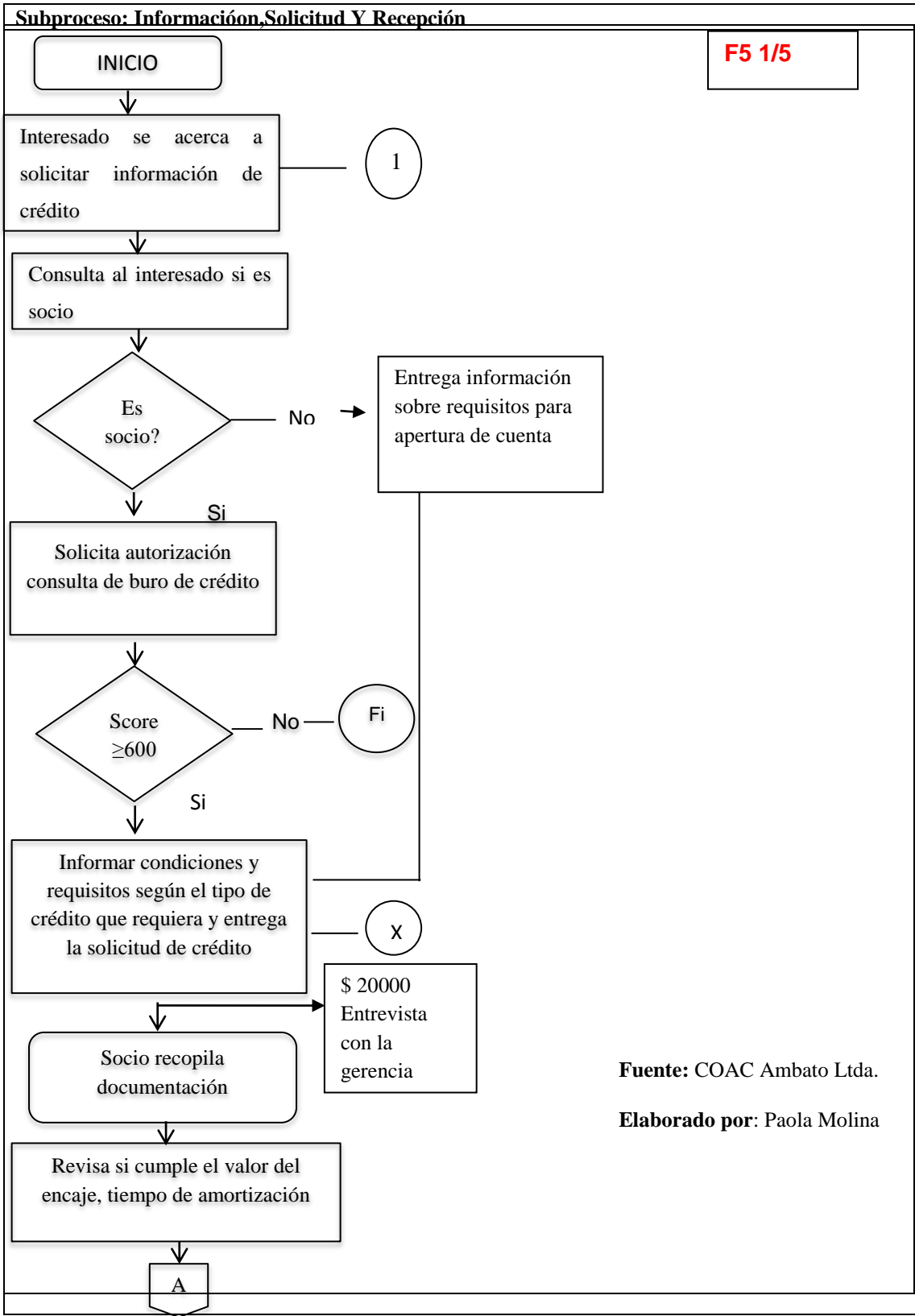
Programa de Auditoría

COMPONENTE: RESPUESTA AL RIESGO

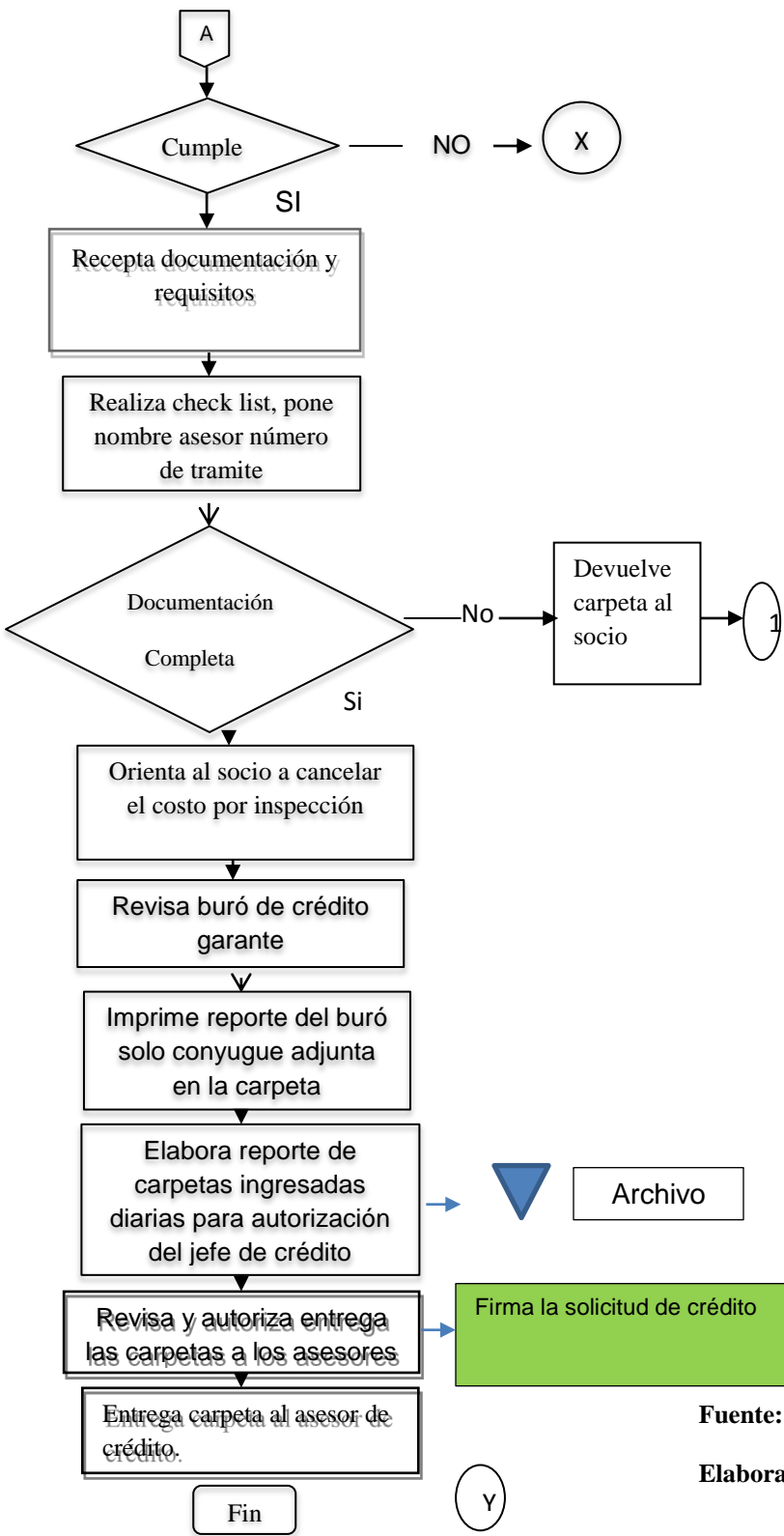
OBJETIVO

Proporcionar al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., una Auditoría de Control Interno al Proceso de Créditos que le permita evaluar la Eficiencia Operativa

No	PROCEDIMIENTO	REF.P/T	ELABRADO POR	FECHA
1	Flujograma propuesto	F5. 5/5	PM	13/04/14
2	Elaboración de estrategias	F6. 2/2	PM	14/04/14

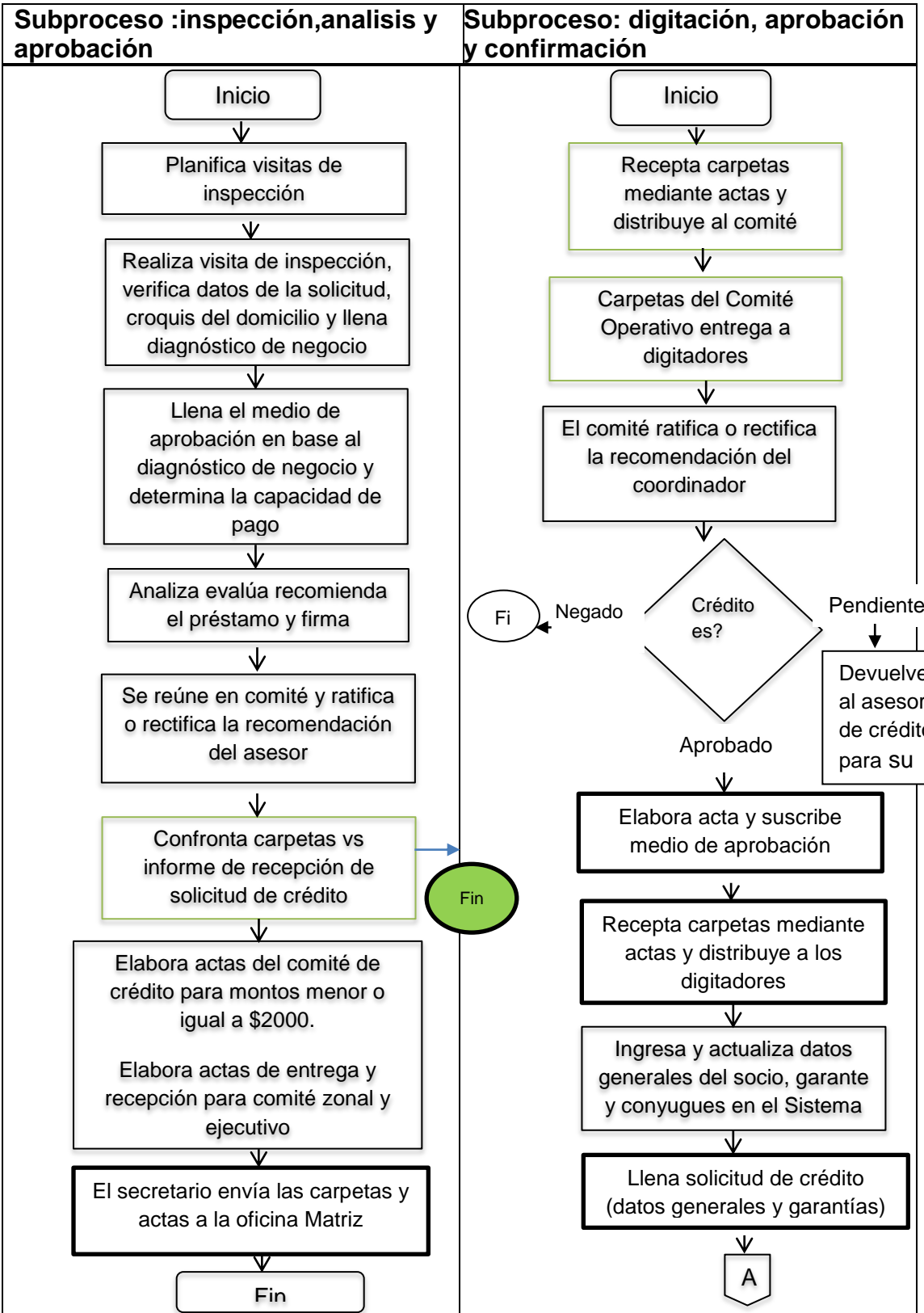


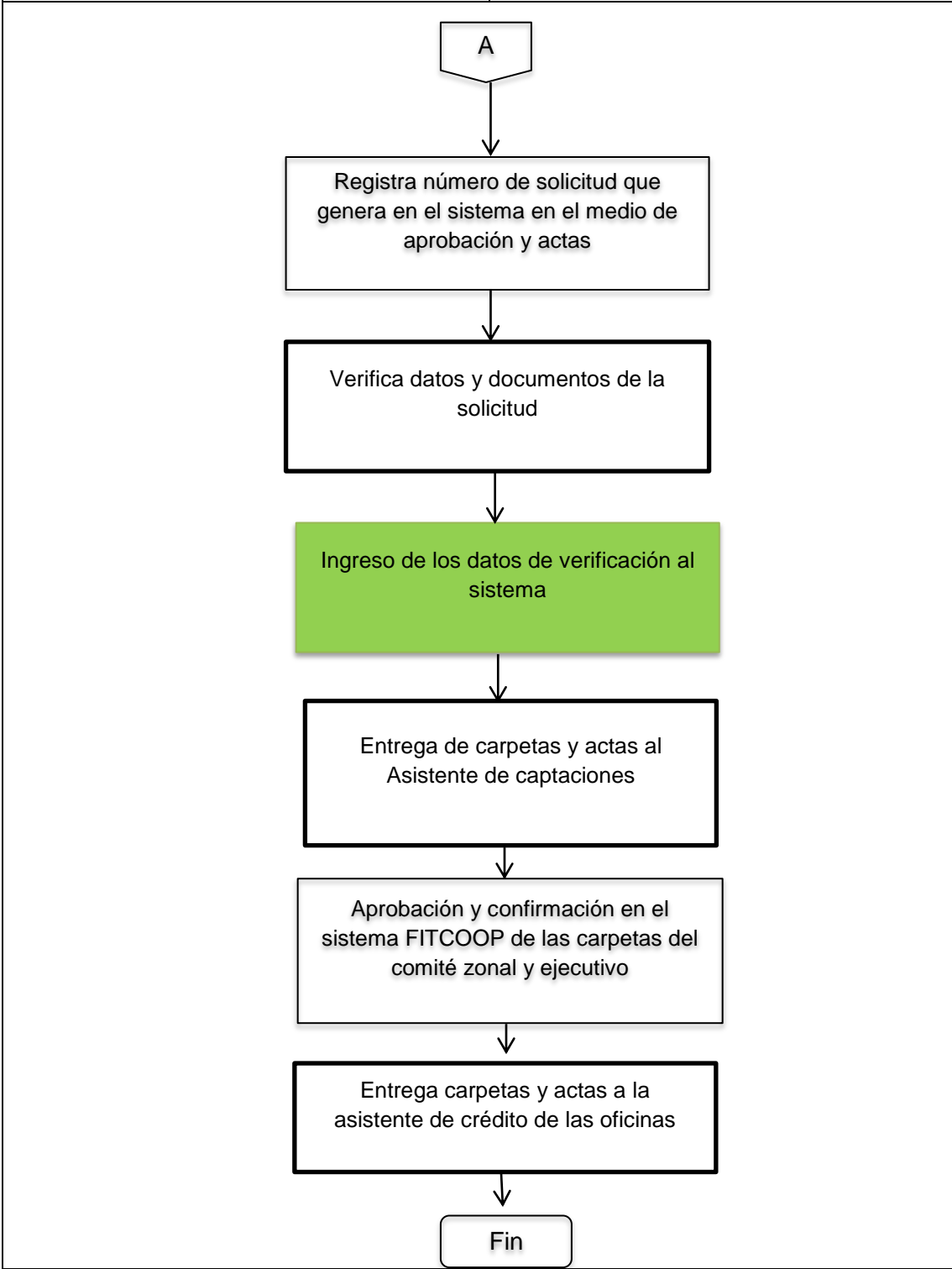
F5 2/5

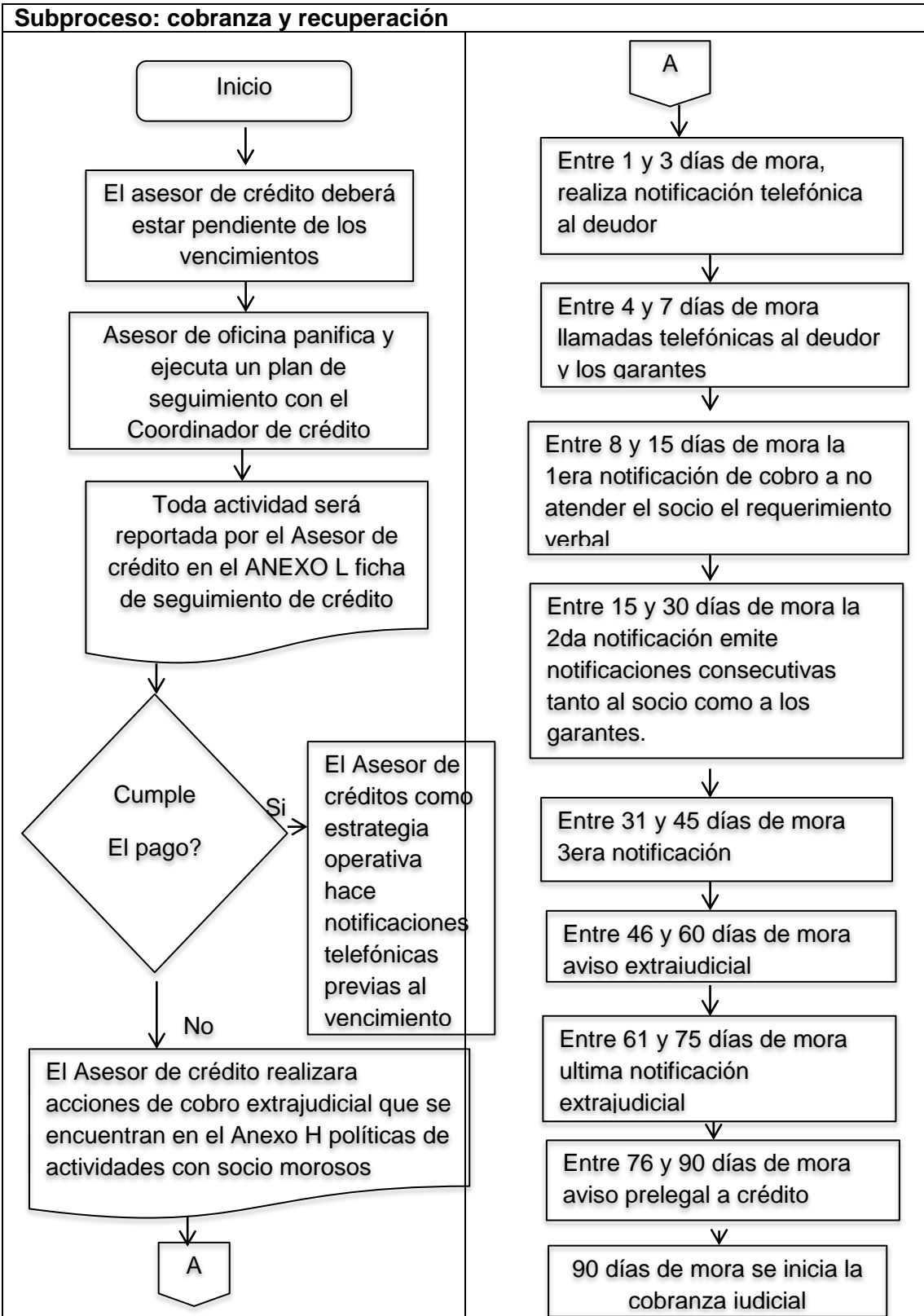


Fuente: COAC Ambato Ltda.

Elaborado por: Paola Molina







Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Auditoria de Control Interno

F6 1/2

Elaboración de estrategias

De manera general, el proceso de crédito debe tener los siguientes pasos:

- 1) Información, solicitud y recepción de documentos
 - 2) Inspección, análisis y recomendación
 - 3) Aprobación, digitación y confirmación
 - 4) Instrumentación, liquidación y desembolso / Constitución de hipotecas
 - 5) Archivo de carpetas y documentos de crédito
 - 6) Seguimiento, Cobranza y recuperación
- Los Analistas de Crédito deben receptar las carpetas de las oficinas con acta de recepción – entrega y proceder a realizar la verificación de datos, documentos y el control de cumplimiento de los requisitos.
 - El Comité de Crédito debe ratificar o rectificar el crédito.
 - Darse el proceso respectivo que continúa.

COBRANZA Y SEGUIMIENTO

- a) El seguimiento y recuperación de los créditos será de responsabilidad del Asesor de Crédito, quién deberá estar pendiente de los vencimientos, dichas actividades serán supervisadas por el Jefe de Crédito.

- b) Es obligación del Jefe de Crédito planificar y ejecutar un plan de seguimiento en coordinación con el Comité de morosidad, bajo los siguientes lineamientos y objetivos:
- c) El Asesor de Crédito, como estrategia operativa, realizará notificaciones telefónicas de aviso previas al vencimiento de un pago, pudiendo complementarlas con visitas directas al socio.
- d) El Asesor de Crédito, como estrategia operativa, realizará notificaciones telefónicas de aviso previas al vencimiento de un pago, pudiendo complementarlas con visitas directas al negocio.

En caso de no pago, el Asesor de Crédito ejecutará las siguientes acciones de cobro extrajudicial,

- e) Toda actividad de seguimiento será reportada por el Asesor de Crédito al Comité de morosidad (Ficha de seguimiento de créditos) y formará parte del expediente de crédito.
- f) La responsabilidad por la calidad de la cartera será del Asesor de Crédito quien establecerá un control y seguimiento de la recuperación de los créditos a través de los reportes emitidos por la Cooperativa a fin de mantener el índice de morosidad bajo el límite máximo establecido.
- g) La primera notificación escrita se emitirá al no atender el socio al requerimiento verbal, y en la misma se dará un plazo de 15 días para arreglar su situación.
- h) La segunda notificación escrita se extenderá tanto al socio como a los garantes.
- i) La tercera notificación escrita lo ejecutara el Jefe de Crédito que extenderá como al deudor y garante. Las notificaciones por escrito tendrán un costo dependiendo de la zona de movilización y es muy independiente a los intereses de mora.



"Un imperio no cae por fuerzas
externas
sino por debilidades internas".

GRUPO DE AUDITORES PAULA CIA. LTDA

RUC: 0503510588001

DIRECCION: Av. Amazonas y Quito

CORREO ELECTRONICO: TELEFONO: 0995870230

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Auditoria de Control Interno

G

Programa de Auditoría

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

OBJETIVO

Proporcionar al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., una Auditoría de Control Interno al Proceso de Créditos que le permita evaluar la Eficiencia Operativa

No	PROCEDIMIENTO	REF.P/T	ELABRADO POR	FECHA
1	Fundamento teórico sobre gestión de riesgos	G1. 5/5	PM	13/04/14
2	Indicadores gestión	G2 1/2	PM	14/04/14



GRUPO DE AUDITORES PAULA CIA. LTDA

RUC: 0503510588001
DIRECCION: Av. Amazonas y Quito
CORREO ELECTRONICO: TELEFONO: 0995870230

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Auditoria de Control Interno

Programa de Auditoría

Gestión de Riesgos

G1.
1/5

La gestión de los riesgos en Ambato Cía. Ltda. , como objetivo optimizar la relación rentabilidad-riesgo con la identificación, medición y valoración de los riesgos para su consideración en todas las decisiones de negocio, preservando la calidad en el servicio y atención a los Socios/Clientes.

Entre los principales riesgos a los que hace frente la Cooperativa se consideran: el riesgo de crédito, el riesgo de mercado, el riesgo de liquidez y el riesgo operativo.

Estructura Organizacional

En el Organigrama Estructural de la Cooperativa, el proceso de Riesgos, se ubica en la Gestión de Control que es parte del Nivel Gobernante.

El Comité de Administración Integral de Riesgos y la Unidad de Administración Integral de Riesgos actúan como asesores del Consejo de Administración y Gerencia General en el ámbito de sus competencias. La Unidad de Administración Integral de Riesgos es la instancia de control previo y concurrente del proceso.



GRUPO DE AUDITORES PAULA CIA. LTDA

RUC: 0503510588001

DIRECCION: Av. Amazonas y Quito

CORREO ELECTRONICO: TELEFONO: 0995870230

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Auditoria de Control Interno

Programa de Auditoría

Gestión de Riesgos

G1.
2/5

Gestión del riesgo de liquidez

La gestión del riesgo de liquidez es optimizar la relación liquidez y rentabilidad; es decir, disminuir al máximo los recursos que la institución mantiene en efectivo, sin poner en peligro su liquidez, mediante la aplicación de modelos estadísticos o econométricos, de tal forma que estos puedan ser invertidos en otras alternativas más rentables, contribuyendo a generar mayor valor para la Cooperativa.

Gestión del riesgo de mercado

Al gestionar el riesgo de mercado lo que se busca es estimar el grado de exposición de la Cooperativa frente a cambios de sus activos y pasivos por variaciones en las tasas de interés.

Cooperativa Ambato, de acuerdo a las operaciones que realiza se encuentra expuesta al riesgo de mercado por variaciones de tasa de interés.

Se entiende por riesgo de variaciones de tasa de interés a la contingencia que la Cooperativa pueda tener como consecuencia de los movimientos adversos en las tasas de interés, cuyo efecto dependerá de su estructura de activos, pasivos y contingentes.



GRUPO DE AUDITORES PAULA CIA. LTDA

RUC: 0503510588001

DIRECCION: Av. Amazonas y Quito

CORREO ELECTRONICO: TELEFONO: 0995870230

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Auditoria de Control Interno

Programa de Auditoría

Gestión de Riesgos

G1.
3/5

Gestión del riesgo de crédito

Uno de los elementos fundamentales de las operaciones seguras y sanas es el diseño e implementación de políticas y procedimientos definidos formalmente para la identificación, medición, monitoreo y mitigación/control del riesgo de crédito.

Las políticas de crédito establecen el marco para las actividades relacionadas con las operaciones crediticias, no obstante se consideran temas como, los mercados meta, la diversificación de la cartera, la estructura de límites, autoridades de aprobación, informes sobre excepciones, para la concesión de estas operaciones.

Estas políticas están claramente definidas mediante prácticas prudentes y requisitos regulatorios relevantes, adecuadas para la índole y complejidad de las actividades de la Cooperativa. Las políticas están diseñadas e implementadas en el contexto de factores internos y externos, como la posición en el mercado, el área de sus operaciones, las capacidades del personal y la tecnología.



GRUPO DE AUDITORES PAULA CIA. LTDA

RUC: 0503510588001

DIRECCION: Av. Amazonas y Quito

CORREO ELECTRONICO: TELEFONO: 0995870230

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Auditoria de Control Interno

Programa de Auditoría

Gestión de Riesgos

G1.
4/5

Las políticas y procedimientos desarrollados e implementados le permiten a la Cooperativa:

- Mantener normas sanas para otorgar créditos;
- Monitorear y controlar el riesgo de crédito;
- Evaluar adecuadamente nuevas oportunidades comerciales;
- Identificar y administrar los créditos con problemas.

Gestión del riesgo operativo

Para la identificación de los eventos de riesgo operativo y las fallas e insuficiencias en sus factores: procesos, personas, tecnología de información y los eventos externos, la Cooperativa ha diseñado una metodología, mediante la cual se relacionan los factores de riesgo operativo con los objetivos estratégicos y la matriz de riesgos para identificar los riesgos operativos a los que se encuentra expuesta, en el normal desarrollo de sus operaciones y la continuidad del negocio.

Sistemas de información

La Cooperativa cuenta con sistemas de información gerencial utilizados para la toma de decisiones, información que se la obtiene de manera diaria, semanal o mensual, de acuerdo a la fecha de análisis, tomando la información de la base de datos de la Cooperativa.



GRUPO DE AUDITORES PAULA CIA. LTDA

RUC: 0503510588001
 DIRECCION: Av. Amazonas y Quito
 CORREO ELECTRONICO: TELEFONO: 0995870230

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Auditoria de Control Interno
 Programa de Auditoría

G1.
5/5

Gestión de Riesgos

Perspectivas estratégicas: En el Plan Estratégico se consideran los siguientes objetivos estratégicos en los que se incluyen iniciativas desde el punto de vista de riesgos, que conlleven al cumplimiento de estos objetivos:

OBJETIVO ESTRATÉGICO	VINCULADA A RIESGOS
Penetración de Mercado	Identificando, monitoreando y controlando los riesgos implícitos en los productos y servicios por segmento de mercado
Tecnología	Mitigando el riesgo de exposición de la información con el establecimiento de controles
Calidad en el Servicio	Identificando oportunamente eventos de riesgo potenciales y reales por la falla de calidad en el servicio
Rentabilidad	Optimizando la relación rentabilidad-riesgo con la identificación, medición y valoración de riesgos
Talento Humano Comprometido	Identificando, midiendo, mitigando y controlando los riesgos operativos relacionados al factor personas



"Un imperio no cae por fuerzas
externas
sino por debilidades internas".

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Auditoría de Control Interno

Programa de Auditoría

Indicadores de gestión

G2.
1/2

Objetivo	Indicador	Formula	Resultado	Observación
Medir el porcentaje de Carpetas ingresadas	Documentación	Documentos completos/ total documentos ingresados	17/35 =55%	El 55% de los documentos que ingresan cumplen todos los requisitos establecidos en el reglamento interno
Medir la satisfacción Del cliente por el Servicio recibido	Satisfacción del cliente	Socios insatisfechos/ Total socios	2000/45000 =4,44%	El 4% de los clientes están insatisfechos con los servicios que presta la cooperativa
Determinar la eficacia que tiene la empresa para conseguir sus metas	eficacia	Metas alcanzadas/Metas programadas	7/12=58,33%	El 58% de las metas programadas son alcanzadas por los miembros de la cooperativa



"Un imperio no cae por fuerzas
externas
sino por debilidades internas".

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Auditoría de Control Interno

Programa de Auditoría

Indicadores de gestión

G2.
2/2

Objetivo	Indicador	Formula	Resultado	Observación
Determinar los créditos que supera los tiempos establecidos en las políticas de la empresa	Gestión de créditos castigados	N° de créditos castigados >1200 días /total créditos castigados	2/28=28,57%	El 29% de los créditos castigados corresponde a un tiempo mayor a 1200 días por lo que no se cumple con la normativa interna.
Determinar el cumplimiento de la política de calificación y aprobación de los créditos	Eficiencia	NUMERO DE CREDITOS QUE SE CUMPLEN CON LO ESTIPULADO A LOS MANUALES / NUMERO DE TOTAL DE CREDITOS CALIFICADOS APROBADOS Y SELECCIONADOS	17/31=54,84%	el 64% de los créditos aprobados y seleccionados cumple con lo estipulado en el manual de créditos de la cooperativa



GRUPO DE AUDITORES PAULA CIA. LTDA

RUC: 0503510588001

DIRECCION: Av. Amazonas y Quito

CORREO ELECTRONICO: TELEFONO: 0995870230

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Auditoria de Control Interno

H

Programa de Auditoría

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

OBJETIVO

Proporcionar al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., una Auditoría de Control Interno al Proceso de Créditos que le permita evaluar la Eficiencia Operativa

No	PROCEDIMIENTO	REF.P/T	ELABRADO POR	FECHA
1	Evaluación del sistema contable	H1	PM	15/04/14
2	Matriz de Hallazgos	H2 3/3	PM	18/04/14

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Auditoria de Control Interno

H1

Programa de Auditoría

Cuestionario de Control Interno

No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	La Cooperativa cuenta con un sistema contable que sirve de apoyo para la toma de decisiones		x	No tiene el módulo de activos fijos, conciliaciones bancarias, reportes mensuales para organismos de control
2	El sistema contiene el módulo de Créditos	x		
3	El sistema emite reportes de morosidad	x		
4	Considera Ud. que el sistema es fácil comprensión y uso	x		
5	El sistema tiene incorporado cálculos que se realizan automáticamente	x		
6	Los reportes que el sistema emite son confiables	x		
7	Existen respaldos de la información		x	
8	Realizan capacitación constante sobre el uso del sistema		x	

[CORREO ELECTRONICO: paula2010@gmail.com](mailto:paula2010@gmail.com) _ [TELEFONO: 0995870230](tel:0995870230)

Condición	Criterio	Causa	Efecto	Conclusión	Recomendación
Al solicitante le hace falta presentar un garante adicional	Incumplimiento de la política 5, del número de garantes	Impericia del oficial de crédito	No se ejecutan las garantías	En el caso de un impago por parte del titular, se debilita la situación financiera de la IFI	Realizar controles permanentes sobre el cumplimiento de garantías antes y después del otorgamiento del crédito
No tienen encaje	Incumplimiento de la política 4.2.6. encaje	Analista no toma en cuenta el requisito y no informa que debía depositar.	No cumple los requisitos para los próximos créditos si el socio quedara en mora se debita la cuota del encaje	La falta de control ha provocado que no se verifique la existencia del encaje en la cuenta del prestamista	Supervisar constantemente el monto y tiempo de encaje en el sistema y que se realice la pignoración.
No se anexa el formulario de vinculaciones	Incumple la política 3.3. Establecimiento de personas vinculadas y resolución.	El analista no realizó el anexo de las vinculaciones	Se otorgó préstamos a los familiares de los empleados de la Cooperativa incumpliendo la política establecida	Sobre endeudamiento de los familiares que trabajan en la Cooperativa	En caso de créditos vinculados presentar el formato con la revisión respectiva.
No adjuntan el RUC	Incumplimiento de la política 6.1.1. perfil de los socios de créditos comerciales	El analista de crédito por ayudar al socio le otorgó un plazo para la entrega del RUC	No se verifica la actividad legal del socio	Por no solicitar el RUC existe un riesgo que el crédito sea para una actividad ilegal	Tener en cuenta el destino de los créditos y no confundir las solicitudes de los documentos que justifiquen la actividad económica
No se encuentra la carpeta del prestamista	Violenta los objetivos institucionales	Los oficiales de crédito no archivan correctamente las carpetas de crédito	Carencia de documentos que respalden el proceso crediticio	No se realizan controles aleatorios de documentos físicos	Realizar controles mensuales de las carpetas de los socios que solicitan préstamos a la entidad

	Crédito prendario presenta prenda de años anteriores	Como política general de garantías se debe actualizar en cada préstamo.	No constituye una garantía verdadera ya que no se sabe si todavía tiene en su poder.	Se desconoce si la prenda existe a la fecha que se le entregó el crédito	No cumple a cabalidad las disposiciones y reglamentos de crédito	Tanto el analista y el asesor de créditos deben solicitar a la brevedad posible la garantía.
	Encajes con DPF en algunos casos no se renueva	Se toma el depósito a plazo fijo como garantía	Descuido del jefe de inversiones no puso la alerta en ventanilla	No se renueva el depósito a plazo fijo por lo que no tendría una garantía para cancelar el crédito	Tanto el inversionista y el analista de créditos deben ponerse de acuerdo sobre el cruce de datos	Revisar los depósitos a plazo fijo y tener las alertas en el sistema que no puede retirar el depósito ya que es una garantía para el crédito que realiza
	No se justifica los valores de otros ingresos con documentos o certificados	Incumplimiento de la política 6.3.3.3. Subproceso: Inspección, verificación, análisis y aprobación literal A.	El analista no solicitó el documento	Mal análisis económico del socio	Que los analistas no cumplen a cabalidad en presentar las justificativos de los ingresos	Verificar que los datos proporcionados del socio sean reales mediante la presentación de documentos de los ingresos.
	Garante con score menor a 600 pts	Incumplimiento Política General 3.1 Disposiciones Generales (internas) de Crédito literal J.	No se analizaron los datos del buró de créditos.	Que el socio pague con retraso o caiga con morosidad alta.	El analista no tomó en cuenta los datos del buró y no cumplió con los requisitos del manual de créditos	Que se analice de mejor manera el reparto del buró de crédito
	Socio con cobertura de cuota de 0.01%	Mal hecho la evaluación económica del socio.	El analista por realizar el crédito rápido cometió ese error	Socio no podrá cumplir con las cuotas de pago	El analista debe controlar la cobertura tenga por lo menos el 1%	Calcular correctamente la cobertura por que podría perjudicar al socio con una capacidad de pago baja y ser rechazado el crédito.
	Mal clasificado el tipo de crédito	Incumplimiento de normativa de clasificación del crédito	Se clasificó al crédito de consumo en microcrédito	Posible mala aplicación de la tasa de interés	Por error involuntario o voluntario, la clasificación del crédito genera una incorrecta aplicación de la tasa de interés y no veraz emisión de la tabla de amortización	Reclasificar al crédito y realizar los ajustes correspondientes en caso de haberlos

Requisitos en general del proceso, no son aplicados	Proceso de crédito incumplido	Bajo puntaje de buró, mal análisis crediticio, sobreendeudamiento deudor y garante, socios que pertenecen a grupos de estafadores	Posibles desfalcos a la cooperativa lo que le puede causar iliquidez	No se cumplió con lo estipulado en el manual de crédito	Los Jefes de Agencia deben revisar permanentemente el cumplimiento de los requisitos. El comité de morosidad debe cumplir con sus funciones
El sistema contable no cuenta con todos los módulos contables	Incumplimiento de los principios de control interno	Descuido del jefe de sistemas y demás jefaturas, de solicitar la activación de módulos en el sistema	Información poco veraz, emisión de reportes erróneos a los organismos de control	El sistema contable no cuenta con los módulos de AF, Conciliaciones bancarias y reportes mensuales con información para los organismos de control	Solicitar a los proveedores del sistema FIT-COOP, la instalación del módulo de reportes con el fin de que no sean realizados dichos reportes en forma manual



"Un imperio no cae por fuerzas
externas
sino por debilidades internas".

GRUPO DE AUDITORES PAULA CIA. LTDA

RUC: 0503510588001

DIRECCION: Av. Amazonas y Quito

CORREO ELECTRONICO: TELEFONO: 0995870230

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Auditoria de Control Interno

Programa de Auditoría

COMPONENTE: SUPERVISIÓN



OBJETIVO

Proporcionar al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., una Auditoría de Control Interno al Proceso de Créditos que le permita evaluar la Eficiencia Operativa

No	PROCEDIMIENTO	REF.P/T	ELABRADO POR	FECHA
1	Cuestionario de control interno	I1	PM	19/04/14

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Auditoria de Control Interno

11

Programa de Auditoría

Cuestionario de control interno

No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	Requieren los procedimientos vigentes que la Dirección revise el proceso de control interno para asegurarse que los controles se estén aplicando adecuadamente	x		
2	Requieren los procedimientos que se soliciten confirmaciones de terceros para corroborar la información generada en los procesos crediticios	x		
3	Existe una adecuada segregación de funciones que permita una adecuada aplicación de controles	x		
4	La función de auditoría interna es independiente	x		
5	Existe un seguimiento continuo al cumplimiento de metas, objetivos, planificación estratégica		x	
6	Se investigan las causas de las deficiencias en los controles internos	x		

5 1

FASE III.COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

Como resultado de las tareas de auditoría de Control Interno se emitirá al finalizar la misma un informe en el cual se incluirán las conclusiones y la recomendación de la investigadora respecto a los procesos revisados, lo que permitirá aumentar la eficiencia y eficacia de dichos procesos.

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Ambato, 01 mayo del 2014

Ingeniero:

Santos Chango Uñog

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA AHORRO Y CREDITO
AMBATO LTDA.**

Presente.

1. RESPONSABILIDAD – OBJETIVOS – LIMITACIONES DE LA ADMINISTRACION EN LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO

Conforme lo determinan las NAGA, es responsabilidad de la Administración, la implementación de la estructura de control interno en el proceso de créditos de la Institución, planteando objetivos y considerando limitaciones.

a. Responsabilidad de la Administración

La administración tiene responsabilidad directa en todas las actividades administrativas y financiera de la Institución.

Además es la responsable de implementar una estructura de control interno adecuado a las características de la Institución. La estructura de Control Interno implementada, debe considerar las diferentes actividades que realiza la entidad y debe ser elaborada para cada área y nivel de acuerdo a sus responsabilidades específicas.

b. Responsabilidad del Auditor Externo

En base a la evaluación realizada al proceso integral de créditos, debe comunicar a la Administración su punto de vista objetivo e independiente

sobre el control interno utilizado, contribuyendo de esta manera a mejorar el mismo y a la consecución de los objetivos de la Institución.

c. Objetivos

El principal objetivo del sistema de control interno es el de salvaguardar los activos de una Entidad, evitar desembolsos indebidos y ofrecer seguridad de que no se contraerán obligaciones sin la autorización de los directivos.

d. Limitaciones

El Control Interno ayuda a verificar el grado de eficiencia en la gestión administrativa y financiera o sus limitaciones, pero no se puede proporcionar una seguridad razonable de que se conseguirán los objetivos respecto de la eficiencia y eficacia, la confiabilidad de la información y la observación de leyes y normas así como de los instructivos y disposiciones internas.

Atentamente,



Ing. Paola Molina

Auditora

CARTA A LA GERENCIA

Ambato, 01 mayo del 2014

Ingeniero:

Santos Chango Uñog

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA AHORRO Y CREDITO
AMBATO LTDA.**

Presente.

Dentro de la planeación y ejecución del examen de auditoria realizado al proceso crediticio de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA., por el periodo terminado al 31 de diciembre de 2013, se efectuó el análisis a la estructura de control interno utilizado en la Institución.

A continuación sírvase encontrar nuestros comentarios sobre los aspectos crediticios, así como las respectivas recomendaciones, las mismas efectuamos en base a las debilidades detectadas durante la realización de nuestro examen.

Sin embargo, esta evaluación reveló ciertas condiciones reportables, que pueden afectar a los procedimientos uniforme con las afirmaciones de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AMBATO LTDA.**

Atentamente,



Ing. Paola Molina

Auditora

INFORME DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

RECURSOS HUMANOS

- No se ha socializado a los oficiales de crédito el Manual de Créditos.
- No existe un registro histórico por empleado respecto de las sanciones impuestas, a fin de evaluar el desempeño.
- No se realizan evaluaciones periódicas de desempeño al personal.
- No se ha aprobado el Plan de Capacitación Anual.
- No se ha establecido una política de reemplazo del personal.

Recomendación

Al Consejo de Administración

Al Señor Gerente

Al Consejo de Administración

- Aprobar el Plan de Capacitación Anual.
- Disponer a la Gerencia que socialice a los oficiales de crédito el Manual de Créditos.

Al Gerente

- Disponer que se realicen evaluaciones periódicas de desempeño
- Disponer que se coordine entre los Jefes de crédito y el Departamento de Recursos Humanos, el requerimiento de personal y rotación del mismo.

COMITÉ DE MOROSIDAD

La Auditora Interna se encuentra formando parte del Comité de Morosidad. No existe evidencia documental de quien dispuso que ella conforme este organismo de control de crédito

Recomendación

Al Gerente

Se recomienda actualizar el manual de créditos de acuerdo al flujo grama que se propone.

Establecer la documentación y forma de archivo de los documentos que se utilizan en el proceso de crédito.

Delegar de forma correcta las funciones de los empleados que intervienen en los procesos de crédito.

Recomendación

Al Gerente

Disponer que la Auditora Interna, cuya función por naturaleza es independiente, se dedique exclusivamente a cumplir con las tareas propias de esta función.

Condición

Al solicitante le hace falta presentar un garante adicional

Recomendación.

Realizar controles permanentes sobre el cumplimiento de garantías antes y después del otorgamiento del crédito.

Condición

No tienen encaje

Recomendación.

Supervisar constantemente el monto y tiempo de encaje en el sistema y que se realice la pignoración.

Condición

No se anexa el formulario de vinculaciones

Recomendación.

En caso de créditos vinculados presentar el formato con la revisión respectiva.

Condición

No adjuntan el RUC

Recomendación.

Tener en cuenta el destino de los créditos y no confundir las solicitudes de los documentos que justifiquen la actividad económica

Condición

No se encuentra la carpeta del prestamista

Recomendaciones

Realizar controles mensuales de las carpetas de los socios que solicitan préstamos a la entidad.

Condición

Crédito prendario presenta prenda de años anteriores

Recomendaciones

Tanto el analista y el asesor de créditos deben solicitar a la brevedad posible la garantía.

Condición

Encajes con DPF en algunos casos no se renueva

Recomendaciones

Revisar los depósitos a plazo fijo y tener las alertas en el sistema que no puede retirar el depósito ya que es una garantía para el crédito que realiza

Condición

No se justifica los valores de otros ingresos con documentos o certificados

Recomendaciones

Verificar que los datos proporcionados del socio sean reales mediante la presentación de documentos de los ingresos.

Condición

Garante con score menor a 600 pts

Recomendaciones

Que se analice de mejor manera el reparto del buró de crédito

Condición

Socio con cobertura de cuota de 0.01%

Recomendaciones

Calcular correctamente la cobertura porque podría perjudicar al socio con una capacidad de pago baja y ser rechazado el crédito.

Condición

Mal clasificado el tipo de crédito

Recomendaciones

Reclasificar al crédito y realizar los ajustes correspondientes en caso de haberlos

Condición

Requisitos en general del proceso, no son aplicados

Recomendaciones

Los Jefes de Agencia deben revisar permanentemente el cumplimiento de los requisitos. El comité de morosidad debe cumplir con sus funciones

Condición

El sistema contable no cuenta con todos los módulos contables

Recomendaciones

Solicitar a los proveedores del sistema FIT-COOP, la instalación del módulo de reportes con el fin de que no sean realizados dichos reportes en forma manual.

PUNTOS DE CONTROL INTERNO – FLUJOGRAMAS

Información, solicitud y recepción de documentos

1. En el manual de créditos no está actualizado los montos que corresponde al buró de crédito.
2. En el flujo grama de no se especifica el momento de firmar los documentos que solicita el asistente de crédito al socio.
3. No se indica la forma de archivar las carpetas de la solicitud de crédito y su respectivo responsable.

Inspección, análisis y aprobación

1. No se especifica la terminación del proceso en caso de que no existe concordancia entre la solicitud de crédito y el informe de vistas del asesor de crédito.
2. No se especifica el momento ni el responsable del archivo de las actas del comité de crédito y la acta de entrega recepción.

Digitación, Aprobación y Confirmación

1. Se aprueba el crédito superior a 5000 con la presentación de la declaración del uso licito de los recursos
2. Se verifica que los créditos superiores a 2000 presentan un poder notariado
3. Se desembolsa el valor del crédito previo la presentación de firmas y legalización de documentos
4. El desembolso se acredita a la cuenta de ahorros del solicitante

Seguimiento, Cobranza y Recuperación

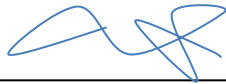
1. No se especifica el desembolso por parte de los cajeros.
2. No se define asignan adecuadamente las funciones para el asistente crédito ya que se le carga muchas actividades.

Recomendaciones Generales

- La cooperativa debería aplicar indicadores de gestión para medir el buen funcionamiento del proceso de crédito, el apego a las normas de prudencia financiera y el cumplimiento de políticas de este manual.
- La cooperativa debe dar a conocer la cobertura de las garantías que manifiestan el depósito por garantía que el socio debe mantener para optar para un crédito en sus políticas de crédito.
- Las daciones de pago la cooperativa debería incorporarle como una política ya que son acuerdos a los que llegan los deudores y garantes para el pago por medio de muebles e inmuebles considerado como un mecanismo de arreglo más no como pago de un crédito vencido. Con condiciones que sean beneficiarias para las Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.
- La cooperativa podría incrementar garantías de acuerdo a sus necesidades.
- Mensualmente emitir reportes de solicitudes de créditos, créditos otorgados y hacer un seguimiento a la morosidad de estos créditos.

Documentos Colaterales: La constituida por valores monetarios en efectivo, o pagarés, letras de cambio, acciones, bonos, cédulas hipotecarias.

Garantía Fiduciaria: Constituida por títulos valores avalizados por una institución financiera pública o privada de reconocida solvencia, así como acciones emitidas por empresas privadas (sociedades anónimas) de gran aceptación en el mercado de valores.



CPA PAOLA MOLINA
Auditor General

Plan de acción

Nº	PROCESO	OBJETIVOS	METAS	ACTIVIDAD	RECURSOS	RESPONSABLE	TIEMPO
1	Definir políticas de capacitación para el personal administrativo del área de Crédito de la cooperativa	Promover una cultura adecuada de excelencia en la atención al socio	Ser más eficiente en el servicio de crédito	Conferencias y Seminarios en instituciones especializadas en capacitación cooperativista.	Humanos y Económicos de la Cooperativa	Recursos Humanos	1 mes
3	Definir estrategias que faciliten la verificación de la información sustentada por el socio antes de conceder un crédito.	Obtener índices de morosidad aceptables, y asegurar el retorno del dinero.	Mayor liquidez para la cooperativa y poder incrementar su cobertura.	Crear cultura de verificación en el personal involucrado en el análisis de crédito.	Humanos	Gerencia y Jefe de Crédito	2 meses

FASE V. SEGUIMIENTO

Con el propósito de realizar un seguimiento eficaz de las recomendaciones contenidas en el informe entregado a la gerencia se deberá programar el seguimiento a realizarse en la organización el cual permita a la investigadora conocer el grado de cumplimiento de las recomendaciones efectuadas y así evaluar los resultados presentados por los procesos auditados.



GRUPO DE AUDITORES PAULA CIA. LTDA

RUC: 0503510588001
 DIRECCION: Av. Amazonas y Quito
 CORREO ELECTRONICO: paula2010@gaill.com TELEFONO:
 0995870230

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Auditoria de Control Interno

Seguimiento

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
1	Tiempo de espera. 2 semanas es el plazo límite para la presentación del cronograma estimado para la implementación de recomendaciones	Departamento evaluado
2	Tiempo de espera. Indeterminado, hasta que la alta gerencia cumpla con la reunión mensual para la toma de decisiones sobre las capacitaciones	Departamento Gerencial
3	Tiempo de espera. Indeterminado, hasta que se revise y empiece la implementación de las normativas crediticias	Departamento evaluado
4	Tiempo de espera. 1 mes, para comprobar la correcta aplicación de las normativas crediticias	Departamento evaluado

6.8 Administración

El Área de Créditos será quien administrará la propuesta, del correcto manejo y el cumplimiento de las políticas y procedimientos con el apoyo de los Oficiales de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato LTDA., y cumplirán las siguientes medidas:

- Definir objetivos que sustenten el documento, mediante una planificación.
- Analizar las solicitudes créditos siguiendo a las políticas y procedimientos definidos en este documento.
- Verificar que todos los procedimientos se realicen en estricto orden.
- Controlar el cumplimiento de los procedimientos para el análisis de las solicitudes de crédito.
- Administrar este modelo identificado posibilidades y limitaciones que este puede presentar, es por esto que no se debe interpretar como si esta fuera como una norma que tienen que cumplirse.

La administración de la propuesta permitirá planear, organizar y controlar las tareas crediticias con el fin de determinar decisiones oportunas en bien de la Cooperativa, con apoyo de esta propuesta, el aporte de los asesores de créditos o los auxiliares de crédito, se realizara un correcto manejo de los recursos y asegurar su permanencia, también es de vital importancia ya que se asegura el éxito de la propuesta.

6.9 Previsión de la Evaluación

Se necesita disponer de un plan de monitoreo y evaluación de la propuesta para tomar decisiones oportunas que permitan mejorar

Para cumplir con la previsión se realiza un monitoreo para compartir experiencias inducir innovaciones y canalizarlas. Para facilitar el plan de evaluación presentamos la siguiente matriz.

Tabla N°30 Matriz Plan de Monitoreo y Evaluación de la Propuesta

Preguntas Básicas	Explicación
¿Quiénes solicitan evaluar?	El consejo de administración solicitara al gerente una constante evaluación de la propuesta a implementar.
¿Por qué evaluar?	Para medir la efectividad del manual de políticas del proceso de créditos en consecuencia, una evaluación bien manejada sirve como instrumento de supervisión y desarrollo.
¿Para qué evaluar?	Con el objeto de llegar a tomar decisiones objetivas sobre los beneficios de la Auditoria de Control Interno al proceso de créditos para determinar si existen falencias y nuevas necesidades.
¿Qué evaluar ?	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas y reglamento de crédito de la cooperativa • Procedimientos que se aplica para la concesión de créditos. Errores existentes en los procedimientos para la concesión de créditos
¿Quién evalúa?	Los encargados de evaluar serán el Gerente, subgerente y jefe de créditos.

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Paola Molina

Tabla N°31 Matriz Plan de Monitoreo y Evaluación de la Propuesta

¿Cuándo evaluar?	Se realizará la evaluación cada semestre después de implementar la propuesta.
¿Cómo evaluar?	Aplicando cuestionarios de Control Interno, con el fin de evaluar el desempeño de la COAC Ambato Ltda.
¿Con que evaluar?	Asignando recursos en el presupuesto anual para monitoreo y evaluación de esta propuesta.

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Paola Molina

BIBLIOGRAFIA

- Acosta, P. (2011). *El Control Interno en el Departamento de Contabilidad y su incidencia en la información financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., en el segundo semestre del año 2010*. Trabajo de graduación de CPA. Facultad de Contabilidad y Auditoría. Universidad Técnica de Ambato. Ambato – Ecuador.
- Aguirre, J. (2001). *Auditoría Interna Normas Técnicas control interno planificación del trabajo, objetivos y procedimientos*. Madrid-España: Editorial didáctica multimedia S.A.
- Analuiza, M. (2012). *Control interno y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushug Causay Ltda., en el año 2011*. Trabajo de graduación de graduación .Facultad de Contabilidad y Auditoría. Universidad Técnica de Ambato. Ambato – Ecuador.
- Arens , A. (1996). *Auditoría: Un enfoque integral*. (6ta. ed.).México: Editorial Hall Hispano Americano S.A.
- Arens, A. (2007). *Auditoría un enfoque Integral*. (11va.ed.). México: Editorial Pearson.
- Arias, R. (2013). *La gestión del Riesgo de Crédito y su relación con la liquidez en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda. de la ciudad de Latacunga en el primer semestre del año 2012*. Maestría de gestión financiera. Facultad de Contabilidad y Auditoría. Universidad Técnica de Ambato. Ambato –ecuador.

- Beer, M. (1992). *La Revolución de las Empresas a través del Camino Crítico*. Madrid- España: Editorial Mc Graw Hill.
- Benjamín, E. (2007). *Auditoría Administrativa Gestión del cambio*. (2da. Ed.). México: Editorial Cámara Nacional de la Industria.
- Benjamín, E. (2007). *Gestión estratégica del cambio*. (2da. Ed.). México: Editorial Cámara Nacional de la Industria
- Benjamín, E. (2001). *Auditoría Administrativa*. México: Editorial Cámara Nacional de la Industria.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. (2da.ed.). México: Editorial Cámara Nacional de la Industria.
- Bolaños, E.(2011). *La Gestión Financiera y su Transcendencia en los Recursos Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., en el año 2010* .Trabajo de Graduación de Ingeniera en Gestión Financiera. Facultad de Contabilidad y Auditoría. Universidad Técnica de Ambato. Ambato-Ecuador.
- Castro, R. (2011). *El control interno y su incidencia en el proceso de otorgamiento de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito campesina COOPAC Ltda., agencia Tena durante el primer trimestre del 2011*. Trabajo de graduación. Facultad de Contabilidad y Auditoría. Universidad Técnica de Ambato. Ambato-Ecuador.
- Chancholiades, M. (1992). *Economía Internacional*. Santa Fe – Colombia. Editorial Mc Graw Hill.
- Chimborazo, L. (2011). *El control interno y su impacto en los procesos crediticios en la Cooperativa de Ahorro y crédito Andina Ltda., de la*

cuidad de Latacunga durante el segundo semestre del 2010 .Trabajo de graduación .Facultad de Contabilidad y Auditoría. Universidad Técnica de Ambato. Ambato- Ecuador.

- Dávalos, N. (1984). *Enciclopedia Básica de Administración, Contabilidad y Auditoría*. (2da. ed.). Quito-Ecuador: editorial ESKELETRA.
- Escudero, A. (1968). *Fundamentos Prácticos de la Estadística de la Empresa*. Madrid: Editorial Ibérico Europea ediciones S.A.
- Estupiñan, R. (2002). *Control Interno y Fraudes*. Colombia: Editorial Ecoe ediciones.
- Estupiñan, R. (2007). *Administración o Gestión Riesgos ERM y Auditoría Interna*. Bogotá- Colombia: Editorial Eco ediciones.
- Eyssautier, M. (2006). *Metodología de la Investigación*. (5ta. Ed.).México: Editorial Cengage Learning editores S.A.
- Fischer, S. (1985). *Economía*. España: Editorial Mc Graw Hill.
- Gallardo, J. (2012). *Administración Estratégica de la visión a la ejecución*. México: Editorial Alfaomega grupo editor S.A.
- Greco, O. (2010). *Diccionario Contable*. (5ta. ed.).Argentina: Editorial Valletta ediciones.
- Hernández, R, Fernández, C & Baptista, P. (2007). *Fundamentos de metodología de la investigación*. España: Editorial Mc Graw-Hill.

- Hernández, R, Fernández, C & Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación*. (3era. ed.).México: Editorial Mc Graw-Hill interamericana.
- Hernández, R & otros. (2003). *Metodología de la Investigación*. (3era. ed.).México: Editorial MC GRAW HILL.
- Herrera, L. (2004). *Tutoría de la investigación Científica*. Quito-Ecuador: Editorial Diemerino editores.
- Kaplan, R. (2004). *Mapas Estratégicos convirtiendo los Activos Intangibles en Resultados Tangibles*. (Única Ed.).Barcelona-España: Editorial O Simnetics.
- Kaplan, R. (2006). *Como alinear la organización a la estrategia*. (Única ed.).Barcelona – España: Editorial O Simnetics.
- Kell, W Boynton, W y Ziegler, R. (1997). *Auditoría Moderna*.(2da. ed.). México: Compañía editorial Continental S.A DE C.V.
- Lerma, D. (2004). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Editorial Ecoe ediciones.
- Lerma, H. (2004). *Metodología de la investigación propuesta, anteproyecto y proyecto*. (2da. Ed.).Bogotá: Editorial eco ediciones.
- Mantilla, S. (2003). *Auditoría 2005*.Colombia: Editorial Eco Ediciones.
- Martínez, J. (2000). *Epistemología e investigación*. Ambato- Ecuador: Editorial Universidad Técnica de Ambato.

- Masaquiza, F. (2011). *La Concesión de Créditos y su Incidencia en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Agencia Salasaka*. Trabajo de graduación CPA. Facultad de Contabilidad y Auditoría. Universidad Técnica de Ambato. Ambato – Ecuador.
- Melinkoff, R. (1977). *Los Procesos Administrativos*.(4ta. ed.). Caracas-Venezuela: Editorial Colección Esquema.
- Mendivil, M. (2002). *Elementos de Auditoría*. (5ta ed.).México: Editorial Thomson editores.
- Méndez, R & Sandoval, F. (2007). *Investigación fundamentos y metodología*. México: Editorial cámara nacional.
- Moreira, D. (2012). *Las Microfinanzas Rurales y su incidencia en el Riesgo Crediticio de la Cooperativa san Francisco Ltda*. Tesis de Magister en gestión financiera. Facultad de Contabilidad y Auditoría. Universidad Técnica de Ambato. Ambato –Ecuador.
- Morillo y Asociados. (1991). *Manual de créditos*". (2da ed.)Quito-Ecuador: Editorial Morillo y Asociados.
- Osorio, I. (1977). *Auditoría 1*.México: Editorial LITOGRAF SA.
- Perdomo, A. (1962). *Fundamentos de Control Interno*. México: Editorial ECASA.
- Pérez, C. (2006). *Muestreo Estadístico Conceptos y Problemas Resueltos*. México: Editorial PEARSON EDUCACIÓN , SA

- Punina, W. (2013). *El proceso de otorgamiento de crédito y su incidencia en los excedentes de la Cooperativa Tarpuk Runa Ltda.* Tesis de magister. Facultad de Contabilidad y Auditoría. Universidad Técnica de Ambato. Ambato – Ecuador.
- Reyes, P. (2012). *Administración de riesgos; medición; seguimiento.* (Única ed.).Ambato-Ecuador: Editorial jurídica del Ecuador análisis y control.
- Seder, J. (1985). *Crédito y Cobranza.* (2da. ed.).México: Editorial Editorial continental S.A.
- Tamayo, M. (1997). *El proceso de la investigación científica.* (3ra ed.).México: Editorial Limusa S.A.
- Tousley, R. (1980). *Principios de Mercadotecnia.* México: Editorial Hispano Americano.
- Villacis, J. (1999). *Administración por procesos y valores.* (Única ed.). Quito- Ecuador: Editorial Graficore.
- Viner, J. (1966). *Comercio Internacional.*(2da Ed.).Madrid-España: Editorial Tecnos S.A.

INTERNET

- Auliso, R., Miles, J., & Quintillán, I. (2003). *Claves para mejorar los procesos de las organizaciones.* Obtenido de <http://www.ucu.edu.uy/Facultades/CienciasEmpresariales/RevistaFCE>

/Revista5/pdf/CLAVESPARALAMEJORADELOSPROCESOSENLASO
RGANIZACIONES.pdf

- Ley de compañías (1999). *Sección 5. Numeral 4. Art. 114*, [E-mail] Disponible en: cctoscano@yahoo.com(29.11.2011).
- Manual de procedimientos (2009) disponible en: http://www.ehowenespanol.com/definicion-manual-procedimiento-sobre_105392/
- Martínez, A. (2008). *Control Interno disponible* en http://www.tuobra.unam.mx/publicadas/040115082454-2_2_.html
- Ministerio de inclusión económica y social” (En Línea). Disponible en: http://www.economiasolidaria.org/files/Ley_de_la_economia_popular_y_solidaria_ecuador.pdf
- Muñoz, M citando a Rober, A(2012). *Control de Gestión disponible* en <http://space.ups.edu.ec/bitstream/12345678914422/Capitulo%201.pdf>
- Normas ecuatorianas de auditoría (2000). *NEA 10. Numeral 8.* [E-mail] Disponible en: cctoscano@yahoo.com(27.11.2011)
- Tamayo, M. (2008). Recuperado el 25 de 6 de 2013, de <http://www.monografias.com/trabajos81/proceso-toma-decisiones/proceso-toma-decisiones.shtml>

ANEXOS

ANEXO 1

Encuesta

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

PROYECTO: “Análisis de Políticas y Procedimientos y su Incidencia en el proceso Crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.”

DIRIGIDO A: Señores Empleados y Gerente General de la COAC Ambato,

OBJETIVO: El manejo eficiente del proceso de créditos, acorde a las necesidades de la COAC Ambato para optimizar tiempo en la concesión de créditos.

MOTIVACIÓN: Saludos cordiales al personal y gerente de la COAC de Ambato esperamos que colaboren comedidamente ya que la encuesta ayudara al desarrollo de la misma.

IIISTRUCCIONES: Lea detenidamente y responda con una X la respuesta que considere correcta.

PREGUNTAS:

1. ¿Conoce usted si cuenta con un manual de funciones del departamento?

SI

NO

2. ¿Conoce usted si cuenta con un manual de crédito del departamento?

SI

NO

3. ¿Cree usted que existe supervisión de los lineamientos para que se cumplan según lo establecido?

SI NO

4. ¿Considera usted que el análisis Financiero que la cooperativa realiza es eficiente?

SI NO

5. ¿Considera usted que el cumplimiento de las políticas y procedimientos en el área de créditos ayudara a la cooperativa a tomar mejores decisiones para el desarrollo de la misma?

SI NO

6. ¿Considera usted que se tiene los conocimientos suficientes para cubrir las responsabilidades asignadas?

SI NO

7. ¿Cree usted que es fundamental una Auditoria de Control Interno al proceso crediticio para determinar la eficiencia operativa?

SI NO

8. ¿Cree usted que existe información suficiente sobre los requisitos para los créditos?

SI NO

9. ¿Conoce usted si se cumple correctamente los reglamentos de cobro?

SI NO

10. ¿Considera usted que la liquidez de la Cooperativa se evalúa para cubrir eficientemente los créditos?

SI NO

11. ¿Cree usted que la morosidad ha aumentado en estos dos últimos años?

SI NO

12. ¿Conoce usted con qué frecuencia se realiza los informes de créditos colocados y cartera vencida a los directivos?

SI NO

13. ¿Considera usted que se está aplicando correctamente el proceso de créditos?

SI NO

GRACIAS POR SU COLABORACION

PAOLA MOLINA

FECHA:

OBSERVACIONES: Colaboraron satisfactoriamente todos los encuestados

ANEXO 2
REGISTRO ÚNICO DE CONTIBUYENTE - RUC



REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES

NUMERO RUC: 1891709591001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AMBATO LTDA.
NOMBRE COMERCIAL: COOPERATIVA AMBATO LTDA.
CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS
REP. LEGAL / AGENTE DE RETENCION: CHANGO UNOG JOSE SANTOS
CONTADOR: LOZADA ULLOA MIRIAN ELIANA

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 10/01/2003 **FEC. CONSTITUCION:** 10/01/2003
FEC. INSCRIPCION: 04/02/2003 **FECHA DE ACTUALIZACION:** 18/05/2009

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DIRECCION PRINCIPAL:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: LA MATRIZ Calle: LALAMA Número: 08-51 Intersección:
 JUAN BENIGNO VELA Referencia: ubicación: A MEDIA CUADRA DEL HOTEL EMPERADOR Telefono Trabajo:
 032420544 Fax: 032420544 Email: ambato@cooperativaambato.com Telefono Trabajo: 032420178

DEBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO DE COMPRAS Y RETENCIONES EN LA FUENTE POR OTROS CONCEPTOS
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

Declaración informativa de impuesto a la renta

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 007 **ABIERTOS:** 7
JURISDICCION: REGIONAL CENTRO TUNGURAHUA **CERRADOS:** 0



FIRMA DEL CONTRIBUYENTE **SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**
 Usuario: PKSEVILLA Lugar de emisión: AMBATO/BOLIVAR 1560 Fecha y hora: 18/05/2009

Fuente: COAC Ambato Ltda.
Elaborado por: Paola Molina

ANEXO 2
REGISTRO ÚNICO DE CONTIBUYENTE - RUC

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES				 ..le hace bien
SOCIEDADES				
NUMERO RUC:	1891709591001			
RAZON SOCIAL:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AMBATO LTDA.			
Nº. ESTABLECIMIENTO:	007	ESTADO	ABIERTO	FEC. INICIO ACT. 25/05/2009
NOMBRE COMERCIAL:	COOPERATIVA AMBATO LTDA.			FEC. CIERRE:
ACTIVIDADES ECONÓMICAS:				FEC. REINICIO:
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS				
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:				
Provincia: BOLIVAR Cantón: GUARANDA Parroquia: GUARANDA Calle: AV. GENERAL ENRIQUEZ Número: S/N				
Intersección: AZUAY Referencia: FRENTE A LA PLAZA ROJA Teléfono Trabajo: 032983392				
				
FIRMA DEL CONTRIBUYENTE				SERVICIO DE RENTAS INTERNAS
Usuario: PKSEVILLA	Lugar de emisión: AMBATO/BOLIVAR 1580		Fecha y hora: 18/09/2009	
Página 4 de 4				

Fuente: COAC Ambato Ltda.
Elaborado por: Paola Molina

ANEXO 3

Matriz de Análisis de Situación

Situación actual real negativa	Identificación del problema a ser investigado	Situación futura deseada positiva	Propuesta de solución al problema planteado
<p>- Inadecuada toma de decisiones.</p> <p>-Inadecuado manejo del proceso crediticio.</p> <p>-Ineficiente información confiable y oportuna.</p> <p>-Inadecuado control interno en el área de créditos.</p> <p>-Ineficientes procesos</p> <p>-Desconocimiento de políticas y procedimientos.</p> <p>-Inadecuado plan de control y capacitación del personal.</p> <p>-Registros y controles contables, financieros incompletos.</p>	<p>Inadecuado Control Interno en el área de créditos</p>	<p>Corto plazo</p> <p>Mantener su fortaleza financiera, la imagen política positiva y mantener la calidad de sus servicios.</p> <p>Mediano plazo</p> <p>Realizar un análisis sobre los procedimientos y políticas que se cumplan de forma eficiente.</p> <p>Largo plazo</p> <p>Verificar si se llevó a cabo el sistema de Control Interno propuesto</p>	<p>Estudio de riesgos en el área de créditos e incumplimiento de leyes.</p> <p>Proponer un sistema de control interno basado en la metodología CORRE con el objeto de aportar un grado de seguridad razonable a la administración acerca de la consecución de objetivos y disminución de riesgos.</p> <p>Monitoreo y evaluación del sistema de control interno implementado.</p>

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Paola Molina


ANEXO 4

SOLICITUD DE CREDITO

COOPERATIVA AMBATO AHORROS - INVERSIONES - CREDITOS										RCR - 751-00-03 SOLICITUD DE CRÉDITO USO INTERNO DE LA COOPERATIVA																													
Monto \$					Plazo (meses)					Socio <input type="checkbox"/> Garante <input type="checkbox"/> N° de solicitud de crédito																													
Garantía		Quirografario		Prendario		Hipotecario		N° de Crédito		Fecha de solicitud		Día		Mes		Año																							
Forma de Pago: Semanal <input type="checkbox"/> Mensual <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>										Socio N°		Oficina																											
Uso del Crédito (Destino):																																							
Día propuesto para el Pago:																																							
La información que proporcione está sujeta a verificación y de comprobarse falsedad, su crédito será rechazado																																							
I. DATOS PERSONALES																																							
1er Apellido					2do. Apellido					1er. Nombre					2do. Nombre					N° de Cédula de Ciudadanía / R.U.C.																			
Fecha de Nacimiento			Edad		Género		Estado Civil					Instrucción																											
Día	Mes	Año	Años	F	M	Soltera/o	Casada/o	Divorciada/o	Viuda/o	Unión libre	Analf.	Prim. Secun	Tecn.	Super	Profesión																								
N° Cargas Familiares					N° Hijos que estudian					Tienen separación de Bienes					Teléfonos de Contactos					Domicilio					Negocio / Trabajo					Celular Solicitante					Celular Cónyuge				
Vinculación (Es familiar de un Socio o Directivo de la Cooperativa)										Parentesco																													
Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>										Padre		Hijo/a		Abuelo/a		Suegro/a		Madre		Hermano/a		Nieto/a		Yerno		Nuera													
Nombre del Funcionario o Directivo:																																							
II. DOMICILIO DEL SOCIO SOLICITANTE: Dirección																																							
Provincia				Cantón				Parroquia				Ciudad				Calle				N°				Intersección				Barrio/sector											
Referencia de Ubicación								Tiempo de residencia en el domicilio actual				Propia				Datos de contacto de arrendador/ familiar																							
								Meses..... Años				Familiar				Teléfono				Parentesco																			
								Arrendada																															
III. ACTIVIDAD ECONOMICA																																							
EMPLEADO DE UNA EMPRESA										NEGOCIO PROPIO																													
Cargo que desempeña					Tiempo en la Empresa					Actividad del negocio propio (principal)																													
Nombre de la Empresa										Nombre del Negocio					Meses					Años																			
Actividad de la Empresa										Dirección del Negocio																													
Provincia				Cantón				Parroquia				Ciudad				Calle				Intersección				Barrio / Sector				Referencia de Ubicación											
Dirección de la Empresa										Teléfono										Local																			
Intersección				Barrio / Sector				Referencia de Ubicación				Fijo:				Propio				Familiar				Arrendado				Otros(explique)											
Teléfonos de la empresa										Celular:				RUC				Número de Empleados																					
IV. DATOS DE CONYUGE / ACTUAL PAREJA																																							
1er Apellido					2do. Apellido					1er. Nombre					2do. Nombre					N° de Cédula de Ciudadanía / R.U.C.																			
Fecha de Nacimiento			Edad		Género		Instrucción					Actividad económica																											
Día	Mes	Año	Años	F	M	Analf.	Prim.	Secun	Téc.	Super	Profesión					Empleada/o en Empresa					No Trabaja																		
Datos si trabaja en una empresa										Datos si tiene negocio propio u otra actividad económica																													
Cargo que desempeña					Tiempo en la empresa					Actividad del Negocio																													
Nombre de la empresa										Actividad de la empresa					Dirección																								
Dirección de la Empresa										Referencia de Ubicación					Tiempo del Negocio																								
Domicilio										Celular				Empresa en la que trabaja				Negocio propio				Fijo o Celular del pariente cercano																	
V. REFERENCIAS																																							
Familiar que no viva con usted y que tenga teléfono																																							
1	Nombres y Apellidos					Parentesco					Dirección					Fijo					Teléfono																		


**Fuente: COAC Ambato Ltda.
Elaborado por: Paola Molina**

ANEXO N°5 INFORME DE GARANTÍA HIPOTECARIA

	ANEXO I Titular Informe de Garantía Hipotecaria	Código ANMRCR-2.04.06 Revisión 0 Fecha 30/06/20
	MACROPROCESO OPERATIVO	PROCESO CREDITO
Fecha de verificación		
Nombre de socio solicitante		
Nombre de dueño del bien		
Valor solicitado		
Datos de ubicación del bien		
	Jurisdicción	
	Rural	Urbana
1. Datos de verificación en el lugar		
Material de construcción	La drillo Cemento Mixto Otro (descripción)	
Dimensión aproximada del bien	Terreno de :m ²	
Estado del bien	En caso de casas y edificios Bueno Regular Malo	
	En caso de terrenos Productivo No productivo	
Servicios básicos	Alcantarillado Alumbraado Agua Luz Teléfono	
Tipo de acceso	Carretera de primer orden Carretera de segundo orden x Camino vecinal	
CROQUIS (
2. Datos de documentación		
Valor de la escritura o predio, el que sea mayor	USD	
% de cobertura	XX% (valor de la escritura o predio/valor comercial) 1419/5000= 0.28	
Fecha de término (abierta y cerrada)	(abierta o por el plazo definido en la escritura de hipoteca)	
Firma :	Fecha de informe :	
Nombre del asesor de crédito		

Fuente: COAC Ambato Ltda.
Elaborado por: Paola Molina

ANEXO A N°6
AVALUO DE GARANTÍA PRENDARIA

	ANEXO J	Código ANMRCR-2.04.07 Revisión 0 Fecha 23/06/20
	Titular Avaluó de Garantía Prendaria	
MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO
OPERATIVO	CREDITO	INFORME DE GARANTIA PRENDARIA

Fecha de verificación		
Nombre de socio solicitante		
Nombre de dueño del vehículo		
Valor solicitado		
1. Datos de verificación del vehículo		
Marca	Modelo	Clase
Tipo	Placa	Color
Numero de motor	Numero de chasis	Carrocería
Combustible	Cilindraje	
Datos del propietario		
Nombres y apellidos	Numero de Cedula/RUC	
Dirección	Teléfono	
Avaluó del vehículo		
Estado del vehículo		
	Nuevo	Seminuevo
	Usado	
2. Datos de documentación		
Valor del avaluó de la matricula	USD	
Valor del avaluó Comercial o Industrial	XX% ()	
Firma :	Fecha de informe:	
Nombre del asesor de Negocios		


Fuente: COAC Ambato Ltda.
Elaborado por: Paola Molina

ANEXO 7

FORMULARIO DE INFORMACION DE VINCULACIONES

ANEXO "D"		COOPERATIVA AMBATO LTDA.	
FORMULARIO DE INFORMACION DE VINCULACIONES			
DATOS DEL FUNCIONARIO:			
APELLIDOS Y NOMBRE YUCAILLA BALTAZAR JUAN MANUEL			
CEDULA No.:	1802967651		
CARGO:	COORDINADOR		
DATOS DE VINCULADOS:			
PARENTESCO	APELLIDOS Y NOMBRE	NUMERO CEDULA	No. DE SOCIO
En primer grado de consanguinidad en línea recta con el hijo			
PAPA:	YUCAILLA CHARCO NICOLAS	_____	11002884
MAMA:	BALTAZAR LLAMBO MARIA JUANA	_____	10000147
HIJOS:	YUCAILLA MALIZA LUZ MARISOL	_____	_____
	_____	_____	_____
	_____	_____	_____
En segundo grado de consanguinidad línea recta con el nieto			
NIETO(S):	_____	_____	_____
En primer grado de consanguinidad en línea colateral o trasversal con el hermano			
HERMAN(OS) (AS)	YUCAILLA LLAMBO MARIA TRANSITO	1801302868	11002884
	YUCAILLA BALTAZAR SEGUNDO RUFINO	1801536994	11002893
	YUCAILLA BALTAZAR SEGUNDO NICOLAS	1802708782	11002895
	YUCAILLA BALTAZAR ANGEL RODRIGO	1803376613	11002887
	YUCAILLA BALTAZAR MARIA AGUSTIN	1803681053	11002886
	YUCAILLA BALTAZAR MARIA ROSA	1801800390	11007769
	YUCAILLA BALTAZAR JUAN JOSE	1803801248	11002888
	_____	_____	_____
En segundo grado de consanguinidad en línea colateral o trasversal con el sobrino			
	YUCAILLA ROCIO	1802895647	11002898
SOBRIN(OS)(AS):	YUCAILLA YUCAILLA NARCISA	_____	1000125
	YUCAILLA MARIA	_____	_____
	YUCAILLA INES	_____	1100300
	YUCAILLA JOSEFINA	_____	_____

ANEXO 8

GRUPO DE AUDITORES PAULA CIA. LTDA				
 <p style="font-size: small;">AUDITORES PAULA</p> <p style="font-size: x-small;">"Un imperio no cae por fuerzas externas sino por debilidades internas".</p>		RUC: 0503510588001 DIRECCION: Av. Amazonas y Quito CORREO ELECTRONICO: TELEFONO: 0995870230		
		Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.		
CHECK LIST				
No.	PROCEDIMIENTOS	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
	Información, solicitud y recepción de documentos			
1	El Asesor brinda información sobre los productos y servicios crediticios	x		
2	El asistente de crédito le informa sobre la documentación que se requiere para el trámite de crédito		x	
3	Las solicitudes están firmadas por los socios de la cooperativa		x	
4	Cumple con los requisitos para tramites de créditos		x	
5	Si el jefe de crédito verifica la información que le proporciona el socio	x		
6	El solicitante entrega un croquis de su negocio o domicilio	x		
	Subproceso: Inspección, análisis y aprobación			
7	Si el asesor de crédito realiza la inspección del sitio del negocio		x	
8	El asesor de crédito realiza una inspección después de otorgar el crédito		x	
9	Se registra las acciones de inspección de crédito		x	
10	Se valida la información que presenta el solicitante	x		
11	Se evalúa el nivel socio económico del socio	x		

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

CHECK LIST

No.	PROCEDIMIENTOS	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
12	El asesor realiza proyecciones financieras		x	
13	El asesor de crédito evalúa las condiciones para el otorgamiento del crédito		x	
14	Se respalda el otorgamiento de crédito con la firma del comité del crédito	x		
15	Si el comité de crédito realiza un análisis previo a la aprobación del crédito	x		
	Digitación, Aprobación y Confirmación			
16	Se receiptan las carpetas con actas de entrega recepción		x	
17	El asistente de crédito verifica la documentación y firmas del solicitante y del conyugue		x	
	Instrumentación, Liquidación y desembolso			
18	Se aprueba el crédito superior a 5000 con la presentación de la declaración del uso licito de los recursos		x	
19	Se verifica que los créditos superiores a 2000 presentan un poder notariado		x	
20	Se desembolsa el valor del crédito previo la presentación de firmas y legalización de documentos	x		
21	El desembolso se acredita a la cuenta de ahorros del solicitante	x		
	Seguimiento, Cobranza y Recuperación			
22	El asesor de crédito da seguimiento y recuperación a los créditos concedidos		x	
23	El jefe de crédito planifica y ejecuta el plan de seguimiento		x	



GRUPO DE AUDITORES PAULA CIA. LTDA

RUC: 0503510588001

DIRECCION: Av. Amazonas y Quito

CORREO ELECTRONICO: TELEFONO: 0995870230

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

CHECK LIST

No.	PROCEDIMIENTOS	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
24	El asesor de crédito informa al comité de morosidad sobre el seguimiento de créditos morosos		x	
25	El asesor de crédito es el responsable de seguimiento de los créditos morosos	x		
26	Se emiten notificaciones por no atención al requerimiento verbal al analista de crédito	x		
27	Existen plazos para notificar a los socios sobre la morosidad que tiene con la cooperativa	x		

12 15

Numero de preguntas positivas = 12 = 44% Riesgo =56%

Total de Preguntas 27

Conclusión: En el proceso de solicitud de documentos se encuentran inconvenientes en el cumplimiento de las políticas de crédito sobre él información y firmas que debe dar el jefe de crédito, además no se realiza adecuadamente la inspección y seguimiento de los créditos por parte del asistente de créditos. En la digitación aprobación y confirmación no se recepta las carpetas con las actas de entrega recepción y no verifica las firmas del solicitante y del cónyuge.

En la instrumentación, liquidación y desembolso no Se aprueba el crédito superior a 5000 con la presentación de la declaración del uso licito de los recursos, ni tampoco se verifica que los créditos superiores a 2000 presentan un poder notariado

En el seguimiento cobranza y recuperación, el asesor no da seguimiento a los créditos concedidos. El jefe de crédito de no ejecuta el plan de seguimiento, ni el asesor de crédito no informa al comité de morosidad de los créditos morosos.

ANEXO 9



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AMBATO Ltda.

NOMBRE DEL PROCESO: CREDITO

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS/ REGISTRO	ENTRADAS	SALIDAS/ENTE	OBSERVACIONES	RECOMENDACIONES
<p>SUBPROCESO: INFORMACION, SOLICITUD Y RECEPCION DE DOCUMENTOS</p> <p>NUMERO DE REVISION: 01</p> <p>FECHA: 26/06/2011</p> <p>OBJETIVO: Proporcionar la información necesaria al socio o persona interesada en el servicio de crédito de la Cooperativa a fin de orientarlo al cumplimiento de los requisitos del préstamo que cubra sus necesidades de financiamiento</p> <p>ALCANCE: Desde la entrega de la información hasta la recepción de documentos y verificación del buró de crédito</p>						
<p>CODIGO: NRCPR-004.05</p> <p>PAGINAS: 12</p> <p>DUÑO DEL PROCESO: ASISTENTE O AUXILIAR DE CREDITO</p>						
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Interes[Interés de cliente o solicitar información de crédito] Interes --> Consulta[Consulta al interesado si es socio] Consulta --> EsSocio{Es socio?} EsSocio -- No --> Entrega[Entrega información sobre requisitos para apertura de cuenta] EsSocio -- Si --> ConsultaBuro[Realiza autorización consulta de buró de crédito] ConsultaBuro --> Score{Score >= 800} Score -- No --> Fin([Fin]) Score -- Si --> Informa[Informa condiciones y requisitos según el tipo de crédito que requiere y entrega la solicitud de crédito] Informa --> Recibe[Recibe solicitud con autorización] Recibe --> Revisa[Revisa si cumple el valor del ingreso, tiempo de amortización] Revisa --> Fin </pre>	<p>Interesado</p> <p>Asistente de Crédito/ Auxiliar de Crédito</p> <p>Asistente de Crédito/ Auxiliar de Crédito</p> <p>Asistente de Crédito/ Auxiliar de Crédito</p> <p>Asistente de Crédito/ Auxiliar de Crédito</p> <p>Asistente de Crédito/ Auxiliar de Crédito</p> <p>socio</p> <p>Asistente de Crédito/ Auxiliar de Crédito</p>	<p>Planilla "Crédito Mascotas"</p> <p>Promisorio de autorización formato buró de crédito</p> <p>Listado préstamos "Requisitos de Préstamos" 5</p> <p>Requisitos para aplicar al Crédito Hipotecario 2</p> <p>Reglamento de Crédito</p> <p>Acta del Préstamo</p> <p>Formatos de solicitud préstamo autorizado</p>	<p>Requisitos apertura de la cuenta</p> <ul style="list-style-type: none"> - Copia Crédito - Copia Pasaporte - Copia - Pago de servicio básico - LIG - 25,00 <p><u>Requisitos para préstamo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Copia de crédito y pasaporte de validación (Banco y Claret) - Carta de pago de luz, agua o teléfono actualizado (Banco y Claret) - Escritura en un terreno - Certificado personal por socio - Certificado Comercial - Una foto tamaño carnet - Carta de Copropietario <p>En caso de préstamos representados se solicita o más de lo solicitado</p> <p>Escritura del terreno original</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificado de Gravamen actualizado, - Pago del impuesto predial - Copia de la libreta 	<p>Auxilio Crédito solo hay en la Oficina de Ambato</p> <p>Si cuando se solicita a pedir información no tiene datos los requisitos (Inglés) US\$ 25,00, se abre la cuenta y se pedirá una libreta en el sistema para requisitos en la primera transacción</p> <p>Créditos hasta 2000 dólares: 1 garantía De 2000 a 12000 dólares: 2 garantías Créditos de 2000 a 20000: con hipoteca, sin garantía</p> <p>Todo crédito mayor a 12000 dólares se solicita con garantía hipotecaria y en algunos casos dependiente del índice, créditos menores también.</p> <p>En todos los préstamos superiores a 10000 dólares se requiere de un avalúo técnico</p> <p>Se revisa si cumple en la Transacción 02/17</p> <p>Se entrega estado del dinero y tasa costo para garantía</p>	<p>Incorporar en el sistema una alerta para en la primera transacción solicitar cuando faltan uno de los requisitos de apertura de cuenta</p>	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AMBATO Ltda.



NOMBRE DEL PROCESO:						
SUBPROCESO: INFORMACION, SOLICITUD Y RECEPCION DE DOCUMENTOS				CÓDIGO: MRCPR-423-2.04.02		
				PAGINAS: 2/2		
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS/ REGISTRO	ENTRADAS	SALIDAS/CLIENTE	OBSERVACIONES	RECOMENDACIONES
<pre> graph TD A[A] --> D1{Cumple?} D1 -- No --> X((x)) D1 -- Si --> R1[Recopila documentación y requisitos] R1 --> R2[Realiza check list, pone nombre de asesor y número de trámite] R2 --> D2{Documentación completa?} D2 -- No --> R3[Devuelve carpeta al socio] R3 --> 1((1)) D2 -- Si --> R4[Orienta al socio a cancelar el costo por inspección] R4 --> R5[Revisa buró de crédito garante] R5 --> R6[Imprime reporte del buró solo conyugue adjunta en la carpeta] R6 --> R7[Elabora reporte de carpetas ingresadas diarias para autorización del coordinador] R7 --> R8[Revisa y autoriza entrega de carpetas a los asesores] R8 --> R9[Entrega carpeta al asesor de crédito] R9 --> Y((y)) Y --> FIN([FIN]) </pre>	<p>Asistente de Crédito/ Auxiliar Crédito</p> <p>Asistente de Crédito/ Auxiliar Crédito</p> <p>Auxiliar Crédito</p> <p>Asistente de Crédito</p> <p>Asistente de Crédito</p> <p>Asistente de crédito Auxiliar Crédito</p> <p>Coordinador de oficina</p> <p>Asistente de crédito / Auxiliar de Crédito</p>	<p>Formulario "Control de Documentos para Créditos de Socios"</p> <p>Política "Costos por Servicios Cooperativos"</p> <p>Comprobante de pago</p> <p>Recepción de solicitud de crédito</p>	<p>Carpeta de crédito</p> <p>Información del buró de crédito</p>	<p>El solicitante debe presentar en carpeta de cartón azul</p> <p>En Guaranda, Saquisilí y Quito recepta Servicio al Cliente/Asesor de Crédito; en las otras oficinas Asistente, Auxiliar o Asesor de Crédito. En las oficinas pequeñas, también recepta al Coordinador de Agencia</p> <p>Se asigna el asesor por zona geográfica y por montos. Asesor junior (de 200 hasta 3600), Asesor senior (de 4000 a 10000), coordinador de agencia (de 10001 a 20.000), coordinador comercial o gerencia montos mayores a 20000.</p> <p>El socio debe adjuntar el comprobante de pago a los requisitos</p> <p>Se revisa en el buró la información de deudor, garantes y conyugues...</p> <p>Los resultados del buró se registran en numeral 7 del medio de aprobación.</p> <p>Se imprime el reporte del buró sólo del deudor</p> <p>Cuando el asistente de crédito ha recibido la carpeta, devuelve a un asesor en función del sector y el monto solicitado</p>		

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AMBATO Ltda.



NOMBRE DEL PROCESO: CREDITO						
SUBPROCESO: INSPECCIÓN, ANÁLISIS Y APROBACIÓN				CODIGO: PRMRC-2.04.03		
NUMERO DE REVISION: 01				PAGINAS: 1		
FECHA: 30/08/2011				DUEÑO DEL PROCESO: ASESOR DE CRDITO		
OBJETIVO: Verificar las direcciones domiciliarias de deudores y garantes y los respaldos o garantías del préstamo, a fin de realizar una evaluación objetiva y una correcta concesión de préstamos.						
ALCANCE: Desde la planificación de las visitas de inspección hasta la aprobación de los préstamos por parte de los Coordinadores de oficina						
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS/ REGISTRO	ENTRADAS	SALIDAS/CLIENTE	OBSERVACIONES	RECOMENDACIONES
<p>INICIO</p> <p>Planifica visitas de inspección</p> <p>Realiza visita de inspección, verifica datos de la solicitud, croquis del domicilio y llena formulario diagnóstico de negocio</p> <p>Llena el Medio de aprobación en base al diagnóstico de negocio y determina la capacidad de pago</p> <p>Analiza, evalúa, recomienda el préstamo y firma</p> <p>Se reúne en comité y ratifican o rectifican la recomendación del asesor.</p> <p>Confronta carpetales vs informe de recepción de solicitud de crédito</p> <p>Elabora actas del comité de crédito, para montos menor o igual a \$ 2000. Elabora actas de entrega y recepción para comités zonales y ejecutivo</p> <p>El secretario envía las carpetas y actas a la oficina Mastruc</p> <p>Fin</p>	<p>Asesor de Crédito</p> <p>Asesor de Crédito</p> <p>Asesor de Crédito</p> <p>Asesor de Crédito</p> <p>Coordinador, Asesor de Crédito</p> <p>Secretario del comité</p> <p>Asistente de Crédito</p> <p>Asistente de Crédito</p>	<p>Plan de actividades diarias de Asesores de Crédito</p> <p>Solicitud de Crédito Diagnóstico de negocio</p> <p>Medio de aprobación</p> <p>Medio de aprobación</p> <p>Sistema FIT COOP Transaccion 02-165</p>	<p>Carpetales de crédito</p>		<p>La inspección se realiza al domicilio de deudor y garante</p> <p>En el medio de aprobación se llena nombre del socio, No. Monto solicitado, No. Crédito, Parroquia y los siguientes numerales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Carácter 2. Actividad que se dedica. 3. Investigación (vecinos). 4. Destino crédito 5. Central de Riesgos Externa y experiencia crediticia. Este numeral es previamente llenado por el Asistente de Crédito) 6. Verificación Datos telefónicos. 7. Capacidad pago. 8. Calificación de Experiencia Crediticia en el Cooperativa. 9. Recomendación del Asesor de Crédito. <p>La capacidad de pago se calcula dividiendo la cuota a pagar para el total ingresos declarados y se acepta hasta el 75%</p> <p>La calificación de experiencia crediticia se calcula dividiendo el número de días de atraso para total de días del crédito. Se acepta hasta el 16%.</p> <p>Si al ingresar número de cédula en la Transacción 02-165 no consta en el padrón, debe ingresar o actualizar manualmente: tipo de persona, nombre, fecha de nacimiento, nacionalidad. Esta transacción permite grabar automáticamente.</p>	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AMBATO Ltda.



NOMBRE DEL PROCESO: CREDITO	
SUBPROCESO: DIGITACIÓN, APROBACIÓN Y CONFIRMACIÓN	
NUMERO DE REVISIÓN: 01	CODIGO: PRMRC-2.04.04
FECHA: 30/05/2011	PAGINAS: 1/2
OBJETIVO: Ingresar los datos generales de los deudores y garantes con sus respaldos o garantías del préstamo, a fin de obtener una información consolidada de los socios.	DUEÑO DEL PROCESO: DIGITADORES

ALCANCE: Desde la solicitud del crédito e ingreso de los datos generales de los socios hasta la confirmación del crédito.

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS/ REGISTRO	ENTRADAS	SALIDAS/CLIENTE	OBSERVACIONES	RECOMENDACIONES
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A1[Recopra carpeta mediante acta y escribe el comit] A1 --> A2[Carpeta del Comité Operativo entrega a egidatona] A2 --> A3[El comité revisa y recomienda recomendación del coordinador] A3 --> D1{Crédito es?} D1 -- Negado --> FIN([Fin]) D1 -- pendiente --> A4[Divulga al banco el crédito para su revisión] D1 -- Aprobado --> A5[Elabora acta y suscribe modo de aprobación] A5 --> A6[Recopra carpeta mediante acta y distribuye a los egidatona] A6 --> A7[Ingresar y actualiza datos generales del socio, garante y conjuges en el Sistema] A7 --> A8[Llene solicitud de crédito (Datos generales y garantías)] A8 --> A9[A] </pre>	<p>Asistente de Captaciones</p> <p>Comité zonal Comité ejecutivo</p> <p>Comité zonal Comité ejecutivo</p> <p>Comité Zonal Comité Ejecutivo</p> <p>Asistente de Captaciones</p> <p>Digitadora</p> <p>Digitadora</p>	<p>Acta comité Operativo Acta de entrega - recepción del comité Ejecutivo y Zonal</p> <p>Acta del Comité Zonal y Ejecutivo.</p> <p>Transacción 02-100 persona natural. 02-0142 Persona Jurídica y carpeta del socio</p> <p>Transacción 02-228</p>		<p>Actas del comité de crédito</p>	<p>Archivo del acta contiene: N° acta, semana, fecha, N° socio, nombres, cedula, N° de solicitud, destino crédito, resultado, monto aprobado, tasa, plazo, tipo crédito, asesor, nombre asesor, observaciones.</p> <p>En una sola acta se incluyen todas las carpetas y envía al comité ejecutivo y zonal</p> <p>Los comités aprueban según los siguientes montos : comité operativo hasta 2000 dólares , comité zonal desde 2100 a 4800 dólares comité ejecutivo desde 5000 dólares en adelante comité de crédito discrecional: créditos vinculados (todos los miembros de los comités de crédito y los consejos)</p> <p>Los comités se conforman así: comité operativo: Coordinador de oficina, y un asesor antiguo, se reune diariamente. Comité Zonal</p>	<p>Bloquear en el sistema el acceso a la aprobación de préstamos y permitir únicamente a funcionarios que tienen esa responsabilidad</p> <p>Generar automáticamente las actas de comité con las carpetas aprobadas</p>

NOMBRE DEL PROCESO: CREDITO	
SUBPROCESO: DIGITACIÓN, APROBACIÓN Y CONFIRMACIÓN	
NUMERO DE REVISIÓN: 01	CODIGO: PRMRC-2.04.04
FECHA: 30/06/2011	PAGINAS: 1/2
OBJETIVO: Ingresar los datos generales de los deudores y garantes con sus respaldos o garantías del préstamo, a fin de obtener una información consolidada de los socios.	DUEÑO DEL PROCESO: DIGITADORES

ALCANCE: Desde la solicitud del crédito e ingreso de los datos generales de los socios hasta la confirmación del crédito.

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS/ REGISTRO	ENTRADAS	SALIDAS/CLIENTE	OBSERVACIONES	RECOMENDACIONES
<pre> graph TD A([A]) --> B[Registrar número de solicitud que genera en el sistema en el medio de aprobación y actas] B --> C[Verifica datos y documentos de la solicitud] C --> D[Entrega carpetas y actas al Asistente de captaciones] D --> E[Aprobación y confirmación en el sistema FITCOOP de las carpetas del comité zonal y ejecutivo] E --> F[Entrega carpetas y actas a la asisimo de credito de las oficinas] F --> G([Fin]) </pre>	<p>Digitador</p> <p>Digitador</p> <p>Digitador</p> <p>Asistente de Captaciones</p> <p>Asistente de Captaciones</p>	<p>Medio de aprobación Actas del comité</p> <p>Transaccion 02-226</p> <p>Acta del comité zonal, ejecutivo y Carpetas</p>			<p>Los comités se conforman así: comité operativo: Coordinador de oficina, y un asesor antiguo, se reúne diariamente. Comité Zonal</p>	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AMBATO Ltda.



NOMBRE DEL PROCESO: CREDITO						
SUBPROCESO: INSTRUMENTACIÓN, LIQUIDACIÓN Y DESEMBOLSO						
NUMERO DE REVISIÓN: 01				CODIGO: PRMRC-2 04.05		
FECHA: 30/06/2011				PAGINAS: 1/4		
OBJETIVO: Legalizar los documentos que garantizan el préstamos a fin de acreditar los préstamos concedidos a los socios				DUEÑO DEL PROCESO: ASISTENTE DE CREDITO		
ALCANCE: Desde la recepción de actas del Comité hasta el archivo de carpetas de préstamos y órdenes de pago						
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS/ REGISTRO	ENTRADAS	SALIDAS/CLIENTE	OBSERVACIONES	RECOMENDACIONES
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A1[Recibe actas de Comité por medio magnetico] A1 --> A2[Revisa el resultado del Comité] A2 --> D1{Es hipotecario o prendario?} D1 -- Si --> A3[Envía el abogado con la carpeta para constitución de hipoteca o prenda] D1 -- No --> A4[Cumple todas observaciones?] A3 --> A5[Constitución de Hipotecas] A5 --> A4 A4 --> A6[Planifica el desembolso de crédito para la autorización del coordinador] A6 --> A7[Informa al socio fecha de desembolso] A7 --> A8[Previo a la liquidación del crédito verifica ahorro encaje] A8 --> A9{A} </pre>	<p>Asistente de Crédito/ Asistente de Crédito/ Asistente de Crédito/ Coordinador de Agencia Asesor legal Asesor legal Asistente de crédito Coordinador de Agencia Asistente de Crédito/ Asistente de Crédito/</p>	<p>Actas de Comités Actas de Comités Entrega – recepción carpetas en hipoteca Entrega – recepción carpetas en hipoteca Flujo de caja proyectado Planificación semanal de acreditaciones Sistema FIT COOP Transaccion 02-171 Reglamento General de Crédito y Tablas por producto</p>			<p>Las observaciones del Comité corresponde principalmente a constitución de hipoteca, prenda industrial, certificado gravamen</p> <p>Entrega al abogado mediante Registro 1: ENTREGA DE CARPETAS A SER HIPOTECADAS</p> <p>Realizan el flujo para cada semana y entregan una copia al Coordinador Financiero para control</p> <p>Los desembolsos se realizan en base al flujo de fondos proyectado y al orden de carpetas aprobadas.</p>	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AMBATO Ltda.



NOMBRE DEL PROCESO:						
SUBPROCESO: INSTRUMENTACION, LIQUIDACION Y DESEMBOLSO				CÓDIGO: PRMRC-2.04-05		
				PAGINAS: 2/3		
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS/ REGISTRO	ENTRADAS	SALIDAS/CLIENTE	OBSERVACIONES	RECOMENDACIONES
<pre> graph TD A[A] --> D{Cumple encaje?} D -- No --> I[Indica al socio que debe hacer el depósito] D -- Si --> P[Previo a la liquidación del crédito comunica las fechas de pago de la tabla de amortización al socio] I --> P P --> T[Realiza transferencia a certificados de aportación] T --> P2[Realiza pignoración de ahorro o elabora plazo fijo] P2 --> L["Realiza \"Liquidación de Préstamo\" Retiene 1% aportes patrimoniales"] L --> D2["Pasa a \"desembolso\" automáticamente sale valor a desembolsar y graba"] D2 --> G[Genera pagaré, tabla de amortización y Orden de pago] G --> B[B] </pre>	<p>Asistente de Crédito/</p> <p>Asistente de Crédito/</p> <p>Asistente de Crédito</p> <p>Asistente de Crédito</p> <p>Asistente de Crédito/</p> <p>Asistente de Crédito/</p>	<p>Reglamento General de Crédito Reglamento Capital Social Política de Segmentación del Microcrédito Individual</p> <p>Sistema FIT COOP Transacción 04-406</p> <p>Sistema FIT COOP Transacción 04-166 o Transacción 05-101</p> <p>Sistema FIT COOP Transacción 02-229</p> <p>Sistema FIT COOP Transacción 02-227</p> <p>Sistema FIT COOP Transacción 02-226</p> <p>Sistema FIT COOP Transacción 06-200 Sistema FIT COOP Transacción 06-579</p>			<p>Según el Reglamento de Capital Social, US 20 son Certificados Aportación Obligatorios. Todo socio que tenga crédito debe tener máximo 100 en Certificados aportación comunes, la diferencia se transferirá a cuenta de ahorros</p> <p>Se deberá transferir el 25% de ahorro encaje a Certificados de Aportación hasta completar US. 100</p> <p>1% aporte patrimonial voluntario..</p> <p>El valor del préstamo se acredita automáticamente en la cuenta del socio</p>	<p>Mantener control de acceso a aprobado a través de claves de acceso</p>

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AMBATO Ltda.



NOMBRE DEL PROCESO:						
SUBPROCESO: INSTRUMENTACION, LIQUIDACION Y DESEMBOLSO				CÓDIGO: PRMRC-2 04.05		
				PAGINAS: 3/4		
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS/ REGISTRO	ENTRADAS	SALIDAS/CLIENTE	OBSERVACIONES	RECOMENDACIONES
<pre> graph TD B{B} -- No --> NoBox[En créditos menores a \$2000 dólares se receipta huella. En créditos mayores a \$2000 dólares se comunica que debe realizar contrato de mutuo mediante el asesor legal] B -- Si --> SiBox[Receipta firmas de deudores, garantes y conyugues confirmando con el documento de identificación original] SiBox --> EntBox[Entrega de tabla de amortización al socio y recomienda puntualidad] EntBox --> CopiaBox[Saca copia del pagaré y adjunta a la carpeta junto con la tabla de amortización y orden de pago] CopiaBox --> EntregaBox[En forma semanal entrega pagaré original, escritura y escritura de hipoteca (garantías reales) al Custodio de Pagares en ofc Matriz, con detalle de créditos liquidados y acta de entrega-recepción] EntregaBox --> ArchBox[/Archivo carpetas en orden secuencial de numero de socios/] ArchBox --> C{C} </pre>	<p>Asistente de Crédito Asesor legal</p> <p>Asistente de Crédito</p> <p>Asistente de Crédito</p> <p>Asistente de Crédito</p> <p>Asistente de Crédito Coord. de oficina</p> <p>Asistente de Crédito</p>	<p>Contrato mutuo</p> <p>Pagare Tabla de amortizacion Orden de pago</p> <p>Reporte de creditos concedidos Transaccion 06_280</p>		<p>Detalle de créditos liquidados</p> <p>Acta entrega recepción de pagarés y garantías reales</p>	<p>En caso de que uno de los firmantes es analfabeto (no firma), en créditos de hasta 2000 dólares se receipta la huella digital, en montos mayores sólo las firmas de quienes pueden firmar</p>	<p>Consultar con el asesor jurídico sobre qué tipo de documento puede legalizar la firma de un socio analfabeto</p>

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AMBATO Ltda.



NOMBRE DEL PROCESO: CREDITO

SUBPROCESO : ARCHIVOS Y ENTREGA DE PAGARES		CÓDIGO: PRMRC-2.04.08	
No. DE REVISION : 01		PAGINAS: 1/2	
FECHA: : 30/06/2011		DUEÑO DEL PROCESO: CUSTODIO DE PAGARES	
OBJETIVO : Establecer los mecanismos necesarios para la realización de archivos y entrega de pagares, garantizando que los documentos estén bien custodiados y cumplan con los requerimientos especificados por la institución			
ALCANCE : Este procedimiento aplica a todos los áreas de Asistente de Crédito, que requieren de una necesidad de salvaguardar las garantías recibidas de los socios, hasta la recepción, verificación y entrega de los pagares cancelados.			

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS/ REGISTRO	ENTRADAS	SALIDAS/CLIENTE	OBSERVACIONES	RECOMENDACIONES
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A1[Fin del día Generar Pagares 06 - 290 / 06 - 294] A1 --> A2[Comparar datos de los créditos y detalla las observaciones] A2 --> A3[Ingresar, verifica e al Pagares en el Sisoma- Trans 06-300] A3 --> A4[Entrega - Reportes y Pagares para su revisión al Coordinador Oficina.] A4 --> A5[Revisa y autoriza el envío al custodio de pagares (Cooperativo)] A5 --> A6[Custodio de Pagares recibe, actas y reportes (pagares vigentes)] A6 --> A7[Sera archivado en bodega por oficinas y en orden alfabético y por No. de pagares] A7 --> A8[Generar el reporte de pagares cancelados por cada oficina en la Trans 06 - 308] A8 --> A9[Se procede a retirar los pagares cancelados según y devuelto a cada una de las oficinas] A9 --> A([A]) </pre>						
	Asistente de Crédito	06 - 290 concesión de créditos 06 - 294 Pagares por entregar a custodia	06 - 290 concesión de créditos 06 - 294 Pagares por entregar a custodia		Realizar este proceso Diariamente	
	Asistente de Crédito	06 - 290 concesión de créditos 06 - 294 Pagares por entregar a custodia			Realizar este proceso Diariamente	
	Asistente de Crédito	06 - 300 recepción de pagares	06 - 300 recepción de pagares		Realizar este proceso Diariamente	
	Asistente de Crédito	06 - 300 recepción de pagares		06 - 300 recepción de pagares	Realizar este proceso Semanalmente (Días Lunes)	
	Coordinador de Oficina / Asistente de Crédito	Acta de Entrega, Recepción y Reporte			Realizar este proceso Semanalmente (Días Lunes)	
	Custodio de Pagares	Acta de Entrega, Recepción y Reporte	Acta de Entrega, Recepción y Reporte			
	Custodio de Pagares	Registros y Pagares	Registros y Pagares			
	Custodio de Pagares	Trans 06 - 308 créditos cancelados	Trans 06 - 308 créditos cancelados			
	Custodio de pagares	Pagares Cancelados		Pagares Cancelados	Realizar este proceso Semanalmente (Días Lunes)	

NOMBRE DEL PROCESO: COBRANZA

SUBPROCESO: COBRANZA Y RECUPERACION

NUMERO DE REVISIÓN: 01

CÓDIGO: PRMRC-2 05-01

FECHA: 30/06/2011

PAGINAS: 1/3

OBJETIVO: Gestionar la recuperación de créditos vencidos desde el primer día de mora mediante la ejecución de acciones extrajudiciales

DUEÑO DEL PROCESO: ASESOR DE COBRANZA

ALCANCE: Desde la generación del reporte de créditos en mora Hasta la recuperación de la obligación o el envío a Cobranza Judicial

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS/ REGISTRO	ENTRADAS	SALIDAS/CLIENTE	OBSERVACIONES	RECOMENDACIONES
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> A[Genera e imprime Reporte diario de Cartera Vencida] A --> B[1ra. ACCION: Revisa créditos en mora y realiza llamadas telefónicas a deudores (1 a 3 días de mora)] B --> C[Negocia acuerdo de pago] C --> D[Monitorea acuerdo de pago] D --> E{Cumple compromiso de pago?} E -- Si --> Fin([Fin]) E -- No --> F[2da. ACCION: Realiza visita domiciliar a negocio del deudor (4 a 15 días de mora)] F --> G[Negocia Acuerdo de pago] G --> A2[A] </pre>	<p>Asesor de Negocios Coordinador de agencia</p> <p>Asesor de Negocios Coordinador de agencia</p> <p>Asesor de Negocios Coordinador de agencia</p> <p>Asesor de Negocios Coordinador de agencia</p> <p>Asesor de Negocios Coordinador de agencia</p> <p>Asesor de Negocios Coordinador de agencia</p> <p>Asesor de Negocios Coordinador de agencia</p> <p>Asesor de Negocios Coordinador de agencia</p>	<p>Política Multas por Crédito Atrasado y Actividades a Seguir</p> <p>Sistema FIT/COOP Transaccion XXXXXX</p>	<p>Reporte de Cartera Vencida</p>		<p>Los Asesores de crédito y Coordinadores de Oficina son responsables de las gestiones de cobro hasta los 90 días de vencido, luego de haber agotado todas las gestiones del caso, se traslada al asesor jurídico para el inicio de las acciones judiciales correspondientes</p>	<p>Verificar si el sistema permite mantener el registro de las acciones realizadas y generar costos por las mismas</p>



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AMBATO Ltda.

ALCANCE: Desde la entrega de la información hasta la recepción de documentos y verificación del buró de crédito

SUBPROCESO : ARCHIVOS Y ENTREGA DE PAGARES

CÓDIGO: PROC-751-2.22.11

PAGINAS: 1/2

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS/ REGISTRO	ENTRADAS	SALIDAS/CLIENTE	OBSERVACIONES	RECOMENDACIONES
<p>A</p> <p>El asistente de credito recibe, verifica los pagares cancelados y egresa en el sistema trans 06 - 302</p> <p>Sera archivado por orden asistenta y por No. de pagare cancelados</p> <p>Cuando el socio solicita el pagare (prestamos quegratificos) cancelado se debena registrar la firma en el anexo u</p> <p>Para el levantamiento de hipotecas y prendas el socio debena presentar solicitud de levantamiento al coordinador de oficina</p> <p>NO</p> <p>SI</p> <p>Recibe la solicitud y emite certificado de haber cancelado el credito dirigido al Gerente General para su autorizacion correspondiente</p> <p>Una vez autorizado se procede a los tramites legales</p> <p>FIN</p>	<p>Asistente de credito</p> <p>Asistente de credito</p> <p>Asistente de credito / Socios</p> <p>socios</p> <p>Coordinador de oficina y Gerente General</p> <p>Gerente General</p>	<p>Pagares y Registros Tran. 06 - 302</p> <p>Pagares Cancelados</p> <p>Anexo U Registro de Entrega de Pagares Cancelados</p> <p>Oficio de levantamiento de hipoteca o prenda</p> <p>Certificado de haber cancelado el credito</p> <p>Autorizacion</p>	<p>Pagares Cancelados</p> <p>Oficio de levantamiento de hipoteca o prenda</p> <p>Solicitud</p> <p>Certificado</p>	<p>Pagares y Registros Tran. 06 - 302</p> <p>Anexo U Registro de Entrega de Pagares Cancelados</p> <p>Certificado</p>	<p>Realizar este proceso Semanalmente (Dias Lunes)</p>	

Revisado por:

NOMBRE DEL PROCESO: COBRANZA						
SUBPROCESO: COBRANZA Y RECUPERACION				CÓDIGO: PRMRC-2.05-01		
				PAGINAS: 2/3		
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS/ REGISTRO	ENTRADAS	SALIDAS/CLIENTE	OBSERVACIONES	RECOMENDACIONES
<pre> graph TD A[A] --> A1[Monitorea acuerdo de pago] A1 --> D1{Cumple compromiso de pago?} D1 -- si --> Fin([Fin]) D1 -- no --> A2[3ra. ACCION imprime PRIMERA notificación de cobro deudor y garante (s) (15 a 35 días de mora)] A2 --> A3[Realiza visitas conjuntamente con Coordinador de Oficina a deudor y garante (s) y entrega notificaciones] A3 --> D2{Socio o garante reciben notificación?} D2 -- No --> A4[Deja notificación en el domicilio y solicita se acerque a la institución para realizar compromiso de pago] D2 -- si --> A5[Realiza compromiso de pago y registra firma] A4 --> D3{Socio se acerca a realizar compromiso de pago?} D3 -- si --> A5 D3 -- no --> 1((1)) A5 --> B[B] </pre>	<p>Asesor de Negocios Coordinador de agencia</p> <p>Asesor de Negocios Coordinador de agencia</p> <p>Asesor de Negocios Coordinador de agencia</p> <p>Asesor de Negocios Coordinador de agencia</p> <p>Asesor de Negocios Coordinador de agencia</p>	<p>Notificación de Cobro 1er. aviso</p> <p>Compromiso de pago</p>			<p>El Asesor de Negocios debe incluir estas visitas en el Plan de actividades diarias</p> <p>Cuando el compromiso de pago se realiza durante la visita, se registra el acuerdo y firma en la misma notificación, y cuando el deudor se acerca a la Cooperativa se imprime y registra firma</p>	<p>Revisar si el sistema permite generar automáticamente las notificaciones y mantener el control de las acciones de cobranzas y cargar los costos por estas acciones</p>

Anexo 10

PUNTOS DE CONTROL INTERNO

Información, solicitud y recepción de documentos

4. En el manual de créditos no está actualizado los montos que corresponde al buró de crédito.
5. En el flujo grama de no se especifica el momento de firmar los documentos que solicita el asistente de crédito al socio.
6. No se indica la forma de archivar las carpetas de la solicitud de crédito y su respectivo responsable.

Inspección, análisis y aprobación

3. No se especifica la terminación del proceso en caso de que no existe concordancia entre la solicitud de crédito y el informe de vistas del asesor de crédito.
4. No se especifica el momento ni el responsable del archivo de las actas del comité de crédito y la acta de entrega recepción.

Digitación, Aprobación y Confirmación

5. Se aprueba el crédito superior a 5000 con la presentación de la declaración del uso licito de los recursos
6. Se verifica que los créditos superiores a 2000 presentan un poder notariado

7. Se desembolsa el valor del crédito previo la presentación de firmas y legalización de documentos

8. El desembolso se acredita a la cuenta de ahorros del solicitante

Seguimiento, Cobranza y Recuperación

3. No se especifica el desembolso por parte de los cajeros.
4. No se define asignan adecuadamente las funciones para el asistente crédito ya que se le carga muchas actividades.