



Universidad Técnica de Manabí
Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Escuela de Contabilidad y Auditoría

Ingeniera en auditoria - contador público

Evaluación de control interno al departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda. Durante el período comprendido desde el 01 de enero al 31 de diciembre de 2014.

Autoras: Zambrano Zambrano María José
Zambrano Zambrano María Victoria

Tutora: Eco. Elena Mendoza Sampedro

Portoviejo, 2016

Tema

Evaluación de control interno al departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda. Durante el período comprendido desde el 01 de enero al 31 de diciembre de 2014.

Dedicatoria

“Las dificultades preparan a personas comunes para destinos extraordinarios”.

El presente proyecto de titulación lo dedico en primera instancia a Dios por las bendiciones recibidas en mi vida, guiarme, brindarme sabiduría y fe para alcanzar satisfactoriamente este propósito.

Con mucho cariño se lo dedico a mis padres, abuelos, tíos, primos, hermanos y gatitos que desde siempre me acompañaron en cada travesía de mi vida personal, han estado conmigo en las dificultades, celebrando junto a mí los logros obtenidos, a ellos mi familia pilar fundamental de mi existencia, quienes por su amor, trabajo y sacrificio he podido lograr mis metas.

Con mucho amor le dedico a mi hermana con quien he compartido momentos inolvidables, de unión, perseverancia y superación.

María José Zambrano Zambrano

Dedicatoria

“La confianza en sí mismo, la actitud positiva y la perseverancia son los argumentos claves para triunfar”

El presente proyecto de titulación lo dedico:

A Dios por estar siempre en cada día de mi vida y darme fe, confianza y sabiduría para lograr mis objetivos.

A mi toda mi familia, padres, abuelos, hermanos, tíos, primos, quienes han sabido pilar fundamental en vida y fuente de inspiración, quienes me han acompañado a superar cada obstáculo y celebrado conmigo cada logro alcanzado, quienes me han inculcado que en la vida nada es imposible, que con amor, esfuerzo y perseverancia todo se puede lograr.

A ti querida hermana con quien he compartido experiencias inolvidables en este propósito alcanzo.

A todas aquellas personas especiales mis amigos quienes me han brindado su amistad y apoyo incondicional en transcurso de mi formación profesional.

María Victoria Zambrano Zambrano

Agradecimiento

“La gratitud es la memoria del corazón”.

Dios tu bondad y amor son puros nos permiten fortalecernos continuamente y levantarnos ante cada adversidad, es por esto que te agradecemos infinitamente Padre celestial por habernos concedido llegar al final de este largo camino, seguro que seguirás guiando nuestra vida.

Culminar este proyecto de titulación ha sido una gran bendición, siendo indiscutible agradecer a nuestros seres queridos, mamá, papá, abuelos, tías, tíos, primos, hermanos, fuente de apoyo constante en nuestra vida y formación profesional, quienes nos han demostrado su confianza, cariño, amor, gracias por darnos ánimos, consejos, creer en nosotros; a ello y nuestro esfuerzo hemos podido con éxito alcanzar uno de nuestros más grandes anhelos.

A las personas que estuvieron presentes en cada fase de nuestra carrera universitaria, profesores, compañeros y amigos, que con sus orientaciones, conocimientos y aportaciones nos han permitido afrontar los desafíos presentados en nuestra formación, siendo responsable, ético, generando la mayor motivación y ganas de seguir adelante en nuestra carrera profesional.

Las autoras del trabajo de titulación

Certificación del tutor

Universidad Técnica de Manabí
Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas
Escuela de Contabilidad y Auditoría

Eco. Elena Gilberta Mendoza Sampedro Catedrática de la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la Facultad de ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Manabí en calidad de tutor de Trabajo de Titulación asignado.

CERTIFICA:

Que el Trabajo de Titulación “Evaluación de control interno al departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda. Durante el período comprendido desde el 01 de enero al 31 de diciembre de 2014” presentado por las egresadas María José Zambrano Zambrano y María Victoria Zambrano Zambrano, previo a la obtención del título de Ingeniera en Auditoría – Contador Público ha sido realizado, asesorado, supervisado, ejecutado y concluido bajo mi dirección y supervisión cumpliendo a cabalidad con todos los requisitos legales y reglamentarios exigidos por la facultad.

Eco. Elena Gilberta Mendoza Sampedro
Tutora Del Trabajo De Titulación

Certificación del tribunal

Universidad Técnica de Manabí
Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas
Escuela de Contabilidad Y Auditoría

Evaluación de control interno al departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda. Durante el período comprendido desde el 01 de enero al 31 de diciembre de 2014

Sometida a consideración del tribunal de Revisión y Evaluación y al Honorable Consejo Directivo de la Universidad Técnica de Manabí como requisito previo a la obtención del Título de Ingeniera En Contabilidad y Auditoría- Contador Público.

APROBADA

Eco. Elena Gilberta Mendoza Sampedro

TUTORA

Declaración sobre derechos de Autor

Las opiniones, conclusiones y recomendaciones expuestas en el presente Trabajo de Titulación son única y exclusivamente responsabilidad de sus autoras, por lo que dejamos constancia de la originalidad de su contenido.

Zambrano Zambrano María Jose

Zambrano Zambrano María Victoria

Índice de contenido

1. Tema	1
2. Planteamiento del problema	2
2.1. Antecedentes	2
2.2. Justificación.....	4
2.3. Objetivos	5
2.3.1. Objetivo general.....	5
2.3.2. Objetivos específicos	5
3. Revisión de la literatura y desarrollo del marco teórico.....	6
3.1. Control.....	6
3.2. Control interno	6
3.3. Tipos de control interno	6
3.4. Objetivos del control interno.....	7
3.5. Principios del control interno	8
3.6. Importancia del control interno	9
3.7. Componentes del control interno	9
3.7.1. Ambiente de control.....	10
3.7.2. Evaluación del Riesgo	10
3.7.3. Actividades de control	10
3.7.4. Información y Comunicación	11
3.7.5. Supervisión y Monitoreo	11
3.8. Métodos de evaluación del control interno	12
3.9. Evaluación de control interno	12
3.10. Departamento de crédito y cobranza	13
3.11. Crédito	13

3.12.	El proceso del ciclo del crédito	13
3.13.	División del proceso de crédito	14
3.14.	Políticas de crédito	15
3.15.	Líneas de crédito.....	16
3.16.	Tipos de crédito	17
3.16.1.	Crédito productivo	17
3.16.2.	Crédito comercial ordinario	17
3.16.3.	Crédito de consumo prioritario	17
3.16.4.	Créditos de consumo ordinario	18
3.16.5.	Créditos de consumo prioritario	18
3.16.6.	Créditos Educativos	18
3.16.7.	Crédito de Vivienda de interés público.....	19
3.16.8.	Crédito Inmobiliario	19
3.16.9.	Microcréditos	19
3.16.10.	Crédito de inversión pública	20
3.17.	Cobranza.....	20
3.18.	Tipos de Cobranza	21
3.19.	Políticas de cobranza	22
3.20.	Riesgo	22
3.21.	Riesgo de crédito	23
3.22.	Referencia histórica de las cooperativas de ahorro y crédito	26
3.23.	Sector cooperativo	27
4.	Visualización del alcance de estudio	30
4.1.	Objeto social.....	30
4.2.	Misión	30
4.3.	Visión	30

4.4.	Objetivo general	31
4.5.	Objetivos estratégicos	31
4.6.	Principios universales del cooperativismo	31
4.7.	Principales disposiciones legales	32
4.8.	Servicios que ofrece la cooperativa a sus asociados y público en general 33	
4.9.	Requisitos para ser socios	33
4.10.	Comisión de crédito.....	34
4.11.	Estructura Funcional de la Cooperativa Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda.	35
4.12.	Organigrama Funcional	37
5.	Desarrollo del diseño de la investigación	38
5.1.	Diseño metodológico	38
5.1.1.	Tipo de investigación.....	38
5.1.2.	Métodos	38
5.1.3.	Técnicas	39
5.1.4.	Fuentes de información.....	39
5.1.5.	Población y muestra.....	40
5.1.6.	Planificación de la evaluación de control interno	40
5.1.7.	Diseño de procedimiento	42
5.2.	Notificación de inicio de evaluación de control interno al departamento de crédito 43	
5.3.	Plan de trabajo.....	48
5.4.	Cuestionario de control interno preliminar	52
5.5.	Determinación del nivel de riesgo preliminar	53
5.6.	Entrevista sobre el control interno del departamento de crédito y cobranza 54	

6.	Definición y selección de la muestra.....	57
6.1.	Cuestionario de control interno componentes específicos.....	58
6.2.	Matriz de ponderación de planificación específica.....	68
6.3.	Programas de evaluación de control interno	71
7.	Recolección de los datos	76
8.	Análisis de los datos	109
9.	Elaboración del reporte de los resultados.....	119

Resumen

El presente trabajo de titulación de análisis de caso tuvo como tema principal la evaluación de control interno al departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda. Durante el período comprendido desde el 01 de enero al 31 de diciembre de 2014, este análisis de caso inició con varios objetivos específicos dentro de ellos conocer el marco teórico - referencial que fundamente el análisis de caso, luego de esto se verificó que los procesos realizados en el departamento de crédito y cobranza se cumplan de acuerdo a los reglamentos establecidos dentro de la cooperativa, así mismo se procedió a ejecutar la evaluación de control interno al departamento de crédito y cobranza de la cooperativa y por ultimo emitir conclusiones y recomendaciones que fortalezcan las actividades en el departamento de crédito y cobranza.

Para el cumplimiento de estos procesos se utilizó el método bibliográfico con el fin de indagar los temas principales para darle fundamento y relevancia a la investigación de esta manera cumplir con el marco teórico, la investigación de campo permitió llegar al lugar o fenómeno de estudio, en este caso ayudo a tener contacto con el talento humano del área de crédito de la institución financiera, la investigación descriptiva se aplicó ya que se evaluó el control interno en el departamento estableciendo juicios, conclusiones y recomendaciones.

En las técnicas fueron la indagación que se aplicó para realizar averiguaciones y conversaciones con el personal de la cooperativa, la entrevista se la realizó al gerente general con fin de obtener información sobre el sistema de control interno del área de estudio, la encuesta que se aplicó a los funcionarios del departamento de crédito y cobranza, la observación para visualizar las actividades que se realiza en el departamento de crédito y cobranza.

Realizada la evaluación de control interno permitió establecer los diferentes hallazgos encontrados de los componentes evaluados los cuales ayudaron a identificar las deficiencias encontradas a fin de poder emitir conclusiones y recomendaciones que coadyuven al mejoramiento de los procesos en el departamento de crédito, cumpliendo eficazmente con el desarrollo de este trabajo de titulación.

Evaluación; control interno; créditos; procesos; hallazgo; normas.

Summary

This degree of analysis of case work had as main theme the evaluation of internal control to the Department of credit and collections of the cooperative savings and credit Chamber of Commerce of the Canton Bolivar Ltda. During the period from January 01 to December 31, 2014, this case analysis began with several specific objectives within the theoretical framework - reference to substantiate the analysis of case, after this it was verified that the processes carried out in the Department of credit and collections are met according to the rules laid down within the cooperative also was to run the assessment of internal control to the credit Department of the cooperative and finally issue conclusions and recommendations to strengthen the activities in the Department of credit and collections.

Method is used for the completion of these processes bibliographic in order to investigate the top themes to give rationale and relevance to the research in this way comply with the theoretical framework, field research enabled to reach the place or phenomenon of study, in this case helped to have contact with the human talent in the area of credit of the financial institution descriptive research was applied since assessed the internal control in the Department establishing judgments, conclusions and recommendations.

Techniques were the inquiry which was applied to carry out inquiries and conversations with staff of the cooperative, the interview was conducted general manager purpose of obtaining information on the internal control system of the study area, the survey applied to officials of the Department of credit and collections, the observation to display the activities carried out in the Department of credit and collections.

Following the assessment of internal control allowed us to establish the various findings of the evaluated components which helped to identify the deficiencies in order to draw conclusions and recommendations that contribute to improving the processes in the credit department, complying effectively with development this work degree.

Evaluation; internal control; credit; processes; find; rules.

Introducción

El presente análisis de caso se enfocó a una evaluación de control interno al departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Limitada, la misma que se constituyó con el propósito de brindar servicios financieros que aporten con el crecimiento del cantón de manera que otorga créditos comerciales, empresariales, productivos y vivienda a los habitantes.

Esta institución está regida por la Superintendencia de Compañías, Economía Popular y Solidaria, siendo este un ente regulador que les permite cumplir con las políticas empresariales, misión, visión y objetivos.

La evaluación de control interno permitió determinar los problemas que se dieron en las distintas operaciones, cuyo enfoque está dirigido a los procesos de crédito y cobranza y evaluar que los posibles clientes crediticios cumplan con los requisitos establecidos en dichos procesos, así mismo que todo el personal relacionado con la gestión de crédito tenga conocimiento del mismo.

En cualquier institución es importante tener claro las directrices estratégicas con las que trabaja la entidad por lo que sin ellas no será posible cumplir eficientemente las metas trazadas, de ahí la importancia de un control transparente a las gestiones administrativas garantizando la satisfacción institucional y de los socios. Este análisis de caso se dirigió con una evaluación de control interno al departamento de crédito y cobranza, siendo el control interno un elemento indispensable en el cumplimiento de normas, políticas, reglamentos, procesos entre otros.

La metodología que se utilizó fue descriptiva, explicativa y de campo, porque representan los puntos de interés en base al análisis y argumentos de las leyes y normas del objeto de estudio, así como entrevistas realizadas a los principales involucrados en el área relacionada al manejo de los créditos.

1. Tema

Evaluación de control interno al departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda. Durante el período comprendido desde el 01 de enero al 31 de diciembre de 2014.

2. Planteamiento del problema

En la actualidad las cooperativas de ahorro y crédito se preocupan por cumplir sus metas trazadas en un determinado tiempo en base a sus necesidades y las de los clientes, por ello se busca mantener actualizadas sus técnicas y herramientas de control y evaluación que les permita saber cómo va funcionando la entidad, tomando medidas correctivas y preventivas ante las anomalías y deficiencias existentes en el control administrativo que les dan a sus recursos.

En nuestro medio existen muchas entidades financieras que ofrecen servicios de financiación y créditos a la sociedad del cantón Bolívar entre ellas está la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio, esta es una de las entidades más visitadas por la sociedad bolivareña y por personas de otros cantones cercano a este, siendo reconocida como un eje financiero de alto nivel empresarial que brinda beneficio de la colectividad y a las personas que recurren a ella a solicitar créditos.

Una evaluación de control interno procura mejorar las operaciones de una entidad entre ellas evaluamos los sistemas de crédito y cobranza aplicados en el departamento, analizando los procesos desde la recepción de información de los clientes, el otorgamiento, seguimiento y recuperación del crédito, los mismos que contribuyeron a verificar y analizar las metodologías administrativas y crediticias que se llevan en el área para tomar decisiones acertadas en cuanto a la evaluación se refiere.

Esta problemática presentada en el departamento de crédito y cobranza se enfoca a los riesgos presentes en las gestiones crediticias por lo que es necesario que el personal actúe con transparencia aplicando las leyes, reglamentos y normas para efecto, generando interés en el cumplimiento de metas y objetivos del área.

2.1. Antecedentes

Desde los últimos meses del año 2002 directivos de la Cámara de Comercio del Cantón Bolívar venían gestando la idea de buscar un mecanismo para incentivar la presencia y participación de los socios de esta institución, es entonces que el Lic. Félix Meza Bravo miembro del Directorio presenta un proyecto de crear una Cooperativa de Ahorro y Crédito, con la finalidad de apoyar a este sector empresarial. En una Asamblea General de Directivos y socios el día 11 de febrero de 2003 se crea la institución con el

nombre de Pre-Cooperativa de Ahorro Y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar LTDA.”.

Se inicia la Cooperativa con 33 socios fundadores. El estatuto fue aprobado el día 06 de marzo del año 2003; remitido a la Dirección Nacional de Cooperativas del Ministerio de Bienestar Social (hoy MIES), el mismo que lo declaró aprobado mediante Acuerdo Ministerial N°. 001446 el 29 diciembre de 2003, e inscrito en el registro general de Cooperativas con el número de orden 6648 de enero 09 de 2004.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Limitada se encuentra situada en la Provincia de Manabí, Cantón Bolívar, Parroquia Calceta, está bajo el control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, así mismo está sujeta a sus valores y principios del cooperativismo presentes en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, además de otras instituciones que la regulan.

El día lunes 19 de abril del año 2004 la Cooperativa abre sus puertas al público trabajando con toda entereza en beneficio de los socios y el desarrollo institucional, la entidad fue aprobada con el carácter de abierta, es decir para todo tipo de actividades no solo de comerciantes.

Tiene como actividad principal la intermediación financiera, que les permite a la colectividad realizar ahorro y crédito, ahorro mediante sus depósitos para fortalecer su economía y la de sus familias, así mismo realizan crédito para establecer negocios, viviendas, entre otros.

En todo el proceso del ahorro y crédito la entidad está expuesta a ciertos riesgos y cambios en los que ve perjudicada su economía y la de sus socios, por ello se debe establecer mecanismos adecuados en la gestión de créditos que les permita determinar el nivel de riesgo al que estaría dispuesta a asumir la institución para proteger de manera eficiente y eficaz sus recursos y los de terceros que se encuentren bajo su control.

En la institución una de los últimos procesos que se realizó fue una “Auditoria de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar Limitada de la ciudad de Calceta, año 2010”, la misma que les permitió conocer sus debilidades y fortalezas en las diferentes áreas y poner en práctica las recomendaciones emitidas en el informe, es por ello que se consideró pertinente realizar una evaluación de control interno como pilar fundamental en la aplicación de las distintas políticas,

leyes y reglamentos que la enmarquen al cumplimiento de sus objetivos y metas propuestas.

2.2. Justificación

Siendo las cooperativas una institución de intermediación financiera, que realiza sus actividades en base al ahorro y crédito, está expuesta a diversos riesgos entre ellos el riesgo crediticio, por ello este análisis de caso se basó en una evaluación de control interno al departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda. Durante el período comprendido desde el 01 de enero al 31 de diciembre de 2014.

Mediante la evaluación de control interno el departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar que se ejecutó se logró conocer la forma en que estos se otorgan y si se aplican los procedimientos establecidos en sus manuales y reglamentos. Por lo que este análisis de caso se justifica de la siguiente manera:

En el presente análisis de caso se aplicó los conocimientos adquiridos durante el periodo universitario, con el fin de evaluar el control interno al departamento de crédito y cobranza de la cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda. Siendo el control interno una función elemental en la administración para conseguir la utilización óptima de los recursos es necesario diagnosticar los procesos de crédito en la cooperativa asegurando que para ello se mantengan actualizados los procedimientos, y se estipuló que los mismos se cumplan conforme a sus normas.

Con este análisis se alcanzó determinar con el control interno que estrategias o métodos utiliza la Cooperativa para la adecuada valoración de los sujetos de crédito establecidos en la gestión de crédito.

Tiene como finalidad proporcionar a los interesados información sobre el control interno aplicado a los procedimientos de créditos dentro del departamento, como medida de protección y salvaguarda de los recursos entregados por los clientes.

Este análisis de caso tiene como fin beneficiar tanto a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar como a los asociados, porque con un eficaz proceso de crédito se tomaran mejores decisiones, brindando más confianza a los socios y a la misma cooperativa.

2.3. Objetivos

2.3.1. Objetivo general

- Evaluar el control interno en el departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda. durante el período comprendido desde el 01 de enero al 31 de diciembre de 2014.

2.3.2. Objetivos específicos

- Conocer el marco teórico - referencial que fundamente el análisis de caso.
- Verificar que los procesos realizados en el departamento de crédito y cobranza se cumplan de acuerdo a los reglamentos establecidos dentro de la cooperativa.
- Ejecutar la evaluación de control interno al departamento de crédito y cobranza de la cooperativa.
- Emitir conclusiones y recomendaciones que fortalezcan las actividades en el departamento de crédito y cobranza.

3. Revisión de la literatura y desarrollo del marco teórico

3.1. Control

En referencia al significado de esta palabra se puede decir que “el control es un factor clave en lo logro de los objetivos generales de las organizaciones por ello debe ser oportuno, económico, seguir una estructura orgánica, debe tener una ubicación estratégica, revelar tendencias y situaciones”. (Rivas Márquez, Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos 2011, 117).

El control es la base fundamental en toda organización, pues en base a esta herramienta administrativa se puede llegar a tener éxito o fracaso según se realice este, el control de acuerdo a lo interpretado monitorea el proceso organizacional de cada una de las actividades ejecutadas en esta, con el fin de estar preparados para enfrentar situaciones que pudieran perjudicar a la entidad.

3.2. Control interno

El control interno es una herramienta de gestión que según (Barquero 2013) “comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y se cumplen según las directrices marcadas por la dirección”.

El control interno lo que busca es estar atento a cada una de los procedimientos para lo cual hace de uso de métodos que permitan reflejar resultados veraces, es decir este control interno lo que trata es de guiar a la empresa y asegurar su buen desempeño y funcionamiento organizacional.

3.3. Tipos de control interno

Existen dos tipos de control interno el primero es el control interno administrativo.

“Este subsistema del control organizacional, por su parte, canaliza sus esfuerzos en el proceso administrativo propiamente dicho, significa ello que se ocupa de asuntos como el trazado de objetivos, metas e indicadores, definición de estrategias,

comunicación adecuada y oportuna, la definición de las tareas y cursos de acción para los diferentes estamentos, medición y evaluación de desempeño; es decir, se ocupa primordialmente de las medidas para dar una seguridad razonable del desempeño administrativo y el éxito de tal gestión.” (Manco 2014, 26)

El control interno administrativo está basado en diseñar las estrategias de cómo se logran los objetivos, y por ende el planteamiento de los mismos es decir la tarea de este tipo de control es en base a las tareas, estructuras, técnicas y directrices que la empresa debe de tener, es por esto que este control se encarga más del desempeño organizacional.

El segundo es el control interno contable.

“En este aspecto podría partirse de la noción de que es una porción o parte del sistema de control interno de la organización, cuya atención primordial se centra en el asunto contable, esto es, documentación de las operaciones financieras, el análisis de información, la captura de datos, la adecuada medición y representación, el resumen y el correspondiente reflejo en los informes de carácter financiero, esto es, los estados financieros” (Manco 2014, 26).

Este tipo de control interno contable se enfoca en monitorear todo lo que tenga que ver con estados financieros, es decir cómo están moviéndose las cuentas contables para determinar que no se presenten delitos en los procesos contables y verificar que toda esta parte contable se esté dando de manera transparente y responsable.

3.4. Objetivos del control interno

Siendo el control interno un elemento para monitorear las actividades de la entidad, sus objetivos admiten su aplicación y según (A. González 2013) se cita los siguientes objetivos del control interno:

- Proteger los recursos de la empresa o negocio evitando pérdidas por fraudes o negligencias.
- Asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y extracontables, los cuales, son utilizados por la Dirección para la toma de decisiones.
- Promover la eficiencia de la explotación de los recursos con que cuenta la empresa o negocio.
- Estimular el seguimiento de las prácticas ordenadas por la gerencia.

- Promover y evaluar la seguridad, la calidad y la mejora continua.
- Velar porque todas las actividades y recursos de la empresa o negocio estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones.
- Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la empresa o negocio y que puedan afectar el logro de sus objetivos.
- Garantizar que el sistema de control interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación.
- Velar porque la empresa o negocio disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional

De los fines que busca el control interno esta primero proteger y asegurarse de que los recursos tanto financieros como humanos sean administrados transparentemente y con ello asegurar el crecimiento de la organización y por ende su mejora continua, es decir en pocas palabras busca el éxito organizacional en todo el ámbito empresarial.

3.5. Principios del control interno

De acuerdo a (Manco 2014) los principios del control interno se basan en “la moral, código de conducta y comportamentales, lo que de suyo significa que se dispondrán barreras que eviten la extralimitación y, de alguna forma, den clara cuenta de los fundamentos morales en los que basaran su curso de acción”, entre los principios se pueden nombrar los siguientes:

- Igualdad
- Moralidad
- Eficiencia
- Economía
- Celeridad
- Imparcialidad
- Publicidad
- Valoración de costos ambientales
- Valoración de costos sociales.

Los principios del control interno se enfocan en la ética y moral que se debe de tener al momento de realizar un control, es por esto que es fundamental que este se realice con cautela y dedicación, en base a la moral, igualdad, eficiencia e imparcialidad en todo lo que se realice, y por ende dedicar el tiempo preciso que este requiera para obtener resultados que contribuyan al crecimiento de la entidad.

3.6. Importancia del control interno

El control interno es impredecible en toda organización pues de su ejecución dependen muchas cosas, ya que este es el que da las pautas para la toma de decisiones y por ende para el logro de metas organizacionales, es decir su información es la que va a evitar que la entidad se vea envuelta en dificultades ya que este control muestra con transparencia todas las actividades realizadas y permite determinar su adecuada ejecución.

Según lo estipulado por (Aguirre y Armenta, LA IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO EN LAS PEQUEÑAS 2012, 2) “El control interno es de importancia para la estructura administrativa contable de una empresa. Esto asegura que tan confiable es su información financiera, frente a los fraudes, eficiencia y eficacia operativa”, se puede evidenciar la importancia del control interno dentro de cualquier entidad, pues este aplicado con eficiencia detecta posibles fraudes para tomar decisiones que contribuyan a la efectividad de la administración.

3.7. Componentes del control interno

Para llevar a cabo un control interno, este debe estar integrado por algunos elementos lo cual consienten en que éste se ejecute de manera íntegro y veraz debido a los componentes que lo integran con el fin de actuar de modo transparente creando un control de acuerdo con las normas establecidas dentro del marco legal para su eficiente desarrollo.

“De acuerdo al marco integrado de control interno el informe COSO (Modelo COSO), el control interno consta de cinco categorías que la administración diseña y aplica para proporcionar una seguridad razonable de que sus objetivos de control se llevaran a cabo de manera adecuada”. (Rivas Márquez, Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos 2011, 121), estos son los siguientes:

3.7.1. Ambiente de control

“Es la actitud general de sus administradores y empleados hacia la importancia del control interno. 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, tiene gran influencia en la manera como se estructuran las actividades de una empresa, se establecen los objetivos y se valoran los riesgos.” (Rivas Márquez, Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos 2011, 121).

El ambiente de control lo que busca es verificar las actividades administrativas de una entidad y con ello determinar cómo se está llevando a cabo los objetivos empresariales, tomando como base fundamental los estándares de comportamiento basados en principios, valores éticos y morales determinados por la dirección.

3.7.2. Evaluación del Riesgo

“El riesgo debe entenderse siempre en relación a la oportunidad y propensión al mismo. Una vez identificado se deberá evaluar la probabilidad de ocurrencia y el impacto que los mismos pudieran tener en la organización y a posteriori se realizará la gestión del riesgo”. (Albanese 2012, 208).

La evaluación del riesgo en si se enfoca en fijar las posibles alternativas del porque se detectó el riesgo y con ello determinar pautas estratégicas que mitiguen el riesgo evaluado en el control interno, previniendo consecuencias a largo o corto plazo.

3.7.3. Actividades de control

“Las actividades de control son todas aquellas medidas, políticas y procedimientos que se implantan para dentro de una organización para mitigar los riesgos de ocurrencias de eventos no deseados y en caso de que estos se den tener pautas de acción para controlarlos con actividades preventivas, detectivas, dependientes de tecnologías de información, manuales y gerenciales.” (Cedeño Avilés 2012).

Referente a lo analizado se puede decir que las actividades de control son aquellas que van a admitir llevar un control que evalúe y prevenga riesgos en la organización generados de fuentes internas o externas, realizando procedimientos

dinámicos e iterativo y políticas de acuerdo a lo permitido en el marco legal de las instituciones.

3.7.4. Información y Comunicación

“Éste componente tiene que ver con el modo en que la información relevante es identificada, capturada y comunicada a través de la organización. Tiene como finalidad permitir a todos los individuos llevar a cabo sus responsabilidades internamente, así como proporcionar información a externos, como proveedores, clientes, inversionistas, autoridades o agencias reguladoras, o cualquier otra parte interesada.” (Lara 2012).

Este componente es muy indispensable dentro del control pues este es el que permite a los directivos analizar la información global de la organización y determinar si las actividades se están llevando a cabo de manera organizada y responsable sin perjudicar las metas de la institución.

3.7.5. Supervisión y Monitoreo

La supervisión y monitoreo dentro del control interno es el componente que permite a los directivos supervisar constantemente las acciones que se llevan dentro de una organización y con ello corroborar que todo marche en orden y con transparencia.

“El auditor interno, concebido como una función de aseguramiento y asesoría que agrega valor a la organización, es uno de los actores que juega un rol relevante al momento de la confección de la matriz. El monitoreo continuo de los procesos relevantes posibilita la retroalimentación de la matriz para futuras evaluaciones.” (Albanese 2012, 209)

Realizar exámenes independientes de manera periódica ayuda a la verificación o comprobación minuciosa de los procedimientos realizados en las labores diarias, como resultados se comparan con criterios anteriores, comunicando a la dirección o consejos los juicios para determinar acciones correctivas.

Los componentes del control interno son técnicas sistemáticas que actúan relacionadas entre sí en base a los objetivos que busca la organización para esto es necesario actuar con cautele en base a los componentes que este requiere, para ello hay que estudiar el ambiente de control con el fin de evaluar y controlar los posibles riesgos y con ello evaluar y decidir qué es lo que pasa dentro de la entidad y porque pasa.

3.8. Métodos de evaluación del control interno

Los métodos para realizar un control interno perfecto se basan en obtener pruebas e información que permita reflejar lo que está ocurriendo dentro de un determinado departamento, para lo cual se puede realizar mediante cuestionarios que permitan recolectar información o también por flujogramas los cuales son más factibles al momento de querer interpretar mejor lo que se está evaluando.

En base a lo argumentado por (Pelazas Manso 2015) entre los métodos existentes para el control interno se destaca los siguientes:

- **Sistema descriptivo** es un método en cual se encarga de describir minuciosamente los sistemas de las actividades a evaluarse trata de dejar constancia detallada y explicativa de las características del sistema que se está evaluando, tales como las operaciones que se realizan, secciones o departamentos en los que se producen.
- **Sistemas de cuestionarios** método en cual sirve para recolectar información necesaria para el hecho o fenómeno de estudio, donde se realiza unos sinnúmeros preguntas que deben ser contestadas por la persona a la cual se le está interrogando, batería de preguntas, de carácter general y estándar, relativo al área de trabajo que se va a auditar.
- **Flujogramas** los flujogramas es una técnica que se utiliza para diseñar los procesos mediante figuras definidas como actividades representaciones graficas de los circuitos operativos en un sistema de control, en función de los movimientos cronológicos de los documentos y registros contables.

3.9. Evaluación de control interno

La evaluación de control interno permite a las organizaciones desarrollar de manera eficiente y eficaz el cumplimiento de sus objetivos, permite evaluar la razonabilidad de su información así como asegurar que las operaciones y actividades desarrolladas en la entidad se adapten a los cambios que se presenten y guíen el accionar de los directivos y personal de la entidad.

3.10. Departamento de crédito y cobranza

El departamento de crédito y cobranza es un área clave para cualquier entidad financiera pues este es el que analiza, decide y controla a quien se le otorga un crédito y a quien no, esto debido a que tiene la responsabilidad de estudiar a los clientes y determinar si es factible o no otórgale un crédito y por ende decidir el monto de crédito que sería ideal para cada cliente, además el departamento es el que mediante estrategias de cobro establece como será el tipo de cobro que se le va a dar a los clientes y en caso de que estos incumplan con lo acordado tomar medidas que les permita recuperar la cartera vencida y con ello cuidar la liquidez financiera de la institución.

3.11. Crédito

Esta actividad es una de las de mayor crecimiento hoy en día, por lo que (Blossiers Mazzini 2013, 258) expresa que “Crédito es, para el que lo concede, la confianza que tiene en el cumplimiento de la prestación prometida por otra persona, se refiere a los elementos económicos de la operación, definiéndose el término en función de las ideas de cambio, goce, lucro, etc., inherentes, sin duda, al contenido y efectos económicos”, por lo general los créditos se dan a diario en el mundo de los negocios para el cual se logra realizar una actividad económica netamente transparente.

Para la concesión de los diferentes tipos crédito como actividad se realiza en un contrato de crédito en base a la normativa como mecanismo para asegurar que el cliente se compromete a devolver el valor concedido en las condiciones y términos pactados.

El crédito es una prestación que realiza una entidad a una determinada persona ya sea natural o jurídica el cual se otorga mediante reglamentos y medidas que permitan que el deudor se haga responsable de la deuda y por ende la organización tiene que velar por que los prestatarios cumplan con sus responsabilidades y devuelvan el crédito concedido en base a lo establecido por ambas partes.

3.12. El proceso del ciclo del crédito

El proceso del ciclo del crédito determina las directrices mediante al cual se da un crédito es decir las pautas que se deben de seguir para otorgar un crédito de manera ordenada y responsable.

Para el experto la administración de crédito busca en todas y cada una de sus etapas cuantificar el riesgo que implique “una operación financiera y, a la vez, determinar la viabilidad que representa esta colocación para la institución financiera. Considerando la existencia de un mercado de clientes que requieren recursos en forma permanente para el desarrollo de las distintas actividades económicas como producción, comercialización, consumo, inversión, etc.” (Tenorio y Pesántez 2012, 17).

En si el proceso de crédito es verificar que los recursos que son entregados por una entidad tenga una administración segura y que sea otorgado a personas que vallan a desarrollar determinas actividades en base al cumplimiento de la responsabilidad que se obtiene al momento de recibir un crédito.

“El crédito a clientes debe ser conocido, asumido y controlado. Si carece de alguna de estas tres condiciones, podemos tener una situación delicada en el mediano plazo en la empresa.” (Molina, Fernández Aguado y López Lubián 2015).

El crédito es una alianza que se realiza entre dos partes comprometidas a cumplir una serie de normas para el beneficio de las partes involucradas.

3.13. División del proceso de crédito

Determinación de un Mercado Objetivo.

- Investigación de mercado y clientes potenciales.
- Estrategias para colocación de créditos.

Análisis y Evaluación del Crédito.

- Solicitud del cliente.
- Referencias externas del cliente (central de riesgos).
- Propósito del crédito.
- Evaluación económica del cliente y su trayectoria crediticia.

Negociación del Crédito.

- Tipo, plazo, monto y costo del crédito.
- Forma de pago.
- Garantías ofrecidas.

Aprobación del Crédito.

- Directorio o Gerencia.
- Comité de Crédito.

Documentación y Desembolso.

- Revisión de los documentos requeridos.
- Inspección y avalúo de garantías.
- Autorización apropiada.
- Formas de desembolsos existentes.
- Registro Contable.

Administración del Crédito.

- Seguimiento del crédito.
- Actualizaciones de documentación.
- Reavalúos de las garantías.
- Estrategia para la recuperación y esfuerzos de cobranza.
- Posible renegociación de términos.
- Ejecución de garantías existentes, recuperación sin mayor riesgo.
- Potencial pérdida parcial o total (Tenorio y Pesántez 2012).

Los procesos de créditos formales establecidos en el manual de crédito constan de tres fases específicas dentro de las cuales se examina minuciosamente para tomar las decisiones que minimice los riesgos, son los siguientes:

La primera etapa comprende el otorgamiento que “incluye una evaluación, estructuración donde se establecen las condiciones de concesión de la operación, aprobación, instrumentación y desembolso.” (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria s.f.).

Como segunda fase es el seguimiento que permite el monitoreo del grado de moral de pago o morosidad, castigos, refinanciamientos y actualización constante de la documentación presentada.

Por último es la recuperación que comprende el cobro normal o extrajudicial que se siguen establecidas en su respectivo manual y leyes para el cumplimiento de los socios envueltos en el proceso.

3.14. Políticas de crédito

Las políticas de créditos son reglamentos que se fijan al momento de otorgar un crédito, esto debido a que en base a directrices se establece un convenio mutuo entre ambas partes con la finalidad de que se cumplan las acciones estipuladas en el contrato,

además esto lo que busca es generar un grado de responsabilidad para la persona que este solicitando el crédito.

“Las cuentas comerciales aceptadas, la duración del periodo de crédito, los descuentos por pronto pago (si los hay) y el programa de cobranza de la empresa, estos elementos determinan en gran medida el periodo promedio de cobro y la proporción de ventas a crédito que derivan en pérdidas por deudas incobrables.” (Madura 2010).

Las políticas de créditos son las reglas que se establecen dentro de cualquier institución crediticia y que se deben de cumplir a cabalidad con responsabilidad y transparencia sin pasar por alto las mismas al momento de otorgar créditos.

3.15. Líneas de crédito

Las líneas de crédito representan la forma de financiamiento de una empresa permitiendo de esta manera sobreponerse a situaciones previsibles de pagos por falta de liquidez. Son una facilidad que se otorga a un socio o cliente por un tiempo determinado.

La concesión de una línea de crédito conlleva la determinación de las siguientes variables, “cuantía límite de disposición, fecha o plazo final del cual se debería reintegrar las cantidades dispuestas más los intereses devengados, tipo de interés aplicable a las cantidades realmente dispuestas y comisión aplicable, periodo de liquidación de interés, gastos.” (Tamayo y López 2012).

Las líneas de créditos son aquellas por las cuales se establece el monto, interés y plazos de recuperación del crédito otorgado mediante políticas y dentro de lo permitido por la ley.

Según las Normas para la Gestión del Riesgo de Crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, las líneas de crédito representa el “cupos de crédito aprobado a un socio, por un monto determinado que puede ser utilizado dentro de un plazo establecido, mediante desembolsos parciales o totales” (Junta de Regulación Monetaria y Financiera 2015, 3)

Las líneas de crédito según lo antes mencionado son instrumentos que establece la entidad financiera para otorgarle un crédito a una persona o institución bajo ciertos requerimientos, estos buscan beneficiar a la persona que hace el requerimiento en

cuanto a el plazo de pagos, intereses, fechas de pagos entre otras establecidas en beneficio de la entidad y de la persona que solicita el crédito.

3.16. Tipos de crédito

De acuerdo a lo establecido según la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiero en su artículo uno los tipos de créditos pueden ser establecidos según la siguiente clasificación que se detallan a continuación:

3.16.1. Crédito productivo

Es otorgado a personas en un plazo superior a un año destinados a cubrir al menos un 90% las necesidades de “adquisición de bienes de capital, terrenos, construcción de infraestructura y compra de derechos de propiedad industrial. Se exceptúa la adquisición de franquicias, marcas, pagos de regalías, licencias y la compra de vehículos de combustible” (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera 2015, 1), estos créditos podrán ser corporativo, empresarial y Pymes de acuerdo a lo establecido en el artículo 1 de la misma codificación emitida por la Junta Política Monetaria y Financiera.

3.16.2. Crédito comercial ordinario

Este tipo de crédito es aquel que es “otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 100,000.00, destinado a la adquisición o comercialización de vehículos livianos de combustible fósil, incluyendo los que son para fines productivos y comerciales” (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera 2015, 1).

Es decir es un tipo de crédito solo para aquellos que tengan ventas superiores a lo establecido por esta ley y que por ende deben de tener la obligación de llevar contabilidad mensualmente.

3.16.3. Crédito de consumo prioritario

En este caso este tipo de crédito es dado a “personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 100,000.00 destinado a la adquisición de bienes y servicios para actividades productivas

y comerciales, que no estén categorizados en el segmento comercial ordinario” (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera 2015, 2).

En este caso este tipo de créditos es también dado a personas obligadas a llevar contabilidad pero que sus fines no estén destinados a el comercio ordinario sino más bien a otro tipo de comercio de producción o servicio.

3.16.4. Créditos de consumo ordinario

Este crédito es para personas naturales “destinado a la adquisición o comercialización de vehículos livianos de combustible fósil” (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera 2015, 2).

Este tipo de créditos solo son destinados a esta línea de comercialización y por ende no se debe de emplear para otro tipo de comercialización.

3.16.5. Créditos de consumo prioritario

En este caso se otorga a personas naturales “destinados a la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, comercial y otras compras y gastos no incluidos en el segmento de consumo ordinario, incluido los créditos prendarios de joyas” (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera 2015, 2).

A diferencia de los créditos de consumo ordinario esta son destinados a la compra de bienes o servicios de cualquier actividad comercial que no se relacione a la comercialización de vehículo.

3.16.6. Créditos Educativos

Este tipo de créditos es dada a personas naturales destinados para “formación y capacitación profesional o técnica y a personas jurídicas para el financiamiento de formación y capacitación profesional o técnica de su talento humano, en ambos casos la formación y capacitación deberá ser debidamente acreditada por los órganos competentes” (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera 2015, 2).

Según lo establecido se puede analizar que estos créditos son dados a personas naturales que quieran formarse como profesionales y que no tengan los recursos para

financiamiento propio y por ende tenga que recurrir a estas entidades para solicitar créditos de formación y capacitación profesional.

3.16.7. Crédito de Vivienda de interés público

Los crédito son otorgado en base a las necesidades presentadas por las personas que solicitan el crédito entre este se encuentra el crédito de vivienda de interés público siendo uno de los más solicitados por las personas con el fin de adquirir vivienda para uso propio del mismo. De este tipo de crédito se expresa que:

“Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la adquisición o construcción de vivienda única y de primer uso, concedido con la finalidad de transferir la cartera generada a un fideicomiso de titularización con participación del Banco Central del Ecuador o el sistema financiero público, cuyo valor comercial menor o igual a USD 70,000.00 y cuyo valor por metro cuadrado sea menor o igual a USD 890.00.” (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera 2015, 2)

Estos tipos de créditos son de gran utilidad en la actualidad pues estos están enfocados a contribuir en la construcción de casas para vivienda propia de personas naturales que no cuenten con los recursos necesarios para construcción de viviendas pero que tengan ingresos representativos que les permita cubrir el crédito a un tiempo de pago establecido.

3.16.8. Crédito Inmobiliario

En este caso son “otorgados con garantía hipotecaria a personas naturales para la construcción, reparación, remodelación y mejora de inmuebles propios; para la adquisición de terrenos destinados a la construcción de vivienda propia; y, para la adquisición de vivienda terminada para uso del deudor y su familia” (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera 2015, 3).

Según esta ley estos créditos están predispuesto a la adquisición de terrenos, construcción y reparación de inmuebles siempre y cuando sean otorgados con garantías hipotecarias para la otorgación del mismo.

3.16.9. Microcréditos

Son aquellos que son dados a las siguientes:

“Personas naturales o jurídicas con un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 100,000.00, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades verificados adecuadamente por la entidad del Sistema Financiero Nacional.” (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera 2015, 3)

Estos son dados a pequeños negocios que no tengan ventas inferiores al monto establecido por esta ley, y que por ende certifiquen que tienen un nivel de ventas anuales que les permita cubrir el crédito solicitado.

3.16.10. Crédito de inversión pública

Estos créditos son aquellos destinados a todo lo que tiene que ver con inversión pública y enfocada al desarrollo de una nación, el cual deberá de ser solicitado por entidades públicas.

“Destinados a financiar programas, proyectos, obras y servicios encaminados a la provisión de servicios públicos, cuya prestación es responsabilidad del Estado, sea directamente o a través de empresas; y, que se cancelan con cargo a los recursos presupuestarios o rentas del deudor fideicomitidas a favor de la institución financiera publica prestamista.” (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera 2015, 3)

Se otorgan con la finalidad de contribuir a los proyectos sociales de los las entidades públicas.

3.17. Cobranza

La cobranza dentro del crédito se enfoca a la manera de recaudar los fondos pendientes que una persona posee en base a créditos, es decir lo que busca la cobranza es recuperar la cartera de cobro de una institución por medio del cual se recuperan los valores que deben los deudores de los créditos. La gestión del proceso de cobro de una cartera se debe dar antes de la fecha de vencimiento el mismo que de constancia de lo realizado ya sea mediante control preventivo, administrativo o con aviso a deudores, pre jurídico y jurídico.

Este proceso empieza cuando una obligación queda en estado de mora y el que tiene la posición deudora no paga la cantidad pendiente pese a haberse notificado

adecuadamente la obligación, ya sea vía teléfono o vía escrita, y tampoco se percibe voluntad por parte del contribuyente de hacer efectiva la deuda, así la entidad procede a embargar los bienes del contribuyente para recuperar los valores adeudados. (Sánchez 2014).

La cobranza es la actividad que se realiza una vez que se establezca como plazo vencido o mora en un proceso de pago que se ha vencido, es aquí que la organización toma medidas para recuperar la cartera vencida.

3.18. Tipos de Cobranza

Para un control adecuado de cobranza se definen las etapas según (Reglamento de Seguimiento, Control y Cobranza de la Cartera de Créditos 2009) se cita las siguientes:

- **Etapas Preventiva:** Para aquellas obligaciones, cuyo recaudo se realiza por ventanilla, se dará un aviso al deudor cada mes, por cualquiera de las siguientes canales: telefónico, correo electrónico o mensaje de texto al móvil, con 8 días de antelación al vencimiento de la respectiva cuota.
- **Etapas Administrativa con aviso a deudores solidarios** Obligaciones que tienen entre uno (1) y treinta (30) días de mora, en esta etapa se debe gestionar y buscar solución de pago con el deudor, con una comunicación por los siguientes canales: telefónico, correo electrónico o mensaje al móvil.
- **Prejurídica o de cobro a deudores solidarios:** Pasado el estado administrativo de gestión sin respuesta satisfactoria y con mora superior a sesenta y un días (61) y si el deudor o deudores solidarios no responden.
- **Etapas Jurídica:** No existiendo solución de pago en las anteriores etapas de gestión y transcurridos 91 días sin resultado alguno, se judicializará la obligación a través de abogados externos contratados para el efecto.

Los tipos de cobranzas se dan según su requerimiento es decir por lo general siempre se dan las cobranzas preventivas que son aquellas que se hacen por medio de llamadas telefónicas para recordarle al deudor los valores pendientes de pagos existen otras como la cobranza extrajudicial que busca que el deudor asuma su deuda y cancele los valores respectivos del crédito sin la necesidad de tomar medidas drásticas, si la

persona no asume su responsabilidad se realiza una cobranza judicial que ya son casos mayores en los que se debe de arreglar el pago ante un juicio.

3.19. Políticas de cobranza

Son procedimientos que tienen establecidos como medio de cobro de la cartera vigente y vencida, se incluye la recuperación normal y extrajudicial establecida en los manuales, los que permanentemente deben estar monitoreados, ya que se diseñan observando las condiciones, competencia de mercado y tipo de clientes, además se realizan reportes estadísticos periódicos de la cartera por recuperar.

Las políticas de cobro según sus el contexto de (V 2014) contemplan los diferentes tipos de características citados a continuación:

- **Restrictivas:** Caracterizada por la concesión de créditos en periodos sumamente cortos, las normas de crédito son estrictas y por ello se usa una política de cobranza agresiva.
- **Liberales:** En sentido contrario a las políticas restrictivas, las liberales tienden a ser magnas, se otorgan créditos considerando las política que usan en las empresas de la competencia, no presionan enérgicamente en el proceso de cobro y son menos exigentes en condiciones y establecimientos de periodos para el pago de las cuentas.
- **Racionales:** Se caracterizan por conceder créditos a plazos razonables según las características de los clientes y los gastos de cobranza; se aplican considerando los cobros a efectuarse y que proporcionen un margen de beneficio razonable.

Las políticas de cobros se establecen con el objeto de recuperar cartera vencida, las cuales están presentes en tres tipos, la política restrictiva y liberal que se da cuando los valores de un crédito son cobrados en ciclos cortos, es decir no necesitan de procedimientos largos, mientras que las racionales son políticas que buscan conseguir la cartera como objetivo primordial en un tiempo determinado.

3.20. Riesgo

Riesgo es la probabilidad de que un evento inesperado impacte negativamente en las metas y objetivos de una entidad, afectando su economía así como sus actividades u operaciones.

Otra definición de riesgo es aquel que se da de manera imprevista en cuanto a lo esperado según lo analizado por la organización y que no se pueda recuperar, de allí parte la importancia de identificar y cuantificar los riesgos que permitan minimizar las actividades que no tienen valor y que la alta dirección y todo el personal se comprometa para una adecuada gestión de riesgos.

3.21. Riesgo de crédito

“Es la probabilidad de pérdida que asume la entidad como consecuencias del incumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por la contraparte” (Junta de Regulación Monetaria y Financiera 2015, 16).

El riesgo de crédito en si es a lo que se ve expuesta la entidad por la falta de seriedad de algún prestamista en el momento de incumplir un crédito y no querer hacerse responsable de los valores pendientes por pagar.

El riesgo del crédito establece un control intenso que permita mitigar las probabilidades del riesgo es por esto que se dentro de las organización se establecen pautas o estrategias que sirven al momento de presentarse dicho riesgo y estar preparados con alternativas de control. El manejo del riesgo requiere un monitoreo de ciertos límites en los cuales se tomó como referencia los citados en el art. 21 sobre lineamientos para la administración de riesgos (Junta de Regulación Monetaria y Financiera 2015), en los que se menciona:

- a) Concentración de créditos: Deberán establecer límites para evitar la concentración de créditos en pocos socios, de tal manera que el saldo del crédito de cada socio no supere el límite definido.
- b) Morosidad: Deberán establecer límites para gestionar la morosidad de su cartera de crédito. Cuando la morosidad de la cartera se aproxime a un límite previamente definido, se deberán ejecutar acciones que permitan controlar el deterioro identificado.
- c) Concentración de depósitos: Deberán establecer límites para prevenir la concentración de depósitos en pocos socios, de tal manera que el saldo de los depósitos por cada socio no supere el límite definido;
- d) Liquidez: Deberán establecer límites para la administración de la liquidez, tales como la relación: $(\text{fondos disponibles} + \text{inversiones}) / (\text{depósitos a la vista} +$

depósitos a plazo). Cuando el indicador se aproxime al límite definido, se deberán ejecutar acciones para recuperar la liquidez; y,

- e) Solvencia: Deberán establecer un límite a fin de precautelar que la entidad mantenga un nivel patrimonial que procure su sostenibilidad. Además deberán observar los límites normativos relacionados con la solvencia.

Se distinguen según la norma para la administración integral de riesgos en las cooperativas de ahorro y crédito y cajas centrales los tipos de riesgos crediticios que son: riesgo normal, potencial, deficiente, dudoso recaudo y de pérdida.

Cuadro N 01

Nivel de Riesgo	Días de Morosidad
Riesgo Normal A	De 0 hasta 30
Riesgo Potencial B	De 31 hasta 60
Riesgo Deficiente C	De 61 hasta 120
Riesgo Recaudo D	De 121 hasta 180
Riesgo Pérdida E	Mayor a 180

Elaborado por: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Fuente: Norma para la Gestión del Riesgo de Crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito (Resolución No. 129-2015-F)

3.22. Estrategia de gestión de riesgos de crédito

Se define como “el conjunto de acciones concretas que se implementarán en la administración del riesgo de crédito de la entidad, con el objetivo de lograr el fin propuesto.” (Junta de Regulación Monetaria y Financiera 2015).

Las estrategias de gestión de riesgos de créditos son aquellas directrices que se deben de seguir para enfrentar el riesgo y prevenir que se presenten desventajas en el otorgamiento y recuperación de dicho crédito.

3.23. Las cinco “c” del crédito

Al realizar los procesos de colocación de recursos es necesario analizar, evaluar y determinar las solicitudes de crédito de todo aquel que lo solicite como actividad primordial, a fin de prevenir y minimizar los riesgos que se puedan presentar de las

operaciones, por eso se parte del transcurso de recolección de información veraz, el otorgamiento, seguimiento y recuperación de los valores concedidos a los socios.

Según varios autores expertos en la materia se exponen los diferentes criterios de la metodología que utiliza la cooperativa denominada las 5 C del Crédito, por medio de esta se establecen ponderaciones de la probabilidad de incumplimiento del cliente, que califica cada categoría y en relación a esto se toman decisiones para conceder o negar el crédito; se definen a continuación:

Carácter: Hace referencia a la evaluación del socio, en la que se mide la moral de cancelación de la deuda adquirida, se busca la manera de predecir el pago del cliente, en base a sus comportamientos anteriores de los compromisos y hábitos de pago adquiridos, conociendo información como referencias, expediente crediticio, datos generales básicos y entre otros.

Capacidad: Este mide aspectos de evaluación de la fuente primaria de pago del crédito, en función de la capacidad financiera que tiene de generar efectivo para cubrir las obligaciones pendientes con la entidad; se estima de la rentabilidad del capital, el nivel de endeudamiento, calculado de los ingresos para después cubrir los gastos de una actividad.

Colateral: Aspecto que analiza las garantías del cliente como una de la fuentes secundarias para respaldar el cumplimiento de pago del crédito, estas evalúan sus activos fijos, mide el valor económico o su calidad, pudiendo ser sus terrenos, edificaciones, contrato prendario, entre otros.

Capital: Este aspecto se refiere a la evaluación en función de la capacidad que demuestre el socio de pagar, se valora su patrimonio y finanzas para conocer la capacidad de endeudamiento, las posibilidades de pago, los ingresos y egresos percibidos, y evitar mediante este análisis los riesgos de incumplimiento de la deuda.

Condiciones: Factor que evalúa el entorno del cliente en relación a su actividad fuente de ingresos, este es a nivel macro y micro, de los aspectos externos que afecten la marcha de su negocio, en la que si el sector pasa por un mal momento se tendrá dificultades en el cumplimiento del pago por encima de su aspiración de efectuar sus obligaciones con la institución.

3.24. Referencia histórica de las cooperativas de ahorro y crédito

El cooperativismo se practicaba desde la antigüedad a través de tribus y poblados quienes se integraban con el fin de cumplir necesidades básicas. La actividad cooperativa se creó con fines de estimular el progreso y desarrollo social mediante la unión en conjunto para formar una fuerza grande que propicie una sociedad humana buena y justa.

Dentro contexto mundial se conoce que como “sistema cooperativo de ahorro y crédito se fundó en Alemania en el siglo XIX, como un sistema de autoayuda, autorresponsabilidad y autoadministración, para el progreso de las familias y empresas.” (Hanns de la Fuente y Díaz Bravo 2013, 233)

La representación del cooperativismo hoy en día es un pilar fundamental en la que se desenvuelve diversos sectores de la economía, el mismo que fue introducido a través de procesos complejos que han podido lograr el desarrollo, crecimiento y fortalecimiento de los servicios usados como herramienta de innovación social.

El origen de las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador se sumerge en la medida que “en el período de aborígen del mundo andino ecuatorial existen vestigios de prácticas de cooperación que han sobrevivido en el tiempo.” (Miño Grijalva 2013, 24). Se crearon asociaciones con fines de ayuda que adoptaron formas de organización y colaboración en conjunta a lo largo del tiempo.

El principal ente regulador de las entidades en el país se conceptualiza como:

“El sector económico popular y solidario se define como el conjunto de formas de organización económica-social en las que sus integrantes, colectiva o individualmente, desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios. Las formas de organización del sector económico popular y solidario incluyen a las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria (EPS) y del Sector Financiero Popular y Solidario.” (Solidaria 2013, 4)

El sector del cooperativismo en la actualidad se ha convertido en un escenario donde se promueve la economía del país pues mediante de este las personas ya sean naturales o jurídicas recurren a estas entidades por ayudas económicas que mediante contratos y políticas se otorgan y se recuperan en un lapso definido.

Siendo las cooperativas de ahorro y crédito entidades que forman parte del sector financiero popular y solidario, en el art. 311 de la sección octava del sistema financiero,

capítulo cuarto soberanía económica, se manifiesta que “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.” (Constituyente 2008, 98).

Por lo general el sector de las cooperativas ha sido un eje fundamental en el crecimiento y desarrollo de pequeñas, medianas y grandes empresas que en algún momento determinado han recurrido a ellas con el fin de obtener una ayuda que les permita dar iniciativa de un plan de negocios.

3.25. Sector cooperativo

Como ideales de desarrollo de la sociedad a lo largo de la historia se han creado cooperativas de ahorro y crédito a nivel nacional e internacional, que permita a las personas solventar sus actividades o necesidades que requieren en base a una inversión en el presente, a cambio de un compromiso con estas de solventar las deudas contraídas mediante créditos otorgados.

Según lo establece la Ley de Economía Popular y Solidaria en el Art. 21 sobre este tema manifiesta lo siguiente:

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

Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo” (SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA 2014, 8).

Las cooperativas son entidades que se formaron por personas que de manera organizada buscan actuar de manera transparente y organizada permitiendo un beneficio económico a personas naturales o jurídicas que buscan una ayuda para beneficios propios regidas mediante políticas y reglamentos.

En relación al Artículo 445 Naturaleza y Objetivos, ubicado en la sección dos sobre las cooperativas de ahorro y crédito se puede observar:

“Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente bajo los principios establecidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, con el objetivo de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, con clientes o terceros, con sujeción a las regulaciones que emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera regulará tomando en cuenta los principios de territorialidad, balance social, alternancia en el gobierno y control democrático y social del sector financiero popular y solidario.” (Código Orgánico Monetario y Financiero, Segundo Suplemento -- Registro Oficial N° 332 2014, 72)

En el sector de las cooperativas son muchas las entidades que regulan su función como es la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera que junto a otras organizaciones velan que las cooperativas actúen de manera transparente y organizada en base a lo dispuesto por la ley.

Para el establecimiento de los controles en la institución el art. 454 determina. “El control de las actividades de las cooperativas de ahorro y crédito se efectuará de acuerdo con los segmentos en las que se encuentren ubicadas.” (Código Orgánico Monetario y Financiero, Segundo Suplemento -- Registro Oficial N° 332 2014, 74)

La cooperativa se encuentra ubicada en el segmento cuatro por lo tanto se sujeta a lo estipulado en el art. 22 sobre los lineamientos de control interno definido en las normas para la administración integral de riesgos en las cooperativas de ahorro y crédito y cajas centrales (Junta de Regulación Monetaria y Financiera 2015, 12), en la cual cita los siguientes criterios a considerar:

- f) Llevar un registro ordenado y actualizado de todos los socios de la entidad, así como de archivos y registros de las actas;
- g) Garantizar la adecuada segregación de funciones;
- h) Elaborar y aplicar manuales de crédito y captaciones, que deberán ser aprobados por el Consejo de Administración;

- i) Elaborar y aplicar procedimientos para la custodia del efectivo y sus equivalentes; así como de documentos tales como: pagarés, pólizas y garantías; y,
- j) Mantener los expedientes de crédito debidamente archivados, que contendrán al menos los siguientes documentos: solicitud de crédito, tabla de amortización, copias de cédulas de ciudadanía o identidad de deudores y garantes y documentos de respaldo legal de las garantías constituidas.

Estos son los lineamientos a los cuales se debe de regir toda cooperativa pues mediante esto podrá desempeñarse de una forma más ordenada y con ello obtener sus objetivos de manera más organizada y bajo directrices que permiten crecer como entidad.

Cooperativa: De acuerdo a lo establecido por la Alianza Cooperativa Internacional, se define que es “una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controladas.” (Lara Medina 2014, 27).

Son entidades integradas por personas que buscan un mismo objetivo y que se han unido por cuenta propia para obtener beneficios propios y por ende para otorgar beneficios a terceras personas que busquen una ayuda económica y financiera.

4. Visualización del alcance de estudio

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar se constituyó mediante Acuerdo Ministerial N° 001446 del 29 de diciembre de 2003, inscrita en el registro general de Cooperativas con el número de orden 6648 de enero 09 de 2004. Se crea como estrategia para atraer socios que generen aportes a la institución, prestando servicios de intermediación financiera a la colectividad mediante la captación y colocación de recursos, destinados al desarrollo de sus actividades comerciales, para viviendas, consumo, entre otros buscando el progreso, avance y bien común del cantón.

Tiene una estructura funcional con su máximo nivel de representación que es la asamblea general constituida por los socios delegados, los siguientes son consejo de administración donde el primer vocal es el presidente, consejo de vigilancia y el gerente, de igual forma se establece las comisiones de crédito, de educación, de asuntos sociales y otras; sus departamentos están mencionados en el orgánico funcional.

4.1. Objeto social

De acuerdo a lo presentado en el reglamento interno de la entidad se tiene que “la Cooperativa tendrá como Objeto Social principal, realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios.” (Cooperativa de Ahorro y Crédito "Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda." 2014, 2)

4.2. Misión

En sus datos de la cooperativa sobre su misión se determina “promover el ahorro sistemático, brindar servicios crediticios sociales a sus socios, aplicando políticas claras, mediante la ejecución de procesos sostenibles acorde con la realidad socio-económica de nuestro entorno.” (Cooperativa de Ahorro y Crédito "Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda." 2014, 2)

4.3. Visión

La Cooperativa según lo establecido en su reglamento tiene por visión “propende construirse en la primera Institución del Sector Financiero Popular y Solidario del

Cantón Bolívar, la provincia y el país, que consolide la propuesta constitucional de integrar a todos los actores de la economía popular y solidaria, bajo los más elementales principios cooperativistas.” (Cooperativa de Ahorro y Crédito "Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda." 2014, 2)

4.4. Objetivo general

De los datos adquiridos sobre el trabajo se obtuvo que el objetivo general consta en el mismo reglamento el cual expresa “desarrollar acciones de emprendimiento, utilizando el talento humano, los recursos materiales, tecnológicos y económicos, para en lapso de cinco años, afianzar el crecimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda.”; en el ámbito social, administrativo y financiero. (Cooperativa de Ahorro y Crédito "Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda." 2014, 2)

4.5. Objetivos estratégicos

De acuerdo a los objetivos se menciona los establecidos en la institución referidos en (García Moreira y González Burgos 2013, 15) se puede citar lo siguiente:

- Maximizar el valor de los socios: Maximizar el valor de la cooperativa.
- Crecimiento sostenido: Crecimiento de servicios y clientes estratégicos.
- Fidelización de socios: Incrementar la vinculación de los socios actuales.
- Incrementar la rentabilidad.
- Mejora del nivel de satisfacción de socios actuales.
- Mejora en la calidad de procesos.
- Ampliar el cupo de créditos de convenio.
- Fomentar una estrategia agresiva de recuperación de cartera.

4.6. Principios universales del cooperativismo

De acuerdo a los principios se mencionan los establecidos en el reglamento (Cooperativa de Ahorro y Crédito "Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda." 2014, 2), se citan a continuación:

- Adhesión Voluntaria y Abierta.

- Gestión Democrática por Parte de los Socios.
- Participación Económica de los Socios;
- Autonomía e Independencia;
- Educación, Formación e Información;
- Cooperación entre Cooperativas;
- Interés por la Comunidad.

4.7. Principales disposiciones legales

La cooperativa siendo una organización que se compone por un conjunto de personas voluntariamente adheridas, se constituyen legalmente, se organizan, establecen objetivos y estrategias que permita su progreso como entidad, por lo que se rige bajo las siguientes normas jurídicas establecidas en el reglamento interno (Cooperativa de Ahorro y Crédito "Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda." 2014), se citan las siguientes:

1. Ley orgánica y reglamento general de la economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario.
2. El estatuto social (propio de cada cooperativa)
3. Regulaciones dictadas por la Junta de Regulación del Sector Financiero Popular y Solidario
4. Reglamento interno general de administración
5. Reglamentos especiales
 - a) Reglamento de crédito y cobranzas
 - b) Reglamento de dietas, viáticos y movilización
 - c) Reglamento de caja chica
 - d) Reglamento de licitación y adquisiciones
 - e) Otros
6. Código Orgánico Monetario y Financiero
7. Ley General de Instituciones del Sistema Financiero
8. Otras leyes conexas
9. Constitución de la República del Ecuador
10. Código del trabajo
11. Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)

4.8. Servicios que ofrece la cooperativa a sus asociados y público en general

Entre los servicios que ofrece la institución (Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar s.f.), se pueden citar los siguientes:

- Créditos con seguro de desgravamen (garantías personales e hipotecarias)
 - ✓ Microcrédito de acumulación simple
 - ✓ Microcrédito minorista
 - ✓ Crédito de vivienda
 - ✓ Créditos de consumo
- Descuento en laboratorio clínico Vitalab
- Seguro de vida y/o ayuda mortuoria a sus socios
- Gastos por sepelio de socios o cónyuge
- Gastos médicos por accidente
- Seguro de desgravamen en créditos
- Pago de tarjetas de crédito
- Pago de bono de desarrollo humano
- Cobro de RISE
- Cobro de matrícula
- Cobro de CEP
- Cobro de SOAT
- CNT
- CNEL regional (Manabí, Los Ríos, El Oro, Santa Elena, Milagro, Guayas, Santo Domingo, Esmeraldas)
- Recarga – cnt-movistar-claro-directv

4.9. Requisitos para ser socios

Como personas naturales que ingresaren posteriormente en calidad de socios, aceptadas por el consejo de administración deberán cumplir requisitos establecidos en el reglamento interno, art. 3 (Cooperativa de Ahorro y Crédito "Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda." 2014), a continuación se citan los siguientes:

1. Ser legalmente capaces
2. Presentar la solicitud de ingreso en formulario otorgado por la Cooperativa

3. Pagar la cuota de ingreso por el valor que determine el Consejo de Administración
4. Depositar el valor de \$20.00, correspondiente a certificados de aportación.
5. Depositar y mantener en ahorros el valor mínimo de \$20.00,
6. Una foto tamaño carnet
7. Original y copia de la cédula de identidad y el último certificado de votación a color
8. Estar domiciliado en la República del Ecuador
9. No estar inmerso en las prohibiciones contempladas en el estatuto social; de no estar beneficiando a terceras personas; y que los dineros que ingresaran a la Cooperativa no provengan de transacciones ilícitas, deslindando responsabilidad por el no cumplimiento de la misma a la organización.
10. Los menores de edad que aperturen cuenta de ahorro en la cooperativa deberán tener un Representante Legal (o quien haga sus veces), y su participación será (a través de su representante legal en calidad de socio), puntualizándose que una vez que obtenga la mayoría de edad pasará a ser socio, siempre y cuando no exponga expresamente lo contrario.

Como personas jurídicas, para ser socios deberán cumplir los mismos requisitos mencionados anteriormente, exceptuando los valores que se cobren por seguro de vida y accidentes; en el art. 4 del reglamento interno (Cooperativa de Ahorro y Crédito "Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda." 2014), se cita lo siguiente:

1. Acuerdo Ministerial de aprobación del Estatuto Social
2. Copia del nombramiento del Representante Legal
3. Copia del Ruc
4. Copia del Acta constitutiva
5. Copia certificada del acta, en su parte pertinente, en que la Institución resolvió afiliarse como socia de la cooperativa.

4.10. Comisión de crédito

Tiene como función encargada “de adjudicar los créditos a través de una reglamentación interna elaborada por el Consejo de Administración para el efecto, estará conformada por tres miembros el Gerente, quien la preside, el Jefe de Crédito, y

un socio designado por el Consejo de Administración.” (Cooperativa de Ahorro y Crédito "Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda." 2014)

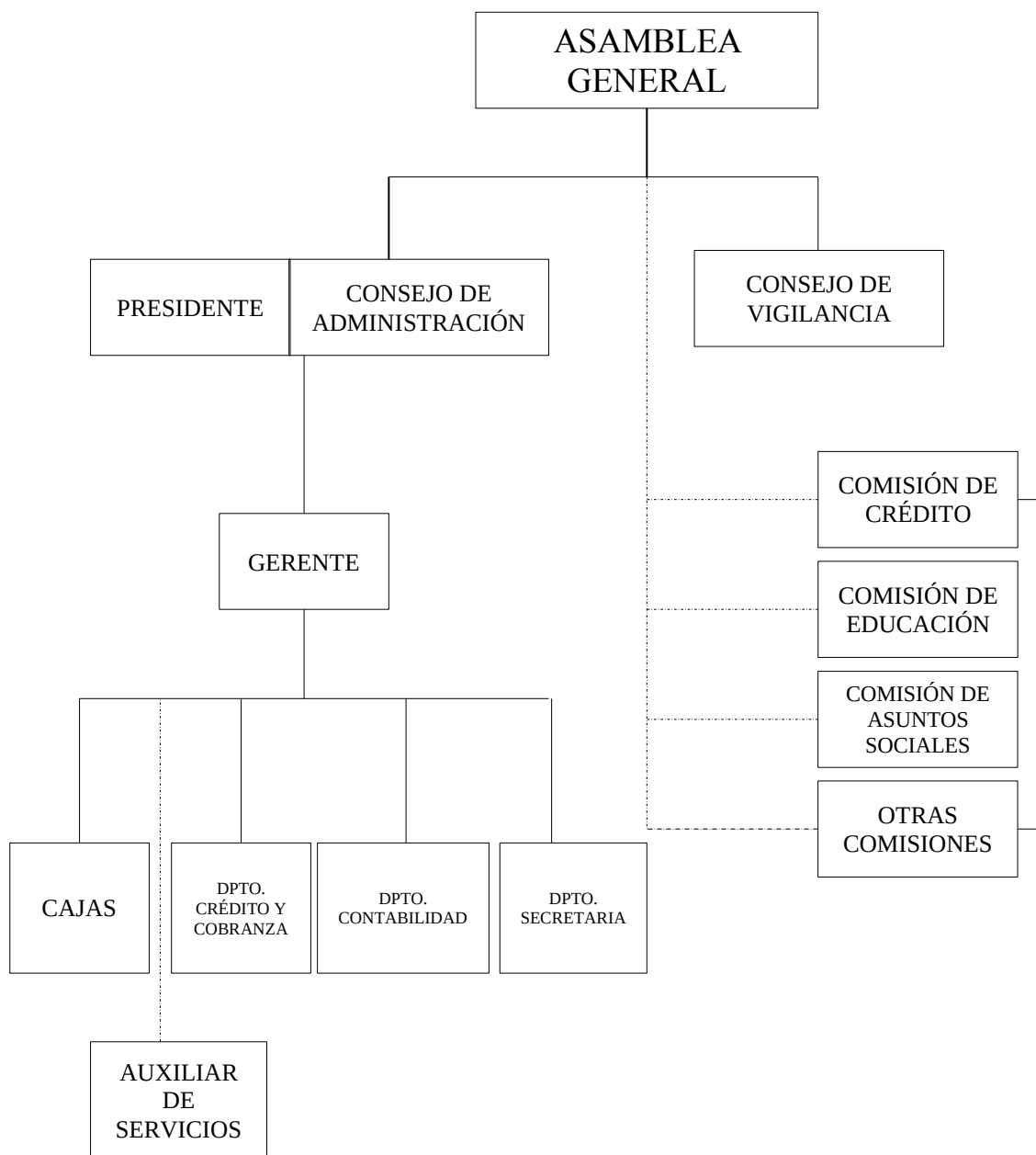
De acuerdo al art. 61 sobre la comisión de crédito en su capítulo décimo primero del reglamento interno (Cooperativa de Ahorro y Crédito "Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda." 2014), son sus atribuciones citadas a continuación:

- a) Realizar una sesión ordinaria una vez por semana y las extraordinarias que fueren necesarias;
- b) Sujetarse al Reglamento de Crédito vigente;
- c) Sugerir reformas al reglamento y a la política crediticia de la Cooperativa;
- d) Realizar todas las demás funciones y atribuciones que los órganos superiores determinen;

Cuando no se cumple lo estipulado sobre sus funciones el gerente debe informar al Consejo de Administración.

4.11. Estructura Funcional de la Cooperativa Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda.

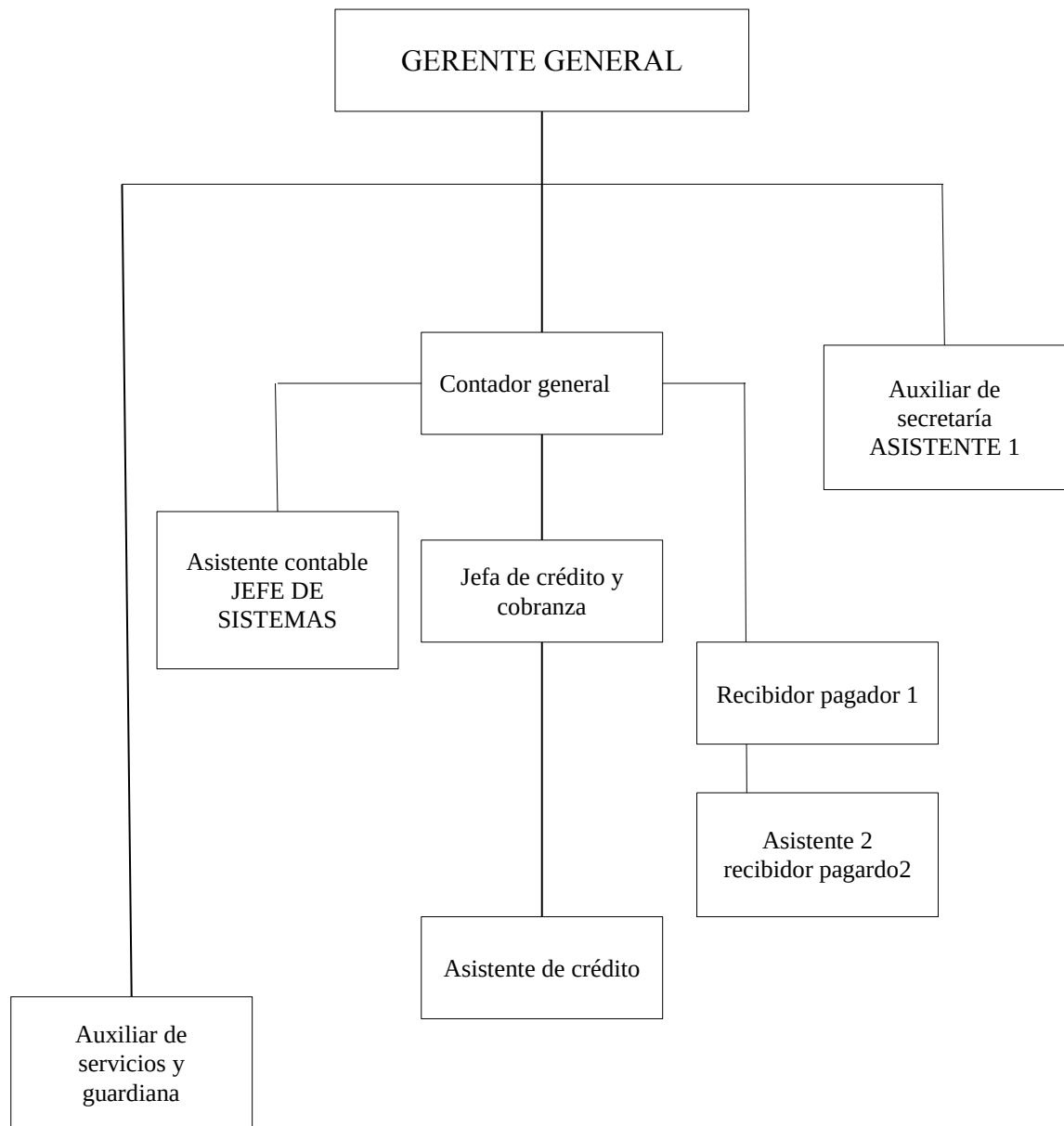
Asamblea general



Fuente: Cooperativa de Ahorro Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda.

Elaborado por: Autoras del proyecto de titulación

4.12. Organigrama Funcional



Fuente: Cooperativa de Ahorro Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda.

Elaborado por: Autoras del proyecto de titulación

5. Desarrollo del diseño de la investigación

5.1. Diseño metodológico

El presente trabajo se desarrolló mediante el uso de diferentes técnicas, instrumentos y métodos tanto cualitativos como descriptivos por lo se verifico con la evaluación de control interno el cumplimiento de los procesos en el área de crédito y cobranza de la cooperativa durante el periodo a examinar.

5.1.1. Tipo de investigación

Los tipos de investigaciones que se utilizaron en el análisis de caso fueron:

- **Investigación bibliográfica:** Este tipo de investigación permitió construir un marco teórico de los temas principales para darle fundamento y relevancia a la investigación, se procedió a consultar en libros, revistas científicas, páginas web entre otros.
- **Investigación de Campo:** Permitted tener un acceso al lugar o hecho de estudio, es decir ayudó a tener un contacto directo con las personas involucradas en el área de crédito y cobranza por medio de entrevistas y cuestionarios estructurados sobre el control interno aplicado en los procesos del área.
- **Investigación descriptiva:** Consistió en el uso de instrumentos, métodos y técnicas como objetivo para evaluar el control interno aplicado en el departamento estableciendo juicios, conclusiones y recomendaciones.

5.1.2. Métodos

Para el desarrollo del análisis de caso los métodos que se utilizaron fueron:

- **Analítico:** Este método consistió en analizar de forma individual los elementos del objeto de estudio los mismos que fueron analizados de conformidad a criterios normativos y técnicos.
- **Exploratorio:** Consistió en explorar y recopilar información de los componentes que intervienen en la evaluación del control interno presente en el análisis de caso, aplicando encuestas y cuestionarios.

- **Descriptivo:** Este tipo de método consistió en verificar el cumplimiento de los procedimientos en el área objeto de estudio y conocer la veracidad de las operaciones.

5.1.3. Técnicas

- **Indagación:** La aplicación de esta técnica se la realizó mediante averiguaciones y conversaciones con los funcionarios de la cooperativa y otras personas involucradas en los procesos de la evaluación de control interno al área de crédito y cobranza.
- **Entrevista:** Se realizó entrevista a la máxima autoridad de la entidad con la finalidad de obtener información relacionada al sistema de control interno del área objeto de estudio.
- **Encuesta:** Se aplicaron encuestas a los funcionarios del departamento de crédito y cobranza como también al Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia que son los encargados de la elaboración y aprobación de los procesos desarrollados en área de crédito y cobranza, cuyas encuestas fueron tabuladas y analizadas.
- **Observación:** Se la aplicó visualmente a la ejecución de las operaciones desarrolladas en el departamento de crédito y cobranza.

5.1.4. Fuentes de información

Habiendo desarrollado la metodología de la investigación el siguiente paso es la recolección de datos la misma implica la selección de un instrumento de medición confiable que permita su aplicación y preparación de los resultados para su análisis.

Los métodos y técnicas de recolección de los datos dependen de las fuentes de información las cuales son:

- **Información Primaria:** Se la realizó mediante la observación a la situación de la entidad, así como de forma directa realizando entrevistas y encuestas a la máxima autoridad, personal, jefes y directivos de la cooperativa en el transcurso del análisis de caso, cuya finalidad es obtener información importante y específica del área objeto de estudio.

- **Información Secundaria:** Esta información fue recopilada de libros, páginas web, tesis, revistas científicas, documentos de la entidad, entre otras que tuvieron relación directa con el análisis de caso.

5.1.5. Población y muestra

Está compuesta por todos los procesos llevados dentro del departamento de crédito de la cooperativa, fijados en el Reglamento Orgánico Funcional, y demás normas y reglamentos que rigen a la cooperativa y en especial al departamento de crédito y cobranza, los mismos que serán analizados y servirán como base para emitir comentarios o conclusiones conforme el análisis de caso lo amerite.

La muestra está determinada por la parte de la población en la que se midió las características estudiadas, está conformada por dos personas que laboran en el departamento de crédito que son el jefe de crédito cobranza y el asistente de crédito a los mismo que se le realizó la respectiva evaluación de control interno.

El tipo de muestreo que se usó es el probabilístico (aleatorio simple), en este la elección de la muestra puede realizarse a través de cualquier mecanismo probabilístico en donde todos los individuos involucrados pueden formar parte de la selección.

5.1.6. Planificación de la evaluación de control interno

Para el desarrollo del presente análisis de casos y el procesamiento de la información se aplicó encuestas y entrevistas, como también se utilizaron técnicas estadísticas y analíticas de las entrevistas las cuales permitieron reflejar información importante para conocer la verdad de los hechos, situaciones u operaciones que se consideraron relevantes en la evaluación de control interno.

Pasos del Proceso Realizado en la Evaluación de Control Interno al Departamento de Crédito y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda.

Cuadro 2

Nº	Procesos	Recursos Humanos Utilizados	Documentos	Observaciones
1	Oficio de inicio	Estudiantes Tutora Empleados	Notificaciones	
2	Plan de trabajo	Estudiantes		
3	Recopilación de la información	Estudiantes Empleados		
4	Selección de componentes	Estudiantes Tutora		Población muestra
5	Elaboración de cuestionarios	Estudiantes Departamento de crédito y cobranza	Cuestionario de Control Interno	Entrevista al Presidente
6	Aplicación de cuestionarios	Estudiantes Departamento de crédito y cobranza	Cuestionario de Control Interno	Encuesta al personal
7	Elaboración de hallazgos	Estudiantes Tutora		
8	Comunicación de resultados	Estudiantes Tutora	Informe	
9	Elaboración del informe final	Estudiantes Tutora Empleados	Informes	

Elaborado por: Autoras del proyecto de titulación.

5.1.7. Diseño de procedimiento

La evaluación de control interno se efectuó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda., la misma que se aplicó al departamento de crédito y cobranza en base a los componentes de control interno del COSO – Marco Integrado de Control Interno (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 1992), el mismo que ayuda a las organizaciones a mantener un sistema de control interno eficiente y eficaz para lograr los objetivos, adaptarse a los cambios del entorno, mitigando riesgos hasta niveles aceptables y tomar decisiones acertadas para la institución; en nuestra evaluación permitió obtener respuestas concretas para conocer la verdad de las operaciones y procesos llevados a cabo en el área.

El cuestionario de control interno se desarrolló en base a los reglamentos internos, y demás leyes y normas que rige a las cooperativas de ahorro y crédito, los mismos que fueron aplicados al jefe del departamento de crédito y cobranza y al asistente de crédito; la entrevista se la realizó al Presidente de la cooperativa y el periodo evaluado abarco desde el 01 de enero al 31 de diciembre de 2014.

Realizado los cuestionarios de control interno se realizó la valoración del nivel de riesgo y confianza que presentó cada componente evaluado, con la finalidad de presentar resultados exactos, que den paso a la elaboración de un informe final que describe los hallazgos encontrados, así mismo se establece un juicio profesional expresado en las conclusiones y recomendaciones que se proponen ser aplicados en el departamento de crédito y cobranza por parte de los directivos y empleados de la institución.

A continuación se presenta lo anteriormente expresado a manera de práctica.

5.2. Notificación de inicio de evaluación de control interno al departamento de crédito



Oficio No. 001-NOT-FCAE
Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas
Notificación de inicio de acción de control.

Portoviejo, Enero 06 de 2016

Señorita
María José Zambrano Zambrano
Jefe de equipo
Comisión de Titulación Especial de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas
Presente.

En cumplimiento del oficio N° 2222-D-FCAE suscrito por la decana de la facultad de fecha 08 de Diciembre de 2015, notifico a usted que como Trabajo de Titulación Modalidad Análisis de Caso aprobado por parte de la Comisión de Titulación Especial de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Manabí, en calidad de jefe de equipo realice la Evaluación de Control Interno al Departamento de Crédito y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar, ubicada en la ciudad Calceta, cantón Bolívar y provincia de Manabí, por el período comprendido entre el 01 de enero hasta el 31 de diciembre de 2014.

Objetivos generales de la acción de control interno:

- Confirmar que los procesos realizados en el departamento de crédito se cumplan de acuerdo a los reglamentos establecidos dentro de la cooperativa.
- Diagnosticar la situación del Departamento de Crédito y Cobranza referente al control interno.
- Determinar el nivel de riesgo-confianza de los componentes a evaluar.
- Emitir un informe final que contenga conclusiones y recomendaciones.

El equipo estará conformado por: María Victoria Zambrano Zambrano, quien en forma periódica informará sobre el avance del trabajo.

El tiempo estimado para la ejecución de esta acción de control es de 30 días laborables que incluye la elaboración del borrador del informe y la conferencia final.

Atentamente,
Dios, Patria y Libertad,

Ec. Elena Gilberta Mendoza Sampedro
Tutora del Trabajo de Titulación



Oficio No. 002-NOT-FCAE
Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas
Notificación de inicio de acción de control.

Portoviejo, Enero 06 de 2016

Ing.

María Luisa Faubla Vera

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CAMARA DE
COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA.

Ciudad,

De mi consideración:

En cumplimiento del oficio N° 2222-D-FCAE de fecha 08 de Diciembre de 2015 en la cual la decana de la facultad aprobó el trabajo de titulación de la Modalidad Análisis de Casos, informo se realizará una Evaluación de control interno al departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda. por el período comprendido entre el 01 de enero hasta el 31 de diciembre de 2014.

Objetivos generales de la acción de control interno:

- Confirmar que los procesos realizados en el departamento de crédito se cumplan de acuerdo a los reglamentos establecidos dentro de la cooperativa.
- Diagnosticar la situación del Departamento de Crédito y Cobranza referente al control interno.
- Determinar el nivel de riesgo-confianza de los componentes a evaluar.
- Emitir un informe final que contenga conclusiones y recomendaciones.

Para esta acción de control el equipo de auditores estará conformado por los señores: Supervisora, Ec. Elena Gilberta Mendoza Sampedro, como auditor Jefe de Equipo, María Jose Zambrano Zambrano, como auditor Operativo María Victoria Zambrano Zambrano; por lo que agradeceré disponer se preste la colaboración necesaria para la ejecución del trabajo indicado.

Agradeceré enviar respuesta a nuestra oficina ubicada en la calle Urbina y Che Guevara, señalando sus nombres y apellidos completos, dirección domiciliaria completa, nombre y dirección de su lugar de trabajo, números de teléfono del domicilio, trabajo y celular, cargo y periodo de gestión y copia legible de su cédula de ciudadanía.

Atentamente,

Ec. Elena Gilberta Mendoza Sampedro
Tutora del Trabajo de Titulación



Oficio No. 003-NOT-FCAE

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Notificación de inicio de acción de control a los dignatarios, servidores y personas relacionadas con la evaluación.

Portoviejo, Enero 06 de 2016

Sr.

Roberto Asdrúbal Villegas Álava

PRESIDENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CAMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA.

Ciudad,

De mi consideración:

En cumplimiento del oficio N° 2222-D-FCAE de fecha 08 de Diciembre de 2015 en la cual la decana de la facultad aprobó el trabajo de titulación de la Modalidad Análisis de Casos, informo se realizará una Evaluación de control interno al departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda. por el período comprendido entre el 01 de enero hasta el 31 de diciembre de 2014.

Objetivos generales de la acción de control interno:

- Confirmar que los procesos realizados en el departamento de crédito se cumplan de acuerdo a los reglamentos establecidos dentro de la cooperativa.
- Diagnosticar la situación del Departamento de Crédito y Cobranza referente al control interno.
- Determinar el nivel de riesgo-confianza de los componentes a evaluar.
- Emitir un informe final que contenga conclusiones y recomendaciones.

Para esta acción de control el equipo de auditores estará conformado por los señores: Supervisor, Ec. Elena Gilberta Mendoza Sampedro, como auditor Jefe de Equipo, María Jose Zambrano Zambrano, como auditor Operativo María Victoria Zambrano Zambrano; por lo que agradeceré disponer se preste la colaboración necesaria para la ejecución del trabajo indicado.

Agradeceré enviar respuesta a nuestra oficina ubicada en la calle Urbina y Che Guevara, señalando sus nombres y apellidos completos, dirección domiciliaria completa, nombre y dirección de su lugar de trabajo, números de teléfono del domicilio, trabajo y celular, cargo y periodo de gestión y copia legible de su cédula de ciudadanía.

Atentamente,

María José Zambrano Zambrano
Jefe de equipo



Oficio No. 004-NOT-FCAE

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Notificación de inicio de acción de control a los dignatarios, servidores y personas relacionadas con la evaluación.

Portoviejo, Enero 06 de 2016

Ing.

Carmen María Burbano Sánchez

JEFE DE CRÉDITO Y COBRANZA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO CAMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA.

Ciudad,

De mi consideración:

En cumplimiento del oficio N° 2222-D-FCAE de fecha 08 de Diciembre de 2015 en la cual la decana de la facultad aprobó el trabajo de titulación de la Modalidad Análisis de Casos, informo se realizará una Evaluación de control interno al departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda. por el período comprendido entre el 01 de enero hasta el 31 de diciembre de 2014.

Objetivos generales de la acción de control interno:

- Confirmar que los procesos realizados en el departamento de crédito se cumplan de acuerdo a los reglamentos establecidos dentro de la cooperativa.
- Diagnosticar la situación del Departamento de Crédito y Cobranza referente al control interno.
- Determinar el nivel de riesgo-confianza de los componentes a evaluar.
- Emitir un informe final que contenga conclusiones y recomendaciones.

Para esta acción de control el equipo de auditores estará conformado por los señores: Supervisor, Ec. Elena Gilberta Mendoza Sampedro, como auditor Jefe de Equipo, María Jose Zambrano Zambrano, como auditor Operativo María Victoria Zambrano Zambrano; por lo que agradeceré disponer se preste la colaboración necesaria para la ejecución del trabajo indicado.

Agradeceré enviar respuesta a nuestra oficina ubicada en la calle Urbina y Che Guevara, señalando sus nombres y apellidos completos, dirección domiciliaria completa, nombre y dirección de su lugar de trabajo, números de teléfono del domicilio, trabajo y celular, cargo y periodo de gestión y copia legible de su cédula de ciudadanía.

Atentamente,

María José Zambrano Zambrano
Jefe de equipo



Oficio No. 005-NOT-FCAE

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Notificación de inicio de acción de control a los dignatarios, servidores y personas relacionadas con la evaluación.

Portoviejo, Enero 06 de 2016

Sra.

Ana Gabriela Zambrano Solórzano

ASISTENTE DE CRÉDITO Y COBRANZA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CAMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA.

Ciudad,

De mi consideración:

En cumplimiento del oficio N° 2222-D-FCAE de fecha 08 de Diciembre de 2015 en la cual la decana de la facultad aprobó el trabajo de titulación de la Modalidad Análisis de Casos, informo se realizará una Evaluación de control interno al departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda. por el período comprendido entre el 01 de enero hasta el 31 de diciembre de 2014.

Objetivos generales de la acción de control interno:

- Confirmar que los procesos realizados en el departamento de crédito se cumplan de acuerdo a los reglamentos establecidos dentro de la cooperativa.
- Diagnosticar la situación del Departamento de Crédito y Cobranza referente al control interno.
- Determinar el nivel de riesgo-confianza de los componentes a evaluar.
- Emitir un informe final que contenga conclusiones y recomendaciones.

Para esta acción de control el equipo de auditores estará conformado por los señores: Supervisor, Ec. Elena Gilberta Mendoza Sampedro, como auditor Jefe de Equipo, María Jose Zambrano Zambrano, como auditor Operativo María Victoria Zambrano Zambrano; por lo que agradeceré disponer se preste la colaboración necesaria para la ejecución del trabajo indicado.

Agradeceré enviar respuesta a nuestra oficina ubicada en la calle Urbina y Che Guevara, señalando sus nombres y apellidos completos, dirección domiciliaria completa, nombre y dirección de su lugar de trabajo, números de teléfono del domicilio, trabajo y celular, cargo y periodo de gestión y copia legible de su cédula de ciudadanía.

Atentamente,

María José Zambrano Zambrano
Jefe de equipo

5.3. Plan de trabajo

Antecedentes

La evaluación de control interno es un proceso utilizado para determinar el cumplimiento de un objetivo o meta de una entidad llevada a cabo por la máxima autoridad y todo el personal conforme a normas y leyes que permiten determinar la eficacia y eficiencias de las operaciones desarrolladas en la entidad.

La evaluación de control interno al departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda., se desarrolla en la provincia de Manabí, cantón Bolívar, parroquia Calceta, ubicada en la calle 10 de Agosto entre César Ovidio Villar y Sergio Domingo Dueñas.

Motivo de la Evaluación

La Evaluación de Control Interno al Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda., de la ciudad de Calceta, se llevó a cabo en cumplimiento al art. 9 del Instructivo para la aplicación de las Modalidades de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Manabí que guarda relación con el Numeral 7 del Art. 52 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica de Manabí, donde resuelve aprobar el anteproyecto de trabajo de titulación denominado, Evaluación de control interno al departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda., durante el período comprendido desde el 01 de enero al 31 de diciembre de 2014, y así mismo permite la ejecución del mismo.

Objetivos de la Evaluación

- Confirmar que los procesos realizados en el departamento de crédito se cumplan de acuerdo a los reglamentos establecidos dentro de la cooperativa.
- Diagnosticar la situación del Departamento de Crédito y Cobranza referente al control interno.
- Determinar el nivel de riesgo-confianza de los componentes a evaluar.
- Emitir un informe final que contenga conclusiones y recomendaciones.

Alcance de la Evaluación

La evaluación de control interno al departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda., cubrirá el período comprendido desde el 01 de enero al 31 de diciembre de 2014.

Base Legal

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda., se venía gestando desde el año 2002, es así que mediante una Asamblea General de Directivos y socios el día 11 de febrero de 2003 se crea con el nombre de PRE-COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA.

La cooperativa se inicia con 33 socios fundadores y cuyo estatuto fue aprobado el día 06 de marzo del año 2003; remitido a la Dirección Nacional de Cooperativas del Ministerio de Bienestar Social (hoy MIES), el mismo que lo declaró aprobado mediante Acuerdo Ministerial N°. 001446 el 29 diciembre de 2003, e inscrito en el registro general de Cooperativas con el número de orden 6648 de enero 09 de 2004.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar es una entidad regida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, su principal actividad es la intermediación financiera mediante el ahorro y crédito y de responsabilidad social, a fin de satisfacer necesidades económicas, sociales y culturales en común de toda la colectividad.

Estructura Orgánica

- ✓ Gerente
- ✓ Presidente
- ✓ Consejo de Administración
- ✓ Consejo de Vigilancia
- ✓ Secretaria
- ✓ Departamento de Contabilidad
- ✓ Asistente Contable
- ✓ Departamento de crédito y cobranzas

- ✓ Asistente de Crédito y cobranzas
- ✓ Recibidor – Pagador 1
- ✓ Auxiliar de servicios
- ✓ Guardia de seguridad

Recursos Utilizados

Humanos

- ✓ Investigadoras
- ✓ Tutor
- ✓ Gerente
- ✓ Empleados de la COAC. Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda.

Materiales

- ✓ Hojas bond A4
- ✓ Carpetas
- ✓ Sobres
- ✓ Lapiceros
- ✓ Lápices
- ✓ Borradores
- ✓ Copias

Tecnológicos

- ✓ Computadora
- ✓ Impresora
- ✓ Internet
- ✓ Memoria USB
- ✓ Teléfono móvil

Financieros

Los gastos producidos en el presente proyecto de titulación de evaluación de control interno al departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y

Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda., es cubierto en su totalidad por las autoras responsables de la realización de la evaluación.

Unidad de Apoyo

Las autoras del trabajo de titulación reciben el apoyo de la Tutora Ec. Elena Gilberta Mendoza Sampedro en el desarrollo de la evaluación de control interno al departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda.

Producto a Obtener

Informe de Evaluación de Control Interno al departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda.

Tiempo Estimado

Días laborables: 21 días

Días calendarios: 29 días

Fecha de Iniciación de la Evaluación

06/01/2016

Fecha de Finalización de la Evaluación

03/02/2016

Elaborado por: Autoras del trabajo de titulación

Supervisado por: Ec. Elena Gilberta Mendoza Sampedro

Revisado por: Ing. Christian David Tamayo Cevallos

Fecha: 06/01/2016

5.4. Cuestionario de control interno preliminar

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLIVAR LTDA.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO PRELIMINAR

PERIODO EVALUADO: Entre el 1 de Enero al 31 de diciembre de 2014

AREA: Departamento de Crédito y Cobranza

N	PREGUNTAS	SI	NO	En parte	Ponderación	Calificación
1	¿Conoce el Reglamento Interno y de crédito para el desempeño de sus funciones?	X			10	10
2	¿Conoce la misión, visión y principios de la cooperativa?	X			10	10
3	¿Se han establecido de manera clara los objetivos del área de crédito y cobranza?	X			10	10
4	¿Considera que el área de trabajo se encuentra bien distribuida de manera que permita una buena interrelación con los demás departamentos?	X			10	10
5	¿Se elaboran indicadores del desempeño de las gestiones de crédito y cobranza?	X			10	10
6	¿Se lleva un control de los riesgos originados de las operaciones crediticias?			X	10	5
7	¿Los sistemas informáticos donde registran las actividades son confiables y eficientes?	X			10	10
8	¿Son comunicados oportunamente los cambios sobre procedimientos de operaciones de crédito?	X			10	10
9	¿Se realizan auditorías internas oportunas que permita identificar las deficiencias del área?		X		10	0
10	¿Considera que la supervisión de su labor es oportuna por parte del jefe inmediato?	X			10	10
TOTAL		8	1	1	100	85
		ELABORADO POR: M.J.Z.Z M.V.Z.Z.				
		FECHA: 27/01/2016				
		SUPERVISADO POR: E.G.M.S. FECHA: 28/01/2016				
		REVISADO POR: C.D.T.C. FECHA: 03/02/2016				

5.5. Determinación del nivel de riesgo preliminar

Valoración

Ponderación Total (PT):	100
Clasificación Total (CT):	85
Confianza Ponderada (CP):	85%

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{\text{CT} \times 100}{\text{PT}}$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{85 \times 100}{100}$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = 85 \% \text{ Confianza Alta}$$

TABLA DE RIESGO CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	ALTO	BAJO
51% - 75%	MODERADO	MODERADO
76% - 95%	BAJO	ALTO

RESULTADO

RIESGO	BAJO
CONFIANZA	ALTA

Mediante la fórmula aplicada para determinar el nivel de confiabilidad y riesgo, se obtuvo que la confianza es alta en un 85%, situando el riesgo es en un nivel bajo de acuerdo al porcentaje presentado, se puede establecer que el personal si conoce y aplica los procedimientos establecidos en los reglamentos, normas y leyes.

5.6. Entrevista sobre el control interno del departamento de crédito y cobranza

Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda.

Departamento de Crédito y Cobranza

Período evaluado: Entre el 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2014

Cargo: Presidente

Nombre del servidor: Villegas Álava Roberto Asdrúbal

1. ¿Conoce usted cuáles son las principales reglamentaciones, normas o leyes para evaluar el control interno del departamento de crédito y cobranza?

En referencia a la respuesta brindada por la Sr. Roberto Villegas, al ser la cooperativa una institución regida por la SEPS, está sujeta a la Ley de Economía Popular y Solidaria y su reglamento, también al Código Orgánico Monetario y Financiero, y demás normas emitidas por estas entidades, así mismo para evaluar el control cuenta con un reglamentos, políticas internos de crédito que estipula los procesos, métodos y actividades para desempeñar las funciones adecuadamente en el departamento de crédito y cobranza. Con respecto al manual de crédito no se posee aun pero se está en proceso de redacción ya que es requiriendo por el ente regulador de la cooperativa.

2. ¿Se evalúa el cumplimiento de las funciones asignadas a los responsables de los procesos realizados en el departamento de crédito y cobranza?

Toda persona relacionada con las gestiones de crédito y cobranza deben ser evaluadas para verificar el cumplimiento de las políticas y límites establecidos en el reglamento de crédito y determinar si se cumple a cabalidad los objetivos de la institución como medida de protección y salvaguardia de los recursos entregados por los socios, y el comité de crédito es el encargado de emitir informes para ser evaluados por el Consejo de Administración.

3. ¿La institución cuenta con una planificación estratégica y plan operativo anual que guíe las actividades del departamento de crédito y cobranza?

Si posee planificación estratégica y plan operativo anual en donde se detalla los objetivos y metas a cumplirse a corto y largo plazo, asimismo la planificación estratégica se la realiza cada tres años y el plan operativo anual se lo realiza cada año.

4. ¿En el año 2014 se cumplieron a cabalidad las metas y objetivos del área de crédito y cobranza?

No se cumplió a cabalidad con las metas y objetivos establecidos en el periodo evaluado pero se tuvo un porcentaje de aceptación estable, debido a que el presupuesto es flexible y a veces se cumple en un porcentaje del noventa por ciento, otras veces al cien por ciento y otras lo supera este último.

5. ¿Cuáles son los riesgos internos y externos que afectan las actividades del departamento de crédito y cobranza?

En cuanto a los riesgos internos se considera que se da cuando se realiza una mala colocación de un crédito por el posible hecho de no haber realizado un buen análisis al otorgar un crédito, generando morosidad de la cartera; y en cuanto a los riesgos externos existen varios factores entre ellos tenemos las situaciones de crisis regional, la competencia, los fenómenos o influencias naturales cuando se otorgan créditos comerciales, agrícolas, microcréditos y otros.

6. ¿Se emiten informes oportunamente para prevenir, detectar y corregir las deficiencias encontradas en el departamento de crédito y cobranza?

Menciono que en la entidad se conforma a reuniones inmediatas para analizar las diversas situaciones desfavorables que afectan el accionar de la entidad, tomando decisiones acertadas para controlar, prevenir y mitigar los riesgos, sin ser necesario emitir informes por escrito.

7. ¿Se evalúa periódicamente la cartera de crédito del departamento a fin de mantener un nivel bajo de morosidad?

Mencionó que la cartera de crédito está bajo responsabilidad de los oficiales de crédito quienes tienen la obligación de emitir informes sobre el estado de los crédito, así mismo estos son controlados por los superiores y cada mes el comité de crédito emite

los informes respectivos ante el Consejo de Administración para mantener un cartera de crédito sana y de alta calidad, minimizando los riesgos crediticios.

8. ¿En la Entidad existe comunicación abierta e interrelacionada con las diferentes áreas de la cooperativa?

La comunicación e interrelación en las diferentes áreas es de suma importancia para que los procesos llevados a cabo en las diferentes áreas se desarrollen con eficiencia y eficacia y brindar la mejor atención a los usuarios que buscan beneficios en esta institución, así mismo contribuir al logro de los objetivos de la institución.

9. ¿Los programas utilizados son adecuados para las gestiones u operaciones del departamento de crédito y cobranza?

Los sistemas utilizados en las gestiones u operaciones en el departamento de crédito si son adecuados los mismos que permiten ingresar y agilizar las solicitudes de formularios de datos de los clientes, los cálculos de las formas de pago y detectar a tiempo cualquier error en la información presentada por el sujeto de crédito.

10. ¿Qué recomendaciones daría para mejorar los procesos de control interno del área de crédito y cobranza?

Las recomendaciones que menciono para mejorar los procesos de control interno fueron realizar reuniones permanentes con la presencia del comité de crédito, el comité de cumplimiento y luego con todo el personal de la cooperativa primero para detectar los errores o desviaciones presentadas en las diferentes gestiones de crédito y cobranza y luego proponer lineamientos de cumplimiento para mejorar los procesos de gestión y recuperación de los diferentes créditos.

6. Definición y selección de la muestra

De la presente evaluación de control interno se tuvo como componente el Departamento de Crédito y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda., esta se enfocó en los sistemas de control interno para la verificación, análisis y comprobación de que los diferentes procesos realizados en el departamento se ejecutaron de acuerdo a los reglamentos y normas que rige a la cooperativa para dar cumplimiento a los objetivos del presente trabajo de titulación.

Los sistemas de control interno son:

- El Ambiente de control mide el nivel de aplicación de las normas y políticas por parte de los directivos y empleados.
- Evaluación de riesgos está dirigido a identificar y evaluar la probabilidad de que ocurra un riesgo, con la finalidad de estar preparados y medir su impacto.
- Actividad de control, controla los sistemas de información, procedimientos y demás como mediada de seguridad ante los imprevistos o cualquier evento perjudicial.
- Información y comunicación se capta y procesa información interna y externa en todos sus niveles para ser comunicados en toda la entidad.
- Seguimiento evalúa la eficacia del control interno para verificar que sea el adecuado.

6.1. Cuestionario de control interno componentes específicos.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLIVAR LTDA.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

PERIODO EVALUADO: Entre el 1 de Enero al 31 de diciembre de 2014

ÁREA: Departamento de Crédito y Cobranza

COMPONENTE: Ambiente de Control

N	PREGUNTAS	SI	NO	En parte	Ponderación	Calificación
1	¿La cooperativa y el departamento de crédito y cobranza poseen un código de ética difundido oportunamente a todo el personal?		X		10	0
2	¿El área de crédito y cobranza cuenta reglamentos y normas que establezcan las políticas y procedimientos de cada puesto?	X			10	10
3	¿Posee el departamento de crédito y cobranza un Manual de Crédito?		X		10	0
4	¿La cooperativa se preocupa por la formación profesional del personal, a través de capacitación, seminarios y otros?	X			10	10
5	¿Los objetivos de crédito y cobranza contribuyen al cumplimiento de la misión y visión de la organización?	X			10	10
6	¿En el área de crédito y cobranza de la cooperativa existe una estructura funcional?	X			10	10
7	¿El número de personas que trabaja en el área de crédito y cobranza es el adecuado para la carga de las labores y funciones?	X			10	10
8	¿Existen sanciones para quienes no cumplan con las responsabilidades encomendadas?	X			10	10
TOTAL		6	2	0	80	60
ELABORADO POR: M.J.Z.Z M.V.Z.Z.						
FECHA: 27/01/2016						
SUPERVISADO POR: E.G.M.S.						
FECHA: 28/01/2016						
REVISADO POR: C.D.T.C.						
FECHA: 03/02/2016						

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

Valoración

Ponderación Total (PT):	100
Clasificación Total (CT):	60
Confianza Ponderada (CP):	80%

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{\text{CT} \times 100}{\text{PT}}$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{60 \times 100}{80}$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = 75 \% \text{ Confianza Moderada}$$

TABLA DE RIESGO CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	ALTO	BAJO
51% - 75%	MODERADO	MODERADO
76% - 95%	BAJO	ALTO

RESULTADO

RIESGO MODERADO

CONFIANZA MODERADO

Del primer componente ambiente de control analizado se estableció mediante la fórmula aplicada el nivel de confiabilidad y riesgo adquirido, expreso así, que la confianza es moderada en un 75%, igualmente el riesgo es considerando moderado de acuerdo al porcentaje presentado; se puede expresar que se necesita de un código de ética y manual de crédito que guíe las actividades realizadas, su determinación se verificará a través de pruebas sustantivas y de cumplimiento.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL
CANTÓN BOLIVAR LTDA.**

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

PERIODO EVALUADO: Entre el 1 de Enero al 31 de diciembre de 2014

ÁREA: Departamento de Crédito y Cobranza

COMPONENTE: Evaluación de Riesgo

N	PREGUNTAS	SI	NO	En parte	Ponderación	Calificación
1	¿Las personas que participan en el proceso de crédito realizan la adecuada evaluación y análisis de los sujetos de crédito?	X			10	10
2	¿El comité de crédito presenta políticas y estrategias para mejorar la administración de los riesgos?		X		10	0
3	¿El comité de crédito realiza reuniones a fin de analizar y aprobar los créditos?	X			10	10
4	¿El área de crédito realiza reportes estadísticos sobre el otorgamiento de créditos, morosidad, cartera en riesgos y demás que considere necesarios para la evaluación de los procesos crediticos?	X			10	10
5	¿Las personas que participan en la gestión de crédito emiten notificaciones para el control de la morosidad y mejorar la calidad de la cartera?	X			10	10
6	¿Las solicitudes de crédito son aprobadas de acuerdo a los niveles de aprobación de los créditos?	X			10	10
TOTAL		5	1	0	60	50
		ELABORADO M.J.Z.Z POR: M.V.Z.Z. FECHA: 27/01/2016				
		SUPERVISADO POR: E.G.M.S. FECHA: 28/01/2016				
		REVISADO POR: C.D.T.C. FECHA: 03/02/2016				

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

Valoración

Ponderación Total (PT):	100
Clasificación Total (CT):	50
Confianza Ponderada (CP):	60%

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{\text{CT} \times 100}{\text{PT}}$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{50 \times 100}{60}$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = 83 \% \text{ Confianza Alta}$$

TABLA DE RIESGO CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	ALTO	BAJO
51% - 75%	MODERADO	MODERADO
76% - 95%	BAJO	ALTO

RESULTADO

RIESGO	BAJO
CONFIANZA	ALTA

De la aplicación de la fórmula de valoración de riesgo se determinó un porcentaje de 83% que expresa una confianza alta y un riesgo bajo, lo cual demuestra que el componente analizado realiza oportunamente las actividades desarrolladas para mitigar y evaluar los riesgos, aun así es necesario implementar o reformar políticas como estrategias de prevención; este se deberá verificar a través de pruebas de cumplimiento.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL
CANTÓN BOLIVAR LTDA.**

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

PERIODO EVALUADO: Entre el 1 de Enero al 31 de diciembre de 2014

ÁREA: Departamento de Crédito y Cobranza

COMPONENTE: Actividad de Control

N	PREGUNTAS	SI	NO	En parte	Ponderación	Calificación
1	¿Los funcionarios del área de crédito otorgan créditos conforme al perfil de los clientes, destino, fuente de pago, entre otros establecidos en los reglamentos y disposiciones legales?	X			10	10
2	¿Al otorgar créditos se establecen garantías a fin de que se responda el pago de las operaciones de crédito?	X			10	10
3	¿La participación de la cartera de créditos sobre el total de los activos se establece de acuerdo a lo planteado en la planificación estratégica?	X			10	10
4	¿El departamento cuenta con un archivo digital para respaldar y salvaguardar información relevante sobre las gestiones crediticias realizadas?		X		10	0
5	¿El departamento cuenta con área de archivo físico de manera ordenada, y segura?	X			10	10
6	¿Los créditos son pactados en contratos de préstamos?	X			10	10
7	¿Los sistemas informáticos les permiten realizar las operaciones crediticias de manera oportuna y eficiente?	X			10	10
TOTAL		6	1	0	70	60
		ELABORADO M.J.Z.Z POR: M.V.Z.Z. FECHA: 27/01/2016				
		SUPERVISADO POR: E.G.M.S. FECHA: 28/01/2016				
		REVISADO POR: C.D.T.C. FECHA: 03/02/2016				

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

Valoración

Ponderación Total (PT):	100
Clasificación Total (CT):	60
Confianza Ponderada (CP):	70%

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{\text{CT} \times 100}{\text{PT}}$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{60 \times 100}{70}$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = 86 \% \text{ Confianza Alta}$$

TABLA DE RIESGO CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	ALTO	BAJO
51% - 75%	MODERADO	MODERADO
76% - 95%	BAJO	ALTO

RESULTADO

RIESGO	BAJO
CONFIANZA	ALTA

De la fórmula aplicada se determinó un 86% de confianza alta, ubicando al riesgo como bajo, se expresa que este componente lleva a cabo sus procedimientos de acuerdo en sus reglamentos, aunque no respaldan adecuadamente los documentos e información que maneja, este se verificará mediante pruebas de cumplimiento.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL
CANTÓN BOLIVAR LTDA.**

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

PERIODO EVALUADO: Entre el 1 de Enero al 31 de diciembre de 2014

ÁREA: Departamento de Crédito y Cobranza

COMPONENTE: Información y Comunicación

N	PREGUNTAS	SI	NO	En parte	Ponderación	Calificación
1	¿El departamento de crédito realiza la respectiva liquidación de crédito conforme el reglamento de crédito?	X			10	10
2	¿Se da a conocer las planificaciones estratégicas y plan operativo anual al área de crédito para cumplimiento de sus objetivos?	X			10	10
3	¿El área de crédito comunica oportunamente los servicios que ofrece mediante carteles, volantes o escritos?	X			10	10
4	¿El área de crédito busca asesoramiento de profesionales en el ramo para el conocimiento de nuevas estrategias en el área y en el flujo de información?		X		10	0
5	¿Se convoca a reuniones con las máximas autoridades para verificación de los cambios o actualizaciones en normativas?	X			10	10
6	¿Existe y se ha dado a conocer a los responsables de las gestiones de crédito la metodología crediticia utilizada en la cooperativa?	X			10	10
TOTAL		5	1	0	60	50
		ELABORADO M.J.Z.Z POR: M.V.Z.Z. FECHA: 27/01/2016				
		SUPERVISADO POR: E.G.M.S. FECHA: 28/01/2016				
		REVISADO POR: C.D.T.C. FECHA: 03/02/2016				

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

Valoración

Ponderación Total (PT):	100
Clasificación Total (CT):	50
Confianza Ponderada (CP):	60%

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{\text{CT} \times 100}{\text{PT}}$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{50 \times 100}{60}$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = 83 \% \text{ Confianza Alta}$$

TABLA DE RIESGO CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	ALTO	BAJO
51% - 75%	MODERADO	MODERADO
76% - 95%	BAJO	ALTO

RESULTADO

RIESGO	BAJO
CONFIANZA	ALTA

De la aplicación de la fórmula de valoración de riesgo se determinó un porcentaje de 83% que expresa una confianza alta y un riesgo bajo, lo cual manifiesta que el personal si comunica oportunamente las actividades y acciones realizadas en el departamento, aunque no se asesore en la manera de atraer información actual e innovadora para mejorar los procesos, igualmente se deberá verificar mediante pruebas de cumplimiento.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL
CANTÓN BOLIVAR LTDA.**

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

PERIODO EVALUADO: Entre el 1 de Enero al 31 de diciembre de 2014

ÁREA: Departamento de Crédito y Cobranza

COMPONENTE: Seguimiento

N	PREGUNTAS	SI	NO	En parte	Ponderación	Calificación
1	¿Tiene el gerente alguna forma de evaluar las actividades del departamento de crédito y cobranza?	X			10	10
2	¿Se realizan auditorías al departamento de crédito y cobranza para evaluar las operaciones realizadas?	X			10	5
3	¿Los oficiales de crédito realizan seguimiento y cobranza de los créditos otorgados?	X			10	5
4	¿Al otorgarse los créditos se establecen formas de pago y cobranza de los créditos?	X			10	10
5	¿Se realiza el castigo de las operaciones crediticias vencidas mensualmente?	X			10	10
6	¿Se realiza la supervisión de los créditos otorgados a fin de que sean utilizados para los fines que fueron solicitados y de comprobarse lo contrario se realiza las sanciones y acciones pertinentes?	X			10	10
TOTAL		6	0	0	60	50
		ELABORADO POR: M.J.Z.Z M.V.Z.Z.				
		FECHA: 27/01/2016				
		SUPERVISADO POR: E.G.M.S. FECHA: 28/01/2016				
		REVISADO POR: C.D.T.C. FECHA: 03/02/2016				

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

Valoración

Ponderación Total (PT): 100

Clasificación Total (CT): 60

Confianza Ponderada (CP): 60%

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{\text{CT} \times 100}{\text{PT}}$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{60 \times 100}{60}$$

CONFIANZA PONDERADA = 100 % Confianza Alta

TABLA DE RIESGO CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	ALTO	BAJO
51% - 75%	MODERADO	MODERADO
76% - 95%	BAJO	ALTO

RESULTADO

RIESGO BAJO

CONFIANZA ALTA

Del análisis a este componente se estableció un porcentaje del 100% expresando la confianza alta y el riesgo bajo, lo cual significa que se cumple adecuadamente con los procedimientos establecidos, de igual forma se deberá verificar mediante pruebas de cumplimiento.

6.2. Matriz de ponderación de planificación específica

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA.

DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA

TIPO DE EXAMEN: EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

PERIODO: ENTRE EL 1 DE ENERO Y EL 31 DE DICIEMBRE DE 2014

COMPONENTE	RIESGO						JUSTIFICACION RIESGO	CONTROL CLAVE	ENFOQUE DE AUDITORIA
	INHERENTE			CONTROL					
	A	M	B	A	M	B			
COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL		X			X		El riesgo es moderado y la confianza es moderada debido a que el Departamento de Crédito y Cobranza no cuenta con un Código de Ética y un Manual de Crédito.	Reglamento Interno Reglamento de Crédito	PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO Constatar la existencia del reglamento de crédito. PRUEBAS DE SUSTANTIVAS Verificar si se aplica el reglamento de crédito.

COMPONENTE: EVALUACIÓN DEL RIESGO			X			X	La confianza es alta y el riesgo es bajo debido a que el departamento evalúa, analiza y aplica procedimientos adecuados en las operaciones crediticias conforme las disposiciones establecidas en la cooperativa.	Plan Operativo Anual Plan de Desarrollo Estratégico	PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO Verificar el análisis y evaluación de las actividades crediticias sujetas a riesgos. Comprobar la existencia de los procesos para el control de los riesgos.
COMPONENTE: ACTIVIDAD DE CONTROL			X			X	El riesgo es bajo y la confianza es alta debido a que la el control realizado en las diferentes actividades del departamento es realizado de manera oportuna y confiable.	Sistemas de información Flujogramas	PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO Verificar la existencia de sistemas de información. Determinar la eficiencia y eficacia del manejo de los recursos en el departamento de crédito y cobranza.

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			X			X	El riesgo es bajo y la confianza es alta debido a que la distribución de información es apropiada y oportuna para una correcta administración de los riesgos.	Metodologías crediticias Notificaciones de cobro	PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO Verificar la existencia de información y comunicación oportuna de la administración de riesgos. Indagar si se ha dado a conocer el plan operativo anual y plan de desarrollo estratégico.
COMPONENTE: SEGUIMIENTO			X			X	El riesgo es bajo y la confianza es alta debido a que todas las actividades del departamento de crédito y cobranza son supervisadas y monitoreadas en todos sus procesos.	Informes de Auditorías	PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO Verificar la supervisión, monitoreo y seguimiento a los procesos del departamento de crédito y cobranza.

6.3. Programas de evaluación de control interno

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA.

DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

PROGRAMA ESPECÍFICO DE TRABAJO

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL

N°	DESCRIPCIÓN	Ref. P/T	Elaborado por
	OBJETIVOS: • Constatar la existencia del reglamento de crédito. • Verificar si se aplica el reglamento de crédito.		
	PROCEDIMIENTOS: Comprobar que las operaciones realizadas en el departamento de crédito y cobranza se las desarrollo de acuerdo a las disposiciones establecidas.		
	PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO: PRUEBAS SUSTANTIVAS		
1	Comprobar la existencia de un código de ética difundido a todo el personal.	AC1	M.J.Z.Z. M.V.Z.Z.
2	Verificar la existencia del reglamento interno de la cooperativa que establezca políticas y procedimientos de cada puesto.	AC2	M.J.Z.Z. M.V.Z.Z.
3	Comprobar la existencia de un manual de crédito.	AC3	M.J.Z.Z. M.V.Z.Z.
4	Verificar si se realizan capacitaciones y seminarios para la formación del personal.	AC4	M.J.Z.Z. M.V.Z.Z.
5	Constatar que los objetivos de crédito y cobranza contribuyan al cumplimiento de la misión y visión.	AC5	M.J.Z.Z. M.V.Z.Z.
6	Determinar la existencia de una estructura funcional.	AC6	M.J.Z.Z. M.V.Z.Z.
7	Verificar que el personal del área de crédito sea el adecuado para la carga de las labores y funciones.	AC7	M.J.Z.Z. M.V.Z.Z.
8	Verificar que existan sanciones para quienes no cumplan con las responsabilidades encomendadas.	AC8	M.J.Z.Z. M.V.Z.Z.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL
CANTÓN BOLÍVAR LTDA.**

**DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

**PROGRAMA ESPECÍFICO DE TRABAJO
COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGO**

N°	DESCRIPCIÓN	Ref. P/T	Elaborado por:
	OBJETIVOS: • Verificar el análisis y evaluación de las actividades crediticias sujetas a riesgos. • Comprobar la existencia de los procesos para el control de los riesgos.		
	PROCEDIMIENTOS: Comprobar que las operaciones realizadas en el departamento de crédito y cobranza se las desarrollo de acuerdo a las disposiciones establecidas.		
	PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO:		
1	Verificar si se realiza la evaluación y análisis de los sujetos de crédito.	ER1	M.J.Z.Z. M.V.Z.Z.
2	Verificar las políticas y estrategias establecidas por el comité de crédito.	ER2	M.J.Z.Z. M.V.Z.Z.
3	Comprobar que el Comité de crédito realice reuniones a fin de analizar, evaluar y aprobar los créditos.	ER3	M.J.Z.Z. M.V.Z.Z.
4	Constatar si se realiza reportes estadísticos sobre el otorgamiento de crédito, morosidad, cartera en riesgos y demás que considere necesarios para la evaluación de los procesos de crediticios.	ER4	M.J.Z.Z. M.V.Z.Z.
5	Verificar que se emitan notificaciones para el control de la morosidad y mejorar la calidad de la cartera.	ER5	M.J.Z.Z. M.V.Z.Z.
6	Comprobar que las solicitudes de crédito sean aprobadas de acuerdo a los niveles de aprobación de créditos,	ER6	M.J.Z.Z. M.V.Z.Z.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL
CANTÓN BOLÍVAR LTDA.**

DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

PROGRAMA ESPECÍFICO DE TRABAJO

COMPONENTE: ACTIVIDAD DE CONTROL

N°	DESCRIPCIÓN	Ref. P/T	Elaborado por:
	OBJETIVOS: • Verificar la existencia de sistemas de información. • Determinar la eficiencia y eficacia del manejo de los recursos en el departamento de crédito y cobranza.		
	PROCEDIMIENTOS: Comprobar que las operaciones realizadas en el departamento de crédito y cobranza se las desarrollo de acuerdo a las disposiciones establecidas.		
	PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO:		
1	Constatar si se otorgan créditos conforme al perfil de los clientes, destino, fuente de pagos, entre otros establecidos en los reglamentos y disposiciones legales.	AC1	M.J.Z.Z. M.V.Z.Z.
2	Comprobar que los créditos otorgados cuenten con las garantías necesarias a fin de que se responda al pago del crédito.	AC2	M.J.Z.Z. M.V.Z.Z.
3	Verificar que la participación de la cartera se establezca sobre el total de los activos de acuerdo a la planificación estratégica.	AC3	M.J.Z.Z. M.V.Z.Z.
4	Comprobar si el departamento cuenta con un área de archivo digital para salvaguardar información sobre las gestiones de crédito.	AC4	M.J.Z.Z. M.V.Z.Z.
5	Verificar la existencia de un área de archivo físico.	AC5	M.J.Z.Z. M.V.Z.Z.
6	Verificar que los créditos sean pactados mediante contratos de préstamo.	AC6	M.J.Z.Z. M.V.Z.Z.
7	Comprobar si los sistemas informáticos permiten realizar operaciones crediticias de manera oportuna y eficiente.	AC7	M.J.Z.Z. M.V.Z.Z.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL
CANTÓN BOLÍVAR LTDA.**

DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

PROGRAMA ESPECÍFICO DE TRABAJO

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

N°	DESCRIPCIÓN	Ref. P/T	Elaborado por:
	OBJETIVOS: • Verificar la existencia de información y comunicación oportuna de la administración de riesgos. • Indagar si se ha dado a conocer el plan operativo anual y plan de desarrollo estratégico.		
	PROCEDIMIENTOS: Comprobar que las operaciones realizadas en el departamento de crédito y cobranza se las desarrollo de acuerdo a las disposiciones establecidas.		
	PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO:		
1	Constar que se realice la respectiva liquidación de crédito conforme al reglamento de crédito.	IC1	M.J.Z.Z. M.V.Z.Z.
2	Comprobar que se da a conocer la planificación estratégica y el plan operativo anual al área de crédito para cumplimiento de sus objetivos.	IC2	M.J.Z.Z. M.V.Z.Z.
3	Indagar si se comunica oportunamente los servicios que ofrece mediante carteles, volantes o escritos.	IC3	M.J.Z.Z. M.V.Z.Z.
4	Verificar que se busque asesoramiento de profesionales en el ramo para el conocimiento de nuevas estrategias en el área de crédito y flujo de información,	IC4	M.J.Z.Z. M.V.Z.Z.
5	Comprobar que se convoque a reuniones con las máximas autoridades para revisión de las actualizaciones en las normativas.	IC5	M.J.Z.Z. M.V.Z.Z.
6	Verificar que exista y se dé a conocer a los responsables de los créditos la metodología crediticia utilizada en la cooperativa.	IC6	M.J.Z.Z. M.V.Z.Z.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL
CANTÓN BOLÍVAR LTDA.
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014
PROGRAMA ESPECÍFICO DE TRABAJO
COMPONENTE: SEGUIMIENTO**

N°	DESCRIPCIÓN	Ref. P/T	Elaborado por:
	OBJETIVOS: • Verificar la supervisión, monitoreo y seguimiento a los procesos del departamento de crédito y cobranza.		
	PROCEDIMIENTOS: Comprobar que las operaciones realizadas en el departamento de crédito y cobranza se las desarrollo de acuerdo a las disposiciones establecidas.		
	PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO:		
1	Constatar la forma de evaluar las actividades del departamento de crédito y cobranza por parte del gerente.	S1	M.J.Z.Z. M.V.Z.Z.
2	Verificar la realización de auditorías al departamento de crédito y cobranza.	S2	M.J.Z.Z. M.V.Z.Z.
3	Indagar si los oficiales de crédito realizan seguimiento y cobranza de los créditos otorgados.	S3	M.J.Z.Z. M.V.Z.Z.
4	Comprobar que al otorgarse créditos se establezcan las formas de pago y cobranza de los mismos.	S4	M.J.Z.Z. M.V.Z.Z.
5	Revisar el castigo de las operaciones crediticias vencidas mensualmente.	S5	M.J.Z.Z. M.V.Z.Z.
6	Verificar la supervisión de los créditos otorgados a fin de que sean utilizados para los fines solicitados.	S6	M.J.Z.Z. M.V.Z.Z.

7. Recolección de los datos

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL
CANTÓN BOLÍVAR LTDA.
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA
EVALUACION DE CONTROL INTERNO
PAPELES DE TRABAJO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

AC1

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN	
AMBIENTE DE CONTROL	El departamento de crédito y cobranza de la cooperativa no posee un código de ética.	
	Elaborado por:	M.J.Z.Z. M.V.Z.Z.
	Supervisado por:	E.G.M.S.
	Fecha:	27/01/2016

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL
CANTÓN BOLÍVAR LTDA.
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA
EVALUACION DE CONTROL INTERNO
PAPELES DE TRABAJO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

AC2

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN	
AMBIENTE DE CONTROL	La cooperativa si posee un reglamento interno en donde detalla las políticas y procedimientos de cada puesto, corresponde a todas las áreas su aplicación y observación. (Anexo 1)	
	Elaborado por:	M.J.Z.Z. M.V.Z.Z.
	Supervisado por:	E.G.M.S.
	Fecha:	27/01/2016

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL
CANTÓN BOLÍVAR LTDA.
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA
EVALUACION DE CONTROL INTERNO
PAPELES DE TRABAJO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

AC3

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN	
AMBIENTE DE CONTROL	El departamento de crédito y cobranza de la cooperativa no posee un manual de crédito.	
	Elaborado por:	M.J.Z.Z. M.V.Z.Z.
	Supervisado por:	E.G.M.S.
	Fecha:	27/01/2016

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL
CANTÓN BOLÍVAR LTDA.
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA
EVALUACION DE CONTROL INTERNO
PAPELES DE TRABAJO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

AC4

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN	
AMBIENTE DE CONTROL	La cooperativa si cumple con los programas de capacitaciones y seminarios establecidos, los mismos que son cubiertos por la entidad. (Anexo 02)	
	Elaborado por:	M.J.Z.Z. M.V.Z.Z.
	Supervisado por:	E.G.M.S.
	Fecha:	27/01/2016

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL
CANTÓN BOLÍVAR LTDA.
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA
EVALUACION DE CONTROL INTERNO
PAPELES DE TRABAJO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

AC5

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN	
AMBIENTE DE CONTROL	Los objetivos del departamentos se encuentran establecidos en el Reglamento de Crédito los mismos que se interrelacionan con la misión y visión para su cumplimiento. (Anexo 03)	
	Elaborado por:	M.J.Z.Z. M.V.Z.Z.
	Supervisado por:	E.G.M.S.
	Fecha:	27/01/2015

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL
CANTÓN BOLÍVAR LTDA.
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA
EVALUACION DE CONTROL INTERNO
PAPELES DE TRABAJO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

AC6

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN	
AMBIENTE DE CONTROL	La estructura funcional del departamento está determinada en el Organigrama Funcional de la Cooperativa en el cual se detallan los diferentes niveles jerárquicos. (Anexo 04)	
	Elaborado por:	M.J.Z.Z. M.V.Z.Z.
	Supervisado por:	E.G.M.S.
	Fecha:	03/02/2015

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL
CANTÓN BOLÍVAR LTDA.
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA
EVALUACION DE CONTROL INTERNO
PAPELES DE TRABAJO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

AC7

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN	
AMBIENTE DE CONTROL	El número de personas que labora en el departamento de crédito y cobranza es el conveniente e idóneo para las funciones que desempeñan. (Anexo 05)	
	Elaborado por:	M.J.Z.Z. M.V.Z.Z.
	Supervisado por:	E.G.M.S.
	Fecha:	03/02/2015

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL
CANTÓN BOLÍVAR LTDA.
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA
EVALUACION DE CONTROL INTERNO
PAPELES DE TRABAJO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

AC8

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN	
AMBIENTE DE CONTROL	Las sanciones se encuentran descritas en el Reglamento Interno de la Cooperativa. (Anexo 06)	
	Elaborado por:	M.J.Z.Z. M.V.Z.Z.
	Supervisado por:	E.G.M.S.
	Fecha:	03/02/2015

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL
CANTÓN BOLÍVAR LTDA.
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA
EVALUACION DE CONTROL INTERNO
PAPELES DE TRABAJO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

ER1

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN	
EVALUACIÓN DE RIESGO	El oficial de crédito es el encargado de realizar la evaluación, análisis, y recomendación del solicitante de crédito. (Anexo 07)	
	Elaborado por:	M.J.Z.Z. M.V.Z.Z.
	Supervisado por:	E.G.M.S.
	Fecha:	27/01/2016

**OOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL
CANTÓN BOLÍVAR LTDA.
DEPARTAMETNO DE CRÉDITO Y COBRANZA
EVALUACION DE CONTROL INTERNO
PAPELES DE TRABAJO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

ER2

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN	
EVALUACIÓN DE RIESGO	El Comité de crédito no propone nuevas políticas y estrategias para mejorar la morosidad de la entidad.	
	Elaborado por:	M.J.Z.Z. M.V.Z.Z.
	Supervisado por:	E.G.M.S.
	Fecha:	27/01/2016

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL
CANTÓN BOLÍVAR LTDA.
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA
EVALUACION DE CONTROL INTERNO
PAPELES DE TRABAJO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

ER3

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN	
EVALUACIÓN DE RIESGO	EL Comité de Crédito si realiza reuniones periódicas para analizar, evaluar y aprobar los créditos, los mismos que dejan constancia en actas de comité. (Anexo 08)	
	Elaborado por:	M.J.Z.Z. M.V.Z.Z.
	Supervisado por:	E.G.M.S.
	Fecha:	27/01/2016

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL
CANTÓN BOLÍVAR LTDA.
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA
EVALUACION DE CONTROL INTERNO
PAPELES DE TRABAJO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

ER4

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN	
EVALUACIÓN DE RIESGO	El sistema permite realizar y revisar automáticamente el reporte de porcentaje de morosidad que posee el departamento de crédito y cobranza mensualmente. (Anexo 09)	
	Elaborado por:	M.J.Z.Z. M.V.Z.Z.
	Supervisado por:	E.G.M.S.
	Fecha:	27/01/2016

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL
CANTÓN BOLÍVAR LTDA.
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA
EVALUACION DE CONTROL INTERNO
PAPELES DE TRABAJO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

ER5

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN	
EVALUACIÓN DE RIESGO	El oficial de crédito para la recuperación de préstamo emite al socio un aviso de vencimiento del pago de la deuda. (Anexo 10)	
	Elaborado por:	M.J.Z.Z. M.V.Z.Z.
	Supervisado por:	E.G.M.S.
	Fecha:	27/01/2016

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL
CANTÓN BOLÍVAR LTDA.
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA
EVALUACION DE CONTROL INTERNO
PAPELES DE TRABAJO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

ER6

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN	
EVALUACIÓN DE RIESGO	Las solicitudes de crédito son aprobadas de acuerdo a los niveles de aprobación, los mismos que se dejan constancia en las actas de comité de crédito. (Anexo 11)	
	Elaborado por:	M.J.Z.Z. M.V.Z.Z.
	Supervisado por:	E.G.M.S.
	Fecha:	27/01/2016

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL
CANTÓN BOLÍVAR LTDA.
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA
EVALUACION DE CONTROL INTERNO
PAPELES DE TRABAJO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

AC1

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN	
ACTIVIDAD DE CONTROL	Para otorgar créditos se debe llenar una solicitud de crédito donde se detalla todos los datos del socio, el tipo de crédito, el destino, entre otras referencias. (Anexo 12)	
	Elaborado por:	M.J.Z.Z. M.V.Z.Z.
	Supervisado por:	E.G.M.S.
	Fecha:	27/01/2016

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL
CANTÓN BOLÍVAR LTDA.
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA
EVALUACION DE CONTROL INTERNO
PAPELES DE TRABAJO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

AC2

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN	
ACTIVIDAD DE CONTROL	Toda persona que requiera de un crédito debe contar con un garante socio, o no socio, cuyos datos se detallan en la ficha del garante. (Anexo 13)	
	Elaborado por:	M.J.Z.Z. M.V.Z.Z.
	Supervisado por:	E.G.M.S.
	Fecha:	27/01/2016

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL
CANTÓN BOLÍVAR LTDA.
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA
EVALUACION DE CONTROL INTERNO
PAPELES DE TRABAJO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

AC3

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN	
ACTIVIDAD DE CONTROL	Dentro de la planificación estratégica se determina el monto correspondiente a la participación de la cartera. (Anexo 14)	
	Elaborado por:	M.J.Z.Z. M.V.Z.Z.
	Supervisado por:	E.G.M.S.
	Fecha:	27/01/2016

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL
CANTÓN BOLÍVAR LTDA.
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA
EVALUACION DE CONTROL INTERNO
PAPELES DE TRABAJO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

AC4

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN	
ACTIVIDAD DE CONTROL	Tanto en el área de crédito como en la entidad no se tiene un sistema de archivo digital que respalde y asegure la información.	
	Elaborado por:	M.J.Z.Z. M.V.Z.Z.
	Supervisado por:	E.G.M.S.
	Fecha:	27/01/2016

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL
CANTÓN BOLÍVAR LTDA.
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA
EVALUACION DE CONTROL INTERNO
PAPELES DE TRABAJO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

AC5

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN	
ACTIVIDAD DE CONTROL	El departamento de crédito mantiene un área de archivo ordenado cronológicamente de todos los documentos de los socios y demás información de la entidad. (Anexo 15)	
	Elaborado por:	M.J.Z.Z. M.V.Z.Z.
	Supervisado por:	E.G.M.S.
	Fecha:	27/01/2016

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL
CANTÓN BOLÍVAR LTDA.
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA
EVALUACION DE CONTROL INTERNO
PAPELES DE TRABAJO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

AC6

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN	
ACTIVIDAD DE CONTROL	Las personas que otorgan los créditos realizan un contrato de préstamo en el que se determinan las cláusulas del convenio de otorgar y pagar puntualmente el monto dado por la entidad. (Anexo 16)	
	Elaborado por:	M.J.Z.Z. M.V.Z.Z.
	Supervisado por:	E.G.M.S.
	Fecha:	27/01/2016

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL
CANTÓN BOLÍVAR LTDA.
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA
EVALUACION DE CONTROL INTERNO
PAPELES DE TRABAJO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

AC7

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN	
ACTIVIDAD DE CONTROL	Los sistemas informáticos permiten obtener de manera automática los registros de datos, consultas de préstamos y tablas de amortización, mediante el programa AFC. (Anexo 17)	
	Elaborado por:	M.J.Z.Z. M.V.Z.Z.
	Supervisado por:	E.G.M.S.
	Fecha:	27/01/2016

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL
CANTÓN BOLÍVAR LTDA.
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA
EVALUACION DE CONTROL INTERNO
PAPELES DE TRABAJO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

IC1

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	El departamento de crédito al tener la respectiva aprobación de los créditos concedidos se emite el respectivo desembolso y liquidación del préstamo a fin de que sean pagados en las fechas pactadas. (Anexo 18)	
	Elaborado por:	M.J.Z.Z. M.V.Z.Z.
	Supervisado por:	E.G.M.S.
	Fecha:	27/01/2016

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL
CANTÓN BOLÍVAR LTDA.
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA
EVALUACION DE CONTROL INTERNO
PAPELES DE TRABAJO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

IC2

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	El Plan Operativo Anual es elaborado cada año y el Plan de Desarrollo Estratégico es elaborado cada cinco años los mismos que se dan a conocer en reuniones después de su aprobación. (Anexo 19)	
	Elaborado por:	M.J.Z.Z. M.V.Z.Z.
	Supervisado por:	E.G.M.S.
	Fecha:	27/01/2016

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL
CANTÓN BOLÍVAR LTDA.
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA
EVALUACION DE CONTROL INTERNO
PAPELES DE TRABAJO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

IC3

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	El área de crédito pone a disposición de los clientes o socios en general los servicios que ofrece mediante hojas volantes, trípticos, folleterías, entre otros. (Anexo 20)	
	Elaborado por:	M.J.Z.Z. M.V.Z.Z.
	Supervisado por:	E.G.M.S.
	Fecha:	27/01/2016

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL
CANTÓN BOLÍVAR LTDA.
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA
EVALUACION DE CONTROL INTERNO
PAPELES DE TRABAJO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

IC4

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	El área de crédito y cobranza no cuenta con asesorías contratadas por la entidad dirigida a optimizar las operaciones realizadas en el área.	
	Elaborado por:	M.J.Z.Z. M.V.Z.Z.
	Supervisado por:	E.G.M.S.
	Fecha:	27/01/2016

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL
CANTÓN BOLÍVAR LTDA.
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA
EVALUACION DE CONTROL INTERNO
PAPELES DE TRABAJO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

IC5

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Las reuniones con las máximas autoridades se informan a través de convocatorias emitidas a los representantes de la cooperativa. (Anexo 21)	
	Elaborado por:	M.J.Z.Z. M.V.Z.Z.
	Supervisado por:	E.G.M.S.
	Fecha:	27/01/2016

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL
CANTÓN BOLÍVAR LTDA.
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA
EVALUACION DE CONTROL INTERNO
PAPELES DE TRABAJO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

IC6

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	La metodología crediticia del área de crédito y cobranza se la da a conocer desde que empieza a laborar en la cooperativa la misma que consta en el reglamento de crédito de la cooperativa. (Anexo 22)	
	Elaborado por:	M.J.Z.Z. M.V.Z.Z.
	Supervisado por:	E.G.M.S.
	Fecha:	27/01/2016

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL
CANTÓN BOLÍVAR LTDA.
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA
EVALUACION DE CONTROL INTERNO
PAPELES DE TRABAJO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

S1

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN	
SEGUIMIENTO	La Gerencia General mensualmente emite informes sobre el departamento de crédito y cobranza al Consejo de Administración. (Anexo 23)	
	Elaborado por:	M.J.Z.Z. M.V.Z.Z.
	Supervisado por:	E.G.M.S.
	Fecha:	27/01/2016

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL
CANTÓN BOLÍVAR LTDA.
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA
EVALUACION DE CONTROL INTERNO
PAPELES DE TRABAJO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

S2

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN	
SEGUIMIENTO	Las auditorías en la cooperativa son realizadas anualmente por entidades externas. (Anexo 24)	
	Elaborado por:	M.J.Z.Z. M.V.Z.Z.
	Supervisado por:	E.G.M.S.
	Fecha:	27/01/2016

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL
CANTÓN BOLÍVAR LTDA.
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA
EVALUACION DE CONTROL INTERNO
PAPELES DE TRABAJO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

S3

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN	
SEGUIMIENTO	Los oficiales de crédito realizan seguimiento y cobranza emitiendo llamadas telefónicas, notificaciones y cartas de cobro al socio cuando tiene un crédito por vencer o ha pasado la fecha de vencimiento. (Anexo 25)	
	Elaborado por:	M.J.Z.Z. M.V.Z.Z.
	Supervisado por:	E.G.M.S.
	Fecha:	27/01/2016

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL
CANTÓN BOLÍVAR LTDA.
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA
EVALUACION DE CONTROL INTERNO
PAPELES DE TRABAJO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

S4

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN	
SEGUIMIENTO	Las formas de pago y cobranza se establecen mediante autorizaciones de débitos automáticos de la cuenta. (Anexo 26)	
	Elaborado por:	M.J.Z.Z. M.V.Z.Z.
	Supervisado por:	E.G.M.S.
	Fecha:	27/01/2016

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL
CANTÓN BOLÍVAR LTDA.
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA
EVALUACION DE CONTROL INTERNO
PAPELES DE TRABAJO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

S5

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN	
SEGUIMIENTO	El departamento de crédito y cobranza es el encargado de informar a la Gerencia General, y este al Consejo de Administración para que realice el respectivo castigo de las operaciones de crédito vencida. (Anexo 27)	
	Elaborado por:	M.J.Z.Z. M.V.Z.Z.
	Supervisado por:	E.G.M.S.
	Fecha:	27/01/2016

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL
CANTÓN BOLÍVAR LTDA.
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA
EVALUACION DE CONTROL INTERNO
PAPELES DE TRABAJO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

S6

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN	
SEGUIMIENTO	Al otorgarse el crédito se establece una Declaración de licitud de fondos y transacciones al socio y su garante. (Anexo 28)	
	Elaborado por:	M.J.Z.Z. M.V.Z.Z.
	Supervisado por:	E.G.M.S.
	Fecha:	27/01/2016

8. Análisis de los datos

HOJA DE HALLAZGOS	
ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA.	
PERIODO: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014	
EVALUACIÓN: DE CONTROL INTERNO	
ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA	
COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL	
P/T AC1	
Descripción del hallazgo	Inexistencia de un código de ética en el departamento de crédito y cobranza.
Condición	De acuerdo a la evaluación de control interno realizada en el departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar Ltda., se pudo constar que no se tiene establecido un código de ética que norme el accionar moral de los empleados y directivos.
Criterio	Al respecto este hallazgo incumple lo dispuesto en el artículo 7 de la Sección II Estructura, Capítulo VII Principios de un Buen Gobierno Corporativo, Título XIV Código de Transparencia y de Derechos del Usuario, Libro I Normas Generales para las Instituciones del Sistema Financiero, presentada por la Superintendencia de Bancos y Seguros.
Efecto	Esto ocasiono que el incumplimiento de las normas hace que exista ineficiencia en la forma de proceder dentro del departamento y por ende la organización.
Causa	Lo señalado se originó por la falta de un código de ética, ya que se rigen por los principios señalados en distintas leyes y normas.
Comentario	Esta situación originó que no se tengan de manera específicas reglas de conductas y normas éticas para el accionar de los empleados, gerente y directivos que propicie el cumplimiento de

	la misión y visión, procurando el respeto y buenas costumbres, las mismas que se necesitan ser difundidos a cada uno de los involucrados.
Conclusión	En el área de crédito posee con un código de ética a fin de que cada uno de los involucrados se comprometa a ejercer sus labores mediante una cultura basada en principios, valores y transparencia que contribuya a el cumplimiento de la ley e incorporación de principios de un buen gobierno corporativo.
Recomendación	Al Gerente Se debe proceder a la elaboración y aprobación de un código de ética que norme el accionar de los involucrados en el área en todos sus niveles, a fin de aplicar los principios de transparencia, rendición de cuentas, respeto a las preferencias de los grupos de interés, y el cumplimiento de la ley y normativa vigente, y que los mismos se evalúen por medio de indicadores que establezca el grado de obediencia de los principios y valores éticos.

HOJA DE HALLAZGOS ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA. PERIODO: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014 EVALUACIÓN: DE CONTROL INTERNO ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL P/T AC3	
Descripción del hallazgo	Inexistencia de un manual de crédito.
Condición	De acuerdo a la evaluación de control interno realizada en el departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar Ltda., se pudo constar que el área no tiene un manual de crédito que establezca los procedimientos y políticas para la colocación de recursos.
Criterio	Al respecto este hallazgo incumple lo dispuesto literal f) Aprobar un Manual de Crédito, artículo 5 sobre Responsabilidades del Consejo de Administración, Capítulo I Del Objeto, Ámbito de Aplicación y Definiciones de la Norma para la Gestión del Riesgo de Crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, expedida por Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.
Efecto	Esto ocasiono que los funcionarios no dispongan de un Manual de Crédito que respalde los pasos a seguir en las gestiones de crédito y cobranza de las obligaciones contraídas con los socios.
Causa	Lo señalado se originó por la falta de un Manual de Crédito.
Comentario	El no contar con un Manual de Crédito hace que existan irregularidades al momento de desempeñar sus funciones.
Conclusión	Se establece que dentro del departamento aún no existe un Manual de Crédito para que los encargados de esta labor tengan definidos los pasos de colocación y recuperación de los recursos dados, como políticas para mitigar los riesgos generados por la

	administración de la cartera de crédito.
Recomendación	Al Consejo de Administración Se debe proceder a la elaboración y aprobación de un Manual de Crédito para que establezca las políticas y procedimientos generales de créditos, los mismos que deben ser claros y objetivos, permitiendo una organización y coordinación eficaz por parte del personal que se encarga de la colocación de recursos económicos.

HOJA DE HALLAZGOS	
ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA.	
PERIODO: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014	
EVALUACIÓN: DE CONTROL INTERNO	
ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA	
COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS	
P/T ER2	
Descripción del hallazgo	Falta de políticas y estrategias para las gestiones de crédito y cobranza.
Condición	Según lo encontrado en la evaluación de control interno realizada en el departamento de crédito y cobranza se pudo constatar que la falta de estrategias para el control de la cartera de crédito hace que se tenga una morosidad alta así mismo perjudica a la consecución de los objetivos y metas de la entidad.
Criterio	Esta situación incumple en parte con el Reglamento Interno, art. 61 funciones del comité de crédito de la cooperativa.
Efecto	El personal encargado del análisis y evaluación de los riesgos realiza un control inadecuado o poco existente sobre los riesgos que se pueden derivar de las labores realizadas.
Causa	Esto se debe a la falta de reglamentos para proponer acciones que prevengan y mitiguen los riesgos.
Comentario	Consideramos que los funcionarios solo se basan en analizar la situación de los riesgos internos y externos solo cuando es necesario, sin analizar cuáles serían los riesgos problemáticos, y si el crédito se utilizó para los fines que fueron solicitados.
Conclusión	La escasa responsabilidad de los funcionarios por efectuar a cabalidad los objetivos del área es a consecuencia de la falta de incorporación de habilidades estratégicas que se plasmen en un definitivo periodo de tiempo.
Recomendación	Al Comité de Crédito Incorporar y definir un plan de trabajo que incluya políticas y

	estrategias para cumplir con las actividades y metas en un lapso de tiempo específico.
--	--

HOJA DE HALLAZGOS	
ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA.	
PERIODO: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014	
EVALUACIÓN: DE CONTROL INTERNO	
ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA	
COMPONENTE: ACTIVIDAD DE CONTROL	
P/T AC4	
Descripción del hallazgo	No posee un sistema de archivo digital que respalde la documentación existente.
Condición	De acuerdo a la evaluación de control interno realizada en el departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda., se ha podido constatar que los documentos se encuentran archivados en un área de forma física mediante carpetas y folders de forma manual sin existir un archivo digital que respalde la información archivada.
Criterio	Al respecto este hallazgo incumple lo dispuesto en el artículo 2, sección I De los Procedimientos Generales, Capítulo II Normas para la Conservación de los Archivos en Sistemas de Microfilmación, Magneto-Ópticos u Ópticos, Título XII de la Información y Publicidad, Libro I Normas Generales para las Instituciones del Sistema Financiero presentado por la Superintendencia de Bancos y Seguros.
Efecto	En todos los departamentos de la cooperativa existe control inadecuado de los archivos.
Causa	No se tiene una seguridad razonable de que los archivos tenientes en el departamento estén preservados por el tiempo necesario ya que los imprevistos pueden ocurrir en cualquier momento.
Comentario	Debido a la naturaleza de las operaciones realizadas en el departamento de crédito y cobranza y demás áreas se debe

	considerar la implementación de un sistema de archivo digital que facilite la búsqueda de información cuando estas sean requeridas, por lo que el espacio del archivo de los documentos es reducido y a medida que avanzan los años este requerirá de más controles y seguridades.
Conclusión	Respecto a la custodia y archivo digital de los documentos los controles en el departamento de crédito son dependientes de tecnologías de información por lo que existe poca medida de confiabilidad de estos procesos, que resguarde y reasegure la conservación y autenticidad de la información.
Recomendación	Al Gerente Se debe incorporar en la entidad un custodio e implementación de un sistema de archivo digital que permite agilidad y eficiencia en la búsqueda de documentos de años anteriores, también se debe realizar un manual en donde detalle las políticas y procedimientos para la conservación de archivos.

HOJA DE HALLAZGOS ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA. PERIODO: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014 EVALUACIÓN: DE CONTROL INTERNO ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN P/T IC4	
Descripción del hallazgo	Falta de asesoramiento en el departamento de crédito y cobranza.
Condición	De acuerdo a la evaluación de control interno realizada en el departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar Ltda., se ha establecido que en la entidad y por ende en el área no se realiza asesoría externa especializada en implantar alternativas para mejorar los procesos y gestiones de otorgación de créditos.
Criterio	Al respecto esta situación se incumple tomando en consideración la Norma de Control Interno 500 Información y Comunicación.
Efecto	Esto puede ocasionar un control inadecua de las actividades correspondientes a la otorgación de créditos, generando ineffectividad en el trabajo.
Causa	La causal de esta situación se produjo por la falta de supervisan adecuada, que sea mediante asesoría externa contratada por la entidad.
Comentario	Mediante la indagación aplicada en los cuestionarios se pudo encontrar que en la entidad no se realiza asesoramiento externo de expertos que permita implantar o mejorar estrategias en los ámbitos social, tecnológico, económico, productivo, entre otros relacionados a las gestiones crediticias realizadas en el departamento, ya que dichos procesos son supervisados de manera rutinaria.
Conclusión	El hecho de no contratar servicios de asesoría en la cooperativa

	para el departamento de crédito y cobranza genera que se realicen las tareas mecánicamente, generando falta de oportunidades en la recuperación de crédito que permita mejorar la calidad de la cartera.
Recomendación	Al Gerente Que se realice la contratación de una entidad encargada del asesoramiento y supervisen las actividades realizadas en el departamento para que mediante el análisis se diseñen e implanten estrategias para cumplir de manera más eficiente el logro de los objetivos y metas, brindando información segura y ofreciendo servicios financieros confiables.

9. Elaboración del reporte de los resultados

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ

**COMISIÓN DE TITULACION ESPECIAL DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE
MANABÍ**

2222-D-FCAE

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL
CANTÓN BOLÍVAR LTDA.**

INFORME

Evaluación de Control Interno al Departamento de Crédito y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda. durante el periodo comprendido desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2014.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL
CANTÓN BOLÍVAR LTDA.**

ACCIÓN DE CONTROL: Evaluación de Control Interno al Departamento de Crédito y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda. durante el periodo comprendido desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2014.

Por el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2014.

**Comisión De Titulación Especial De La Facultad De Ciencias Administrativas Y
Económicas De La Universidad Técnica De Manabí**

Portoviejo – Ecuador

Portoviejo, 03 de febrero de 2016.

Ing.

María Luisa Faubla Vera

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CALCETA LTDA.

Presente.-

De mi consideración:

Se efectuó la Evaluación de Control Interno al Departamento de Crédito y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda. durante el periodo comprendido desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2014.

Esta acción de control se ha efectuado en concordancia con las Normas Internacionales de Auditoría. Las mismas que requieren que la auditoría sea planificada y ejecutada para obtener certeza razonable de que la información y la documentación examinada no contienen exposiciones erróneas de carácter significativo, igualmente que las operaciones a las cuales corresponden, se hayan ejecutado de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, políticas y demás normas aplicables. Los resultados debido a su naturaleza están expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe.

Las recomendaciones obtenidas del análisis de los resultados deben ser aplicadas de manera inmediata y con el carácter de obligatorio de acuerdo a lo dispuesto por la máxima autoridad de la empresa.

Atentamente,

Eco. Elena Mendoza Sampedro

Tutora del Trabajo de Titulación

CAPÍTULO I

INFORMACION INTRODUCTORIA

ENFOQUE DE LA AUDITORÍA

Motivo de la evaluación de control interno

La Evaluación de Control Interno al Departamento de Crédito y Cobranza., se llevará a efecto en cumplimiento al Anteproyecto de titulación aprobado por la Consejo Directivo de la FCAE, mediante Oficio N° 2222-D-FCAE del 08 de diciembre de 2015 suscrito por la Decana, por el periodo comprendido del 01 de Enero al 31 Diciembre del 2014.

Objetivos de la evaluación de control interno

Los objetivos generales de esta acción de control son:

- Confirmar que los procesos realizados en el departamento de crédito se cumplan de acuerdo a los reglamentos establecidos dentro de la cooperativa.
- Diagnosticar la situación del Departamento de Crédito y Cobranza referente al control interno.
- Determinar el nivel de riesgo-confianza de los componentes a evaluar.
- Emitir un informe final que contenga conclusiones y recomendaciones.

Alcance y naturaleza de la evaluación de control interno

La Evaluación de Control Interno al Departamento de Crédito y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda., Cantón Bolívar cubrirá el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre 2014

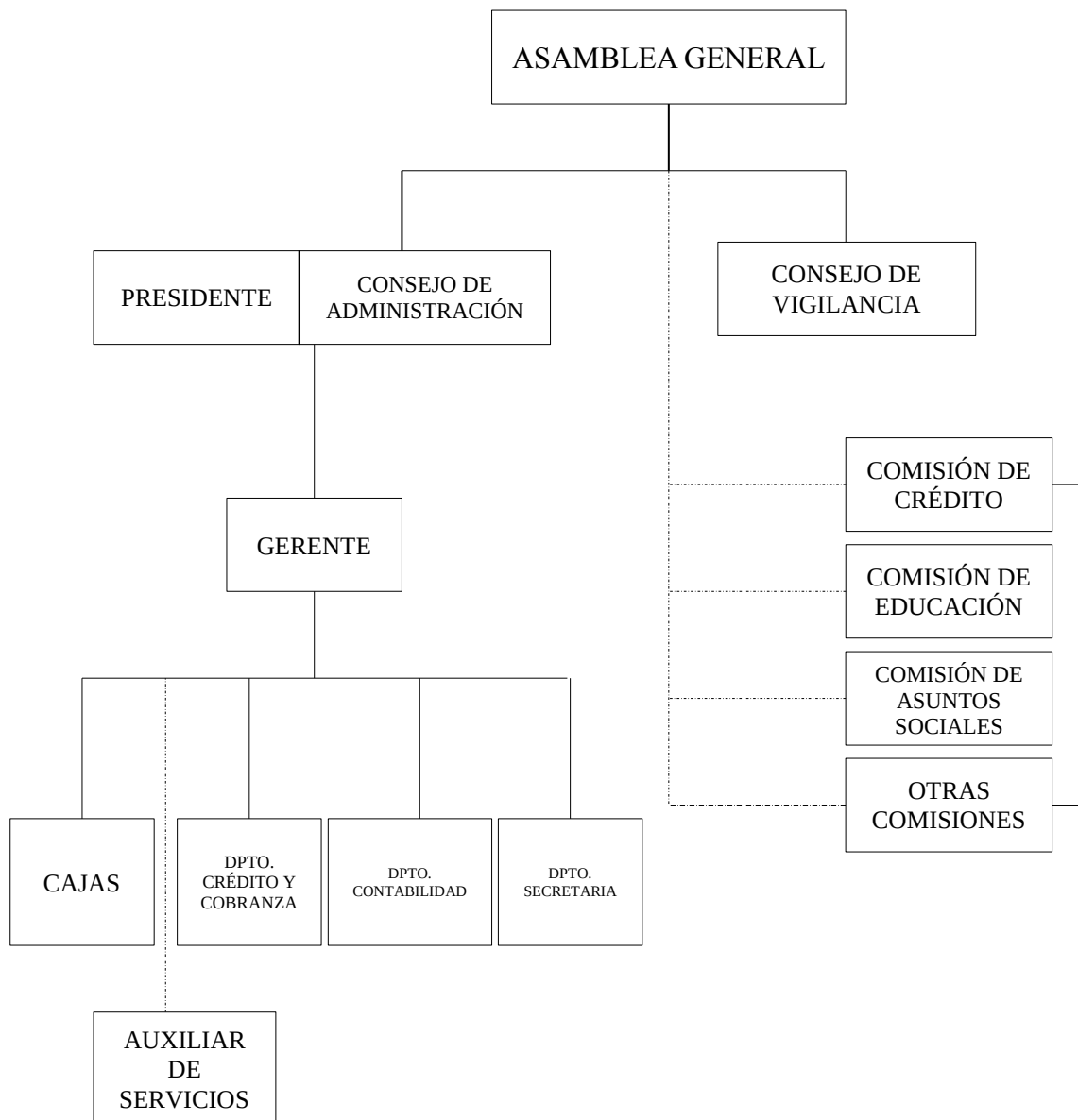
Base legal

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda., se venía gestando desde el año 2002, es así que mediante una Asamblea General de Directivos y socios el día 11 de febrero de 2003 se crea con el nombre de PRE-COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA.

La cooperativa fue aprobado el día 06 de marzo del año 2003; remitido a la Dirección Nacional de Cooperativas del Ministerio de Bienestar Social (hoy MIES), el mismo que lo declaró aprobado mediante Acuerdo Ministerial N°. 001446 el 29 diciembre de 2003, e inscrito en el registro general de Cooperativas con el número de orden 6648 de enero 09 de 2004.

Organigrama

De conformidad con el reglamento orgánico y funcional, la cooperativa se encuentra estructura en los siguientes niveles organizativos:



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda.

Elaborado por: Autoras del trabajo de titulación

Misión

Promover el ahorro sistemático, brindando servicios crediticios y sociales a sus socios, aplicando políticas claras, mediante la ejecución de procesos sostenibles acorde con la realidad socio-económica de nuestro entorno geográfico.

Visión

Propende constituirse en la primera Institución del Sector Financiero Popular y Solidario del Cantón Bolívar, la provincia y el país, que consolide la propuesta constitucional de integrar a todos los actores de la economía popular y solidaria, bajo los más elementales principios cooperativos.

CAPÍTULO II

RESULTADOS GENERALES

Inexistencia de un código de ética en el departamento de crédito y cobranza.

De acuerdo a la evaluación de control interno realizada en el departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar Ltda., se pudo constar que no se tiene establecido un código de ética que norme el accionar moral de los empleados y directivos.

Conclusión

En el área de crédito posee con un código de ética a fin de que cada uno de los involucrados se comprometa a ejercer sus labores mediante una cultura basada en principios, valores y transparencia que contribuya al cumplimiento de la ley e incorporación de principios de un buen gobierno corporativo.

Recomendación

Al Gerente

Se debe proceder a la elaboración y aprobación de un código de ética que norme el accionar de los involucrados en el área en todos sus niveles, a fin de aplicar los principios de transparencia, rendición de cuentas, respeto a las preferencias de los grupos de interés, y el cumplimiento de la ley y normativa vigente, y que los mismos se evalúen por medio de indicadores que establezca el grado de obediencia de los principios y valores éticos.

Inexistencia de un manual de crédito.

De acuerdo a la evaluación de control interno realizada en el departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar Ltda., se pudo constar que el área no tiene un manual de crédito que establezca los procedimientos y políticas para la colocación de recursos.

Conclusión

Se establece que dentro del departamento aún no existe un Manual de Crédito para que los encargados de esta labor tengan definidos los pasos de colocación y recuperación de los recursos dados, como políticas para mitigar los riesgos generados por la administración de la cartera de crédito.

Recomendación

Al Consejo de Administración

Se debe proceder a la elaboración y aprobación de un Manual de Crédito para que establezca las políticas y procedimientos generales de créditos, los mismos que deben ser claros y objetivos, permitiendo una organización y coordinación eficaz por parte del personal que se encarga de la colocación de recursos económicos.

Falta de políticas y estrategias para las gestiones de crédito y cobranza.

Según lo encontrado en la evaluación de control interno realizada en el departamento de crédito y cobranza se pudo constatar que la falta de estrategias para el control de la cartera de crédito hace que se tenga una morosidad alta así mismo perjudica a la consecución de los objetivos y metas de la entidad.

Conclusión

La escasa responsabilidad de los funcionarios por efectuar a cabalidad los objetivos del área es a consecuencia de la falta de incorporación de habilidades estratégicas que se plasmen en un definitivo periodo de tiempo.

Recomendación

Al Comité de Crédito

Incorporar y definir un plan de trabajo que incluya políticas y estrategias para cumplir con las actividades y metas en un lapso de tiempo específico.

No posee un sistema de archivo digital que respalde la documentación existente.

De acuerdo a la evaluación de control interno realizada en el departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón

Bolívar Ltda., se ha podido constatar que los documentos se encuentran archivados en un área de forma física mediante carpetas y folders de forma manual sin existir un archivo digital que respalde la información archivada.

Conclusión

Respecto a la custodia y archivo digital de los documentos los controles en el departamento de crédito son dependientes de tecnologías de información por lo que existe poca medida de confiabilidad de estos procesos, que resguarde y reasegure la conservación y autenticidad de la información.

Recomendación

Al Gerente

Se debe incorporar en la entidad un custodio e implementación de un sistema de archivo digital que permite agilidad y eficiencia en la búsqueda de documentos de años anteriores, también se debe realizar un manual en donde detalle las políticas y procedimientos para la conservación de archivos.

Falta de asesoramiento en el departamento de crédito y cobranza.

De acuerdo a la evaluación de control interno realizada en el departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar Ltda., se ha establecido que en la entidad y por ende en el área no se realiza asesoría externa especializada en implantar alternativas para mejorar los procesos y gestiones de otorgación de créditos.

Conclusión

El hecho de no contratar servicios de asesoría en la cooperativa para el departamento de crédito y cobranza genera que se realicen las tareas mecánicamente, generando falta de oportunidades en la recuperación de crédito que permita mejorar la calidad de la cartera.

Recomendación

Al Gerente

Que se realice la contratación de una entidad encargada del asesoramiento y supervisen las actividades realizadas en el departamento para que mediante el análisis se diseñen e

implanten estrategias para cumplir de manera más eficiente el logro de los objetivos y metas, brindando información segura y ofreciendo servicios financieros confiables.

Presupuesto

Rubro	Unidad De Medida	Cantidad	Valores En Dólares	
			Unitario	Total USD
Internet	meses	3	20,00	60,00
Hojas Bond	resmas	4	5,00	20,00
Fotocopias	unidades	1500	0,03	45,00
Tinta	cartuchos	4	33,00	132,00
Fotografías	unidades	18	1,50	27,00
Recargas Móviles	recarga	20	3,00	60,00
Alimentación	refrigerios	70	2,50	175,00
Transporte	pasajes	10	1,50	15,00
Pendrive	unidades	2	10,00	20,00
Cd	unidades	6	1,00	6,00
Titulo	unidades	2	180,00	360,00
Derecho De Grado	unidades	2	80,00	160,00
Empastado	unidades	6	10,00	60,00
Imprevistos			400,00	400,00
TOTAL				1540,00

Cronograma Valorado

ACTIVIDADES	TIEMPO EN MESES												RECURSOS			COSTO TOTAL
	Diciembre			Enero			Febrero			Humano	Materiales	Otros				
Revisión de la estructura y recopilación de la información	■	■											3	Material de oficina	Movilización	80,00
Organización y selección de la información			■										2	Material de oficina	Movilización	150,00
Definición del diseño metodológico y selección de la muestra				■									2	Material de oficina	Movilización	150,00
Elaboración del plan de trabajo y notificaciones				■									2	Material de oficina	Movilización	120,00
Desarrollo de la evaluación de control interno					■								2	Material de oficina	Movilización	125,00
Presentación, análisis y tabulación de la información						■							2	Material de oficina	Movilización	145,00
Análisis e interpretación de los resultados							■						2	Material de oficina	Movilización	100,00
Elaboración del informe final								■					2	Material de oficina	Movilización	120,00
Revisión del proyecto de titulación									■				3	Material de oficina	Movilización	150,00
Aprobación del proyecto de titulación										■			3	Material de oficina	Movilización	250,00
Defensa del Proyecto de titulación											■		6	Material de oficina	Movilización	150.00
TOTAL																1540,00

Bibliografía

- 1 Aguirre, Ricardo, y Carlos Armenta. «LA IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO EN LAS PEQUEÑAS.» *El Buzón de Pacioli*, 2012: 2.
- 2 Albanese, Diana Ester. «ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS: APLICACIÓN DE UNA MATRIZ DE RIESGO EN EL MARCO DE UN PLAN DE PREVENCIÓN CONTRA EL LAVADO DE ACTIVOS.» *Revista Base (Administração e Contabilidade)*, 2012: 10.
- 3 Barquero, Miguel. *Manual práctico de Control Interno Teoría y aplicación práctica*. Barcelona: Profit, 2013.
- 4 Blossiers Mazzini, Juan Jose. «MANUAL DE DERECHO BANCARIO.» Lima: Legales E.I.R.L, 2013.
- 5 Cedeño Avilés, Gabriela Irina. «“EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LA ORGANIZACIÓN RADIAL AMAZONAS”».» 05 de 2012. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/730/1/T-UCE-0003-55.pdf> (último acceso: 10 de 01 de 2015).
- 6 Código Orgánico Monetario y Financiero. «Segundo Suplemento -- Registro Oficial N° 332.» Quito, 12 de Septiembre de 2014.
- 7 Constituyente, Asamblea. *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi: Ediciones Jurídicas "EDIJUR", 2008.
- 8 Cooperativa de Ahorro y Crédito "Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda.". «Reglamento Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda.".» Reglamento Interno, Calceta, 2014.
- 9 Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar. «Productos y servicios que ofrece la cooperativa asus asociados y público en general.» s.f.
- 10 García Moreira, María Elena, y Glenda Lorena González Burgos. «Auditoria de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón Bolívar Limitada de la ciudad de Calceta, año 2010".» Trabajo de fin de titulación, Calceta, 2013.
- 11 González, Ambrosio Amaro. «La importancia del control interno en la empresa.» *El Economista, comunidad El Empresario*, 2013: 3.

- 12 Hanns de la Fuente, Mella, y Isabel Díaz Bravo. «Análisis de los factores determinantes de la calidad percibida del servicio prestado por una cooperativa de ahorro y crédito: una aplicación basada en modelos de ecuaciones estructurales.» *Revista Chilena*, 2013: 232-247.
- 13 Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. *Codificación de las Normas que Regulan la Segmentación de la Cartera de Crédito de las Entidades del Sistema Financiero Nacional*. 16 de Abril de 2015.
- 14 Junta de Regulación Monetaria y Financiera. «NORMA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO.» *RESOLUCIÓN No. 129-2015-F*. QUITO: Nacional, 23 de 09 de 2015.
- 15 Lara Medina, Gribder Edison. «IMPORTANCIA ECONÓMICA Y PROYECCIÓN SOCIAL DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO: CASO BABAHOYO Y QUEVEDO 2010 - 2011.» mayo de 2014. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/5152/1/Lara%20Medina%2c%20Gribder.pdf> (último acceso: 20 de mayo de 2015).
- 16 Lara, Arturo. *Toma el Control de tu Negocio*. Monterrey: LID Editorial Mexicana Homero, 2012.
- 17 Madura, Jeff. *MERCADOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS*. Mexico D.F: Cengage Learning editores pag. 566, 2010.
- 18 Manco, Carlos Juan. *ELEMENTOS BÁSICOS DEL CONTROL, LA AUDITORÍA Y LA REVISORÍA FISCAL*. Auditores, 2014.
- 19 Miño Grijalva, Wilson. *Historia del Cooperativismo en el Ecuador*. Quito: Editogran S. A., 2013.
- 20 Molina, Salvador, Javier Fernández Aguado, y Francisco López Lubián. *El ciclo de crédito*. Madrid: LID, 2015.
- 21 Pelazas Manso, Ángeles María. «UF0317 - Planificación de la auditoría.» 45. España : Paraninfo S.A. , 2015.
- 22 Reglamento de Seguimiento, Control y Cobranza de la Cartera de Créditos. *Acuerdo número 13*. 17 de Septiembre de 2009.
- 23 Rivas Márquez, Glenda. «Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos.» *Revista Venezolana*, 07 2011.

- 24 Sánchez, David. «Cobranza coactiva de una deuda con el SUNAT.» 19 de Agosto de 2014. <http://www.rankia.mx/blog/sunat-impuestos/2427173-cobranza-coactiva-deuda-sunat> (último acceso: 22 de Julio de 2015).
- 25 Solidaria, Superintendencia de Economía Popular y. *Boletín trimestal I Un vistazo del sector cooperativo por segmentos y niveles*. Quito, 04 de 2013.
- 26 SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA. «Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.» Quito, 10 de 2014.
- 27 Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. «Manual de Crédito.» s.f.
- 28 Tamayo, Eugenio, y Raúl López. «PROCESO INTEGRAL DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL .» 308. Editex, 2012.
- 29 Tenorio, María Del Carmen, y Luis Gabriel Pesántez. «Análisis de la estructura financiera y evaluación del riesgo de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito La Merced.» 2012. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1533/1/tif94.pdf> (último acceso: junio de 2015).
- 30 V, Carlos. *El blog de crédito y cobranza en las PyMEs*. 07 de 02 de 2014. <https://creditoycobranza.wordpress.com/2014/02/07/que-son-las-politicas-de-cobranza-de-una-empresa/> (último acceso: 16 de 01 de 2016).

Anexos



REGLAMENTO INTERNO

DE LA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA."

REGLAMENTO INTERNO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA."

TÍTULO I GENERALIDADES OBJETO SOCIAL

Art.1.DOMICILIO, RESPONSABILIDAD, DURACIÓN: El domicilio principal de la Cooperativa es la Provincia de Manabí, Cantón Bolívar, Parroquia Calceta, y, cuando el requerimiento lo demande, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, la Cooperativa podrá abrir oficinas operativas en cualquier parte del territorio nacional.

La Cooperativa será de responsabilidad limitada a su capital social, la responsabilidad de sus socios estará limitada al capital que aporten a la Entidad.

La Cooperativa será de duración ilimitada, sin embargo podrá disolverse y liquidarse por las causas y el procedimiento previsto en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

Art.2.ACTIVIDADES: La Cooperativa podrá efectuar todo acto o contrato lícito, tendiente al cumplimiento de su objeto social, especialmente, los siguientes:

1. Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizado;
2. Otorgar préstamos a sus socios;
3. Efectuar servicios de caja y tesorería;
4. Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, entre las instituciones financieras nacionales o extranjeras.
5. Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior;
6. Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional.

TÍTULO II

DE LOS SOCIOS:

Art.3. Son Socios de la Cooperativa las personas naturales legalmente capaces que cumplan con el vínculo común del objeto social, ser profesionales, comerciantes, agricultores, pecuarios, avicultores, artesanos, empleados de la cooperativa, cónyuge o hijo de los socios, las personas jurídicas legalmente constituidas a fines al sector, y toda persona que realice actividades económicas lícitas.

Las personas que ingresaren posteriormente en calidad de socios, aceptadas por el consejo de administración deberán cumplir con los siguientes requisitos:

1. Ser legalmente capaces
2. Presentar la solicitud de ingreso en formulario otorgado por la Cooperativa
3. Pagar la cuota de ingreso por el valor que determine el Consejo de Administración
4. Depositar el valor de \$20.00, correspondiente a certificados de aportación.
5. Depositar y mantener en ahorros el valor mínimo de \$20.00,
6. Una foto tamaño carnet
7. Original y copia de la cédula de identidad y el último certificado de votación a color



MEMORANDO NO. COACCCB – GG-2014-85

FECHA: Calceta, 12 de abril del 2014

PARA: Ing. Carmen María Burbano Sánchez – JEFE DE CRÉDITO Y COBRANZA

ASUNTO: Capacitación

A fin de cumplir con una de las estrategias planteadas en la matriz de Seguimiento Extra Situ presentada por la SEPS para mejorar el índice de liquidez, y a la vez actualizar los conocimientos del personal de crédito y áreas involucradas; la Gerencia General le realiza la invitación para asistir a un taller sobre "Negociación de Crédito", que se impartirá en la ciudad de Portoviejo, el día sábado 29 de abril del presente año desde las 09h00 hasta las 17h00 en el Hotel el Ejecutivo.

Para el éxito de este evento, solicito su colaboración en la coordinación con el personal a su cargo, para que su asistencia sea completa y puntual.

Atentamente,

Ing. María Luisa Fajula
Gerente General





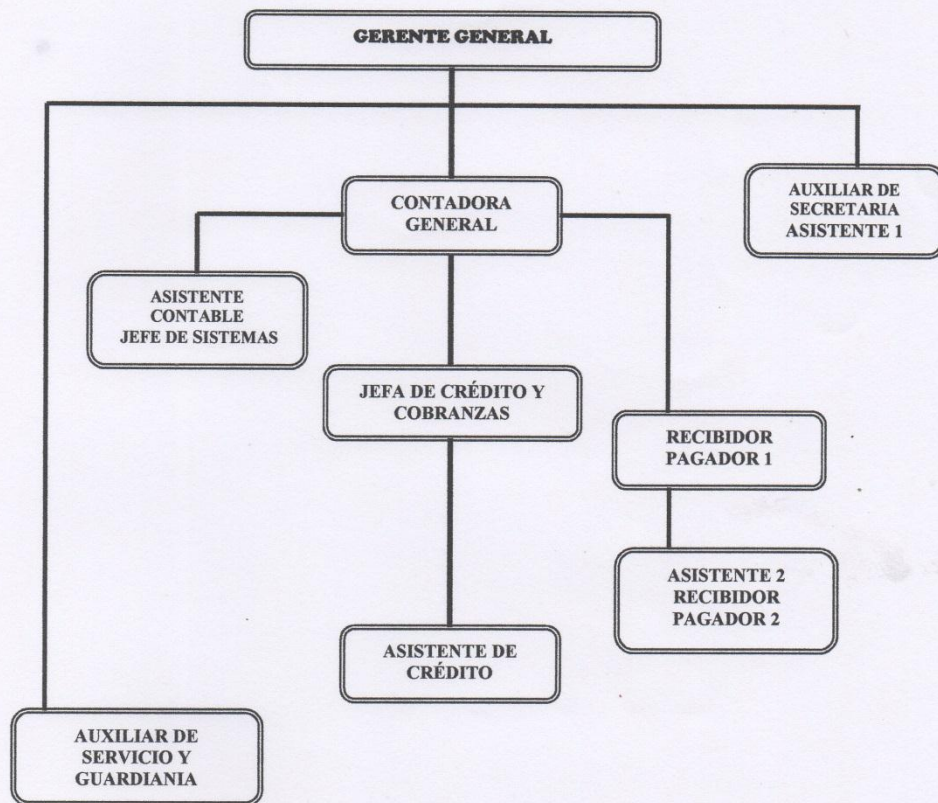
2. OBJETIVO GENERAL

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

2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

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

**ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR
LTDA."**





**LISTADO DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR
LTDA.”**

GERENTE GENERAL: Ing. María Luisa Faubla Vera

CONTADORA: Ing. Fatima Montesdeoca Moreira

JEFE DE CRÉDITO Y COBRANZA: Ing. Carmen María Burbano Sánchez

ASISTENTE DE CRÉDITO. Sra. Ana Gabriela Zambrano Solórzano

ASISTENTE CONTABLE: Lic. María Elizabeth Calderón Calderón

RECIBIDOR – PAGADOR: Sr. Dario Gabriel Zambrano Llor

AUXILIAR DE SERVICIOS: Sr. Luis Ezequiel Guaman Vera

GUARDIA DE SEGURIDAD: Sr. Yunior Antonio Solórzano Romero

SECRETARIA: Ing. Gabriela Pilar Macías Martínez

CAPITULO TERCERO

DE LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA

Art. 69.- NOMINACIÓN.- Todos los empleados de la cooperativa, serán nombrados por el Gerente, siempre que existieran vacantes y partidas presupuestarias para el efecto, previo visto bueno del Consejo de Administración, su nominación y funciones será establecido en el orgánico funcional por procesos realizado en la cooperativa.

Art. 70.-DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES.- Todo empleado desempeñará sus funciones, previo la suscripción obligatoria del contrato de trabajo, donde se establecerán claramente las funciones a realizar, honorario de trabajo, deberán discreción y fidelidad a sus patrones en asuntos inherentes a la cooperativa, siempre y cuando estos asuntos no estén en contra de la ética, la moral, y la honestidad, en tales circunstancias tendrán la obligación de comunicar al señor presidente o gerente de la cooperativa de acuerdo con el caso.

Serán caucionados en caso de recibir valores con una póliza de fidelidad, estarán protegidos por el Código del Trabajo y por la Ley de Seguridad Social

Art. 71.-DE LAS OBLIGACIONES DE LOS EMPLEADOS.-

Son obligaciones de los empleados lo estipulado expresamente en el art. 45 del código de trabajo vigente.

- a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;
- b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;
- c) Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aun en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador. En estos casos tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo con la Ley;
- d) Observar buena conducta durante el trabajo;
- e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;
- f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;
- g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;
- h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurre, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta;
- i) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades; y,
- j) Las demás establecidas en este Código.

Art. 72.- DE LAS SANCIONES DE LOS EMPLEADOS.-

- 1. Amonestación verbal;
- 2. Amonestación escrita;
- 3. Sanción económica;
- 4. Visto bueno
- 5. Terminación del contrato.

Art. 73.- TÉRMINO DE RELACIÓN LABORAL.- La cooperativa podrá terminar sus relaciones laborales con los empleados por las causas señaladas en el Código de Trabajo, en el reglamento interno de trabajo y manual de funciones de la Cooperativa, y en los siguientes casos,

- 1. Por indisciplina, desobediencia grave a los reglamentos internos y disposiciones de gerencia;
- 2. Por falta de probidad y conducta inmoral del trabajador;
- 3. Por injurias graves realizadas a los directivos de la Cooperativa a sus familiares, socios y usuarios de la organización;
- 4. Por ineptitud manifiesta del trabajador, respecto a la ocupación o labor para la cual se comprometi6;
- 5. Por abuso de confianza; y
- 6. Por denuncias de los socios o clientes siempre que las mismas sean comprobadas.

TITULO V

DE LOS BENEFICIOS Y SERVICIOS SOCIALES

CAPITULO PRIMERO

DEL SEGURO DE VIDA Y ACCIDENTES Y DEL SEGURO DE DESGRAVAMEN

Art. 74.- El seguro de vida y accidentes se lo paga de acuerdo a lo establecido anualmente con la aseguradora contratada, de acuerdo a la siguiente tabla:

SEGURO DE VIDA

COBERTURAS	VALOR ASEGURADO
Muerte por cualquier causa	2,000.00
Muerte accidental	2,000.00
Incapacidad total y permanente	2,000.00
Gastos médicos por accidente	250.00
Gastos de entierro	300.00

CAPITULO SEGUNDO

DE LOS DEMAS BENEFICIOS Y DE LOS QUE SE CREAREN

SECCIÓN PRIMERA.

DE LAS CAMPAÑAS DE INCETIVO AL AHORRO:

Art. 75.- DEL INCENTIVO: La Cooperativa efectuará anualmente una campaña de incentivo al ahorro que consiste en depósitos retenidos por 90 días de cantidades que determinará mediante resolución el Consejo de Administración según la realidad económica del país, las que se desarrollaran de octubre a diciembre de cada año en el que podrán participar solo los socios en general.

Art. 76.- DE LOS SORTEOS: Lo expuesto en el art. anterior permitirá que por cada depósito retenido el socio reciba un boleto para el sorteo que se desarrolla cada 19 de abril, debiendo el Consejo de Administración determinar el listado de los premios a entregarse.

Art. 77.- DE LOS QUE SE CREAREN: El Consejo de Administración, mediante manuales podrá crear otros beneficios a favor de los socios en función de la realidad

Anexo 07

ER1

EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y RECOMENDACIÓN DEL CRÉDITO				 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA.	
1. IDENTIFICACIÓN DEL SOLICITANTE Y DEL CRÉDITO SOLICITADO					
Oficina: Matriz			Oficial Responsable: AZAMBRANO		
Datos de identificación del Solicitante					
Apellidos: MUÑOZ MOREIRA			Nombres: ANTONIO ALFREDO		
Datos de identificación del Crédito					
Monto Solicitado:		2000	Cuota Estimada:	125	plazo (Meses): 18
Tipo de Crédito:					
Microcrédito Minorista ()			CONSUMO (X)		
Microcrédito Acumulación Simple ()			VIVIENDA ()		
Microcrédito Acumulación Ampliada ()					
2. ANÁLISIS CUALITATIVO DEL NEGOCIO Y DEL SOLICITANTE					
		Puntos de vista			OBSERVACIONES
N.	Aspectos en tomar en cuenta	Bueno	Regular	Malo	
1	Referencias personales en la zona	X			
2	Predisposición para entregar información	X			
3	Limpieza, orden y estructura del negocio	X			
4	Calificación en central de riesgos	X			
5	Tipo de clientela que acude al negocio	X			
6	Ubicación del negocio	X			
7	Nivel de competencia en el sector	X			
8	Aceptación del producto	X			
9	Crecimiento del sector económico del negocio	X			
3. No. Operación de Crédito (Dentro de la cooperativa)					
1era. Op. Crédito ()		Crédito Vinculado:		No. Garantías Otorgadas:	
2da. Op. Crédito ()		SI		AL DÍA N/A.	
3era. Op. Crédito ()		NO		X VENCIDAS	
4da. Op. Crédito ()		No. Socio: (CODEUDOR)			
4. RAZONABILIDAD DE LOS DATOS ENTREGADOS POR EL SOLICITANTE					
Argumentos del Oficial:					
Socio, Muñoz Moreira Antonio Alfredo, trabaja de empleado público en la Unidad Educativa 13 de Octubre, con un sueldo de \$875,00 desde hace varios años y continua, su esposa es ama de casa, vive en el Sitio Cabello, es de su propiedad se adjunta copia de escritura, su codeudor labora en el hospital de Calceta, en calidad de Auxiliar administrativo de salud, vive en Calceta Barrio las Mercedes.					
5. RECOMENDACIÓN DEL OFICIAL DE CRÉDITO					
RECOMIENDA: AZAMBRANO					
NOVIEMBRE - 2014.					
Plazo:18	Monto \$: 2000,00	Forma de pago: Mensual	Tasa de Interes: 15,0%		
Firma del Oficial Responsable:					
					
Argumento del Oficial:					
Capital destinado a compra de bienes muebles, si tiene capacidad de pago de la cuota que es pagado con su sueldo como empleado de la Unidad Educativa 13 de Octubre, el carácter en el sistema financiero es bueno no tiene deuda, el codeudor es una empleada del Hospital, tanto deudor y codeudor aceptan las condiciones de crédito respecto al monto, tasa, plazo, de acuerdo al analisis considero prudente dar una recomendación favorable para que el crédito sea aprobado en su totalidad.					

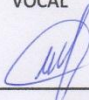
RESOLUCIÓN Y APROBACIÓN DEL CRÉDITO						 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA.	
COMITÉ DE CRÉDITO			☒			Consejo de Administración:	
Aprobado:	☒	Suspense:	☐	Negado:	☐	Fecha de Resolución: 26/11/2014	
Acta No.:	039	Op. Nueva:	☒	Op. Renovado:	☐	Renovación:	
CONDICIONES APROBADAS							
Monto \$: 2.000,=		Plazo: 18	Forma de Pago: Mensual	Tasa de Interes: 15%	No. Cuotas: 18		
OBSERVACIONES FINALES DEL COMITÉ DE CRÉDITO							

COMITÉ DE CRÉDITO

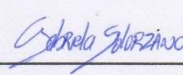
PRESIDENTE



VOCAL



SECRETARIO (A)



CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



PRESIDENTE

VOCAL

SECRETARIO (A)

Anexo 08

ER3

ACTA DE COMITÉ				045 - 2014	COAC CAMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTD.
En la ciudad de Calcuta a las 14:00 pm del día 14 de diciembre de 2014 se reúnen los miembros del Comité de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda., con el objetivo de analizar las solicitudes de créditos a despacharse del 15 al 29 de diciembre de 2014, estando presente: Ing. María Luisa Faubla Vera Presidente y quien la preside, Ing. Carmen Burbano Sánchez - Jefe de Crédito y Cobranza, Sra. Ana Gabriela Zambrano Solórzano - Oficial de Crédito quien actúa como Secretaria.					
ORDEN DEL DÍA					
1. Constatación del quórum					
2. Lectura del acta de la sesión anterior aprobada					
3. Atender las solicitudes de crédito					
4. Evaluar el riesgo de otorgamiento de crédito					
5. Resoluciones del Comité de Crédito de las solicitudes de créditos presentadas					
6. Cobranza y varios					
1. QUÓRUM					
La Ing. María Luisa Faubla Vera, confirma la asistencia de los presentes quedando iniciada la sesión, se analizarán todas las solicitudes del mes ya que es la última reunión del comité					
2. ACTA ANTERIOR					
La Sra. Ana Gabriela Zambrano lee el acta anterior quedando aprobada.					
3. SOLICITUDES DE CRÉDITOS					
La Sra. Ana Gabriela Zambrano informa que existen 80 solicitudes tanto de consumo, micro apoyo, micro individual, para lo cual cada oficial hará la debida exposición de sus solicitudes a cargo detallando monto, plazo, capacidad de pago, nivel de endeudamiento y su recomendación para el análisis del crédito solicitado. Se detalla a continuación la solicitudes analizadas en el comité:					
NO.	CI.	NOMBRES	MONTO APROBADO	GARANTÍA	TIPO
1	1303364499	SALAZAR SAAVEDRA YOLANDA MONSERRATE	4000,00	SOBRE FIRMA	MICROINDIVIDUAL
2	1301622067	CANTOS LOOR ARNULFO JUSTINO	5000,00	SOBRE FIRMA	MICROINDIVIDUAL
3	1307245161	VALERIANO MARIA JACINTA	5000,00	SOBRE FIRMA	MICROINDIVIDUAL
4	1301496654	PEREZ ZAMBRANO VERONICA PATRICIA	7000,00	SOBRE FIRMA	MICROINDIVIDUAL
5	1301657931	MENDOZA ALCIVAR LUORDES ALEJANRA	4000,00	SOBRE FIRMA	MICROINDIVIDUAL
6	1302458968	MIELES CANTOS DIANA MARIA	5000,00	SOBRE FIRMA	MICROINDIVIDUAL
7	1305468571	ALCIAR PARRAGA LUISA	5000,00	SOBRE FIRMA	MICROINDIVIDUAL
8	1305246874	MEZA RIVAS JORGE JOSE	4500,00	SOBRE FIRMA	MICROINDIVIDUAL
9	1303217893	GARCIA INTRIAGO ESTUDARDO LEONEL	4500,00	SOBRE FIRMA	MICROINDIVIDUAL
10	1301355687	PEÑARRIETA TOALA FABRICIO GUSTAVO	5500,00	SOBRE FIRMA	MICROINDIVIDUAL
11	1301254487	REYES LOOR ANTONIO FRANCISCO	6000,00	SOBRE FIRMA	MICROINDIVIDUAL
12	1309874352	PEREZ VERA MARIA JOSE	8000,00	SOBRE FIRMA	MICROINDIVIDUAL
13	1308325477	BARRE ALCIVAR ANTONIO FERNANDO	7000,00	SOBRE FIRMA	MICROINDIVIDUAL
14	1303546541	GILER GARCIA RICHARD ERNESTO	6000,00	SOBRE FIRMA	MICROINDIVIDUAL
15	1303546835	MONTESDEOCA VILLAMAR ERICK YAHIR	5000,00	SOBRE FIRMA	MICROINDIVIDUAL
16	1301587361	BASURTO GILER ANTONI JOSUE	4000,00	SOBRE FIRMA	MICROINDIVIDUAL
17	1303657468	CEDEÑO ALCIVAR JOSE GUSTAVO	3000,00	SOBRE FIRMA	MICROINDIVIDUAL
18	1306871215	VELEZ MARCILLO ANGELA PATRICIA	8000,00	SOBRE FIRMA	MICROINDIVIDUAL
19	1304685721	PEREZ CEDEÑO LUISANA ISABEL	7000,00	SOBRE FIRMA	MICROINDIVIDUAL
20	1302843825	ANDRADE CHAVERRIA MARIA ALEJANDRA	6000,00	SOBRE FIRMA	MICROINDIVIDUAL
21	1303576874	ZAMBRANO SANTANA GABRIELA JOSELYN	5000,00	SOBRE FIRMA	MICROINDIVIDUAL
22	1305874654	INTRIAGO MEZA FATIMA JENIFER	4000,00	SOBRE FIRMA	MICROINDIVIDUAL
23	1305876814	SALAZAR HUERTA ANGEL FRANCISCO	5500,00	SOBRE FIRMA	MICROINDIVIDUAL
24	1304615874	MONTESDEOCA ALAVA ANGELA AGUSTINA	6500,00	SOBRE FIRMA	MICROINDIVIDUAL
25	1303576841	TRIVIÑO LUCAS NORMA DAYANA	4000,00	SOBRE FIRMA	MICROINDIVIDUAL
26	1305468722	SANCHEZ CORTES QUIARA ALEJANDRA	1500,00	SOBRE FIRMA	CONSUMO
27	1303574684	NAVARRETE BURGOS GUADALUPE	2000,00	SOBRE FIRMA	CONSUMO
28	1305468321	PIN SILVA GEORGIO	1800,00	SOBRE FIRMA	CONSUMO
29	935354168	VERA PITA MARIA LUCIA	900,00	SOBRE FIRMA	CONSUMO
30	1311261655	NARANJO SILVA KLEBER JAVIER	2300,00	SOBRE FIRMA	CONSUMO
31	1306543521	ZAMBRANO REYES JORGE ALEJANDRO	2500,00	SOBRE FIRMA	CONSUMO
32	1303546841	ZALAZAR SAAVEDRA DOLROES LICET	1600,00	SOBRE FIRMA	CONSUMO
33	1307118132	ANDRADE ZAMBRANO VALENTINA	1500,00	SOBRE FIRMA	CONSUMO
34	1306872531	VERA LOOR SANTOS MIGUEL	1000,00	SOBRE FIRMA	CONSUMO
35	1301874117	AVELLAN ALAVA ANLLY LUCILA	2000,00	SOBRE FIRMA	CONSUMO
36	1301685741	CHOEZ MORALES VICTOR JAVIER	2000,00	SOBRE FIRMA	CONSUMO
37	1306385794	FALCONEZ TUAREZ LISBET ANDREA	1500,00	SOBRE FIRMA	CONSUMO
38	946874651	LOOR BERMEO FABIAN RAMON	1500,00	SOBRE FIRMA	CONSUMO
39	963713558	PIN GONZALEZ MARIA SOL	2500,00	SOBRE FIRMA	CONSUMO
40	1306751687	GUILLÉN ALAVA SANDRA AGUSTINA	1300,00	SOBRE FIRMA	CONSUMO
41	1303587654	SALAZAR LOPEZ VICTORIA JACINTA	1500,00	SOBRE FIRMA	CONSUMO
42	1308541687	PERALTA VERA MARIA ALEJANDRA	1500,00	SOBRE FIRMA	CONSUMO
43	1308718551	FARFAN PONCE CARMEN ISABEL	800,00	SOBRE FIRMA	CONSUMO
44	1306695323	VERA VERA ANDREA MICHELLE	1500,00	SOBRE FIRMA	CONSUMO
45	1305455854	LOOR ALCIVAR LEYDY MARIA	1000,00	SOBRE FIRMA	CONSUMO
4. EVALUACIÓN DE LAS SOLICITUDES					

La Ing. Carmen Burbano Faubla inicia la evaluación de solicitudes, manifestando la Sra. Ana Gabriela Zambrano que en el área de consumo las solicitudes son de operaciones producto de renovaciones de créditos que ya han cancelado el 50% de socios con dependencia laboral en donde el retorno del pago mensula lo acreditan a a libreta que mantienen y se le realiza el debito y/o vienen por descuento del rol depago mediante el servicio de SPI. La Ing. Carmen Burbano indico que se suspendieron el despacho de credibono por disposición del Mies y que se reanudará los primeros días del mes de Enero de 2014, este tipo de crédito es sin garantía y sera despachado por los oficiales de Microcrédito, además el área se mantiene la atención al área comercial y agricola de la zona, se renuevan créditos cumpliendo cada una de las especificaciones del Reglamento de Crédito analizando su historial crediticio y su comportamiento de pagos, respectivamente se hicieron las inspecciones correspondientes a laos socios. En el transcurso de la semana se darán rapidez y agilidad a los créditos bajo la garantía de Certificados a Plazo Fijo.

5.RESOLUCION DEL COMITE

Concluido el analisis de las solicitudes de crédito se aprobó los montos totales de cada producto total e Individual detallados acontinuación:

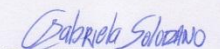
PRODUCTO	NO. SOLICITUDES	MONTO
CONSUMO	25	32200,00
MICRO CRÉDITO	20	134500,00
TOTAL	45	166700,00

6. COBRANZAS Y VARIOS

El Jefe de Crédito y Cobranza expreso que están haciendo las diligencias pertinentes para poder reducir el índice de la morosidad, solicitando la ayuda a la Gerenta par las gestiones de cobranzas, ya que existe una fuerte resistencia de la parte de los socios que no encuentran con sus pagos vencidos.

Sin más tratar y siendo las 17:20 pm se da por concluida la reunión firmando para constancia:


ING. MARIA LUISA FAUBLA VERA
GERENTA


SRA. ANA GABRIELA ZAMBRANO S.
SECRETARIA




ING. CARMEN BURBANO SÁNCHEZ
JEFE DE CRÉDITO Y COBRANZA

Anexo 09

ER4

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CAMARÁ DE
COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA.

FECHA DEL REPORTE 2014/11/30

Fecha : 2014/12/05
Trans : 78/08
Usuario: 245

RESUMEN DE CARTERA

MOROSIDAD = 10,15 %

Línea de Crédito	Tipo saldo	Valor
PRÉSTAMO DE CONSUMO		
	Vigente	1253187,12
	No. Dev Int	10211,10
	Vencida	998351,80
	Total Línea	2261750,02
PRÉSTAMO DE VIVIENDA		
	Vigente	221155,5
	No. Dev Int	3111,74
	Vencida	2173,5
	Total Línea	226440,74
PRÉSTAMOS DE MICROEMPRESA		
	Vigente	5375941,4
	No. Dev Int	96771,7
	Vencida	6423517,18
	Total Línea	11896230,28
Total Cartera		14384421,04

Anexo 10

ER5

AVISO DE VENCIMIENTO					
Crédito:	9841				
Cliente:	9040	Vidal Choez Victor Manuel			
Dirección:	Cdla. El Recreo				
Garante 1:	9040	Cobeña Ganchozo Ricardina Josefa			
Dir. Garante:	Cdla. 9 de Octubre				
	9040	Alcivar Delgado Willians			
Garante 2:		Luis			
Dir. Garante:	Cdla. Elba Gonzalez				

POR DISPOSICIÓN DE LOS ORGANISMOS DE CONTROL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CAMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA., ME PERMITO CITAR A USTED EN FORMA URGENTE A LAS OFICINAS DE LA ENTIDAD A FIN DE QUE PROCEDA A CANCELAR SU (S) DIVIDENDO (S) VENCIDO (S) EL:

CUOTAS VENCIDAS	CAPITAL	INTERES	MORA	G. COBRANZAS	TOTAL
1	333,00	7,00	0	7,62	340,00

MAS LOS RESPECTIVOS INTERESES DE MORA Y COMISIONES.

NO ES NUESTRO DESEO CAUSARLE MOLESTIA PERO DE CONTINUAR EN MORA CON SU OBLIGACIÓN DE PAGO, NOS VEREMOS OBLIGADOS A DECLARAR DE PLAZO VENCIDO EL MONTO ADEUDADO Y DEMANDAR LA CANCELACIÓN INMEDIATA DE LA OBLIGACIÓN CREDITICIA A TRAVÉS DEL ÁREA LEGAL EL VALOR ANTES CITADO NO ESTA INCLUIDO OTROS GASTOS QUE AFECTAN LA RECUPERACIÓN DEL CRÉDITO.

ATENTAMENTE


ING. C. FERRER BORBANO SANCHEZ
JEFE DE CRÉDITO Y COBRANZA

RECIBIDO POR: Andreas Vidal

FECHA RECIBIDO: 10/06/2014

Anexo 11

ER6

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CAMARÁ DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA.

Fecha : 2014/11/15
Trans : 78/08
Usuario: 245

DETALLE DE SOLICITUD

Solicitud:	3261	Socio:	4501	TIR:	1.250.076.294
Clase:	PRÉSTAMO DE CONSUMO	Vinculado:	NO VINCULADO	TIR Anual:	15.00
Tipo:	PERSONAL	Monto:	2,000.00	TEA:	16.08
Segmento de Crédito:	CONSUMO	Días Período:	30	TBCE:	16.30
Fecha de recepción:	28/11/2014	Períodos:	18	Pactada:	15.00 %
Garantía:	SOBRE FIRMA	Inicia Pagos:	28/12/2014		
Actividad Económica:	SECTOR PUBLICO	Vencimiento:	21/05/2016	Plazo:	540
Destino Financiero:	OTROS (PARA OPERACIONES DE CONSUMO)	Tipo tasa:	ACTIVO	Días Inicio:	30
Ciudad Destino:	CALCETA	Forma de Pago:	VENTANILLA	Cta. Debito:	
Ciudad Pago:	CALCETA	Ejecutivo:	ANA GABRIELA ZAMBRANO SOLOZARNO		

NIVEL DE APROBACIÓN

RESOLUCIÓN DE:		☒ COMITÉ DE CRÉDITO	☐ GERENCIA	☐ JEFE DE CRÉDITO Y COBRANZAS	☐ CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
☒ Aprobado	☐ Negado	Fecha Resolución <u>26/11/2015</u>		☒ Nueva	☐ Renovada
☐ Unanimidad	☐ Mayoría	Acta No. <u>039</u>		No. De Operación:	% Porcentaje:
Monto Aprobado \$: <u>2.000,=</u>					
FORMA DE PAGO:		☒ Mensual	☐ Trimestral	☐ Anual	☐ Vencimiento
GARANTÍAS APROBADAS:		<u>9/FIRMA</u>			
Comentarios / Observaciones Complementarias: <u>Pagado con su sueldo</u>					
PRESIDENTE COMITÉ DE CRÉDITO		SECRETARIO (A) COMITÉ DE CRÉDITO		JEFE DE CRÉDITOS	

GERENCIA

Este préstamo fue Entregado al Solicitante el Día: <u>28/11/2014</u>		Pagaré No.:
Cheque No. _____	a Cargo del Banco _____	
a Cargo del Banco _____		
Firma de Gerente _____		

COMENTARIO DEL ASESOR

--

Anexo 12

AC1

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA."

SOLICITUD DE CRÉDITO

DEUDOR
 Lugar y Fecha: Palcaza, 11 de noviembre 2014 SOCIO Nº: 4501 Plazo: 18 meses
 Monto Solicitado: USD \$ 8,000 Pagos: 18

TIPOS DE CRÉDITO

• Crédito de Consumo ☒ Micro-crédito de Acum. Simple ☐
 • Crédito Comercial ☐ Micro-crédito Minorista ☐
 • Crédito de Vivienda ☐ DESTINO DEL CRÉDITO: _____

DATOS PERSONALES DEL SOLICITANTE

Apellidos: Huñoz Morúa Nombres: Antonio Alfredo
 Ciudad y Fecha de Nacimiento: Ciudad Palcaza D: 20 M: 11 A: 1971 Sexo: F: ☐ M: ☒
 Nacionalidad: _____ Cédula de Identidad #: 306313391
 Estado Civil: Soltero (a): ☐ Unión Libre: ☒ Casado (a): ☐ Divorciado (a): ☐ Viudo (a): ☐
 # Cargas Familiares: _____
 Nivel de Estudios: Primaria: ☐ Secundaria: ☐ Superior: ☒ Otros: ☐

DATOS DOMICILIO:

Dirección Domiciliaria: Cito Cabello pasando el puente Ciudad: Palcaza
 Referencia domiciliaria: Frente a la escuela
 Telf. Convenc.: 8685356 Celular: 0934892937 E-mail: monoz10@hotmail.com
 Vivienda Propia Hipotecada: ☐ Vivienda Propia no Hipotecada: ☒ Arrendada: ☐
 Prestada: ☐ Vive con Familiares: ☐
 Si es arrendada: Nombre propietario del domicilio: _____
 Teléfono del Arrendador: _____ Tiempo residencia: _____

REFERENCIAS PERSONALES:

REFERENCIA DE UN FAMILIAR:

Nombres y Apellidos: Horacio Pery Rosa Catalina Parentesco: Prima Telf.: 2686758

REFERENCIA DE UNA PERSONA QUE LO CONOZCA:

Nombres y Apellidos: Vera Guillen Victor Antonio Parentesco: Amigo Telf.: 099432549

ACTIVIDAD ECONÓMICA SOLICITANTE:

OCUPACIÓN: Empleado Privado: ☐ Empleado Público: ☐ Independiente /Cta. Propia: ☐
 Jubilado/Pensionista: ☐ Rentista: ☐ Otro: ☐
 Institución /Negocio: Empleado Público
 Dirección: Avenida Estudiantil Tiempo Relación Laboral: 16 años
 Ciudad: Palcaza Telf. Convenc.: _____ Móvil: 0991315743
 Cargo: Protección

INDEPENDIENTE ESPECIFICAR ACTIVIDAD:

Ingresos Mensuales	Egresos Mensuales
Salario Bas.: _____	Alimentación.: _____
Comercio: _____	Alquiler: _____
Alquiler: _____	Educación: _____
Ing. Cónyuge: _____	Medicina: _____
Otros: _____	Préstamos: _____
TOTAL: _____	Vestuario: _____
	Otros: _____
	TOTAL: _____
Excedente: \$ _____	

"CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA."

SOLICITUD DE CRÉDITO

REFERENCIAS BANCARIAS:

Entidad Financiera: Banco Pichincha # Cuenta: 230601023
Ahorro: ☐ Corriente: ☒ Estado: Saldo Promedio: 500,00
Entidad Financiera: # Cuenta:
Ahorro: ☐ Corriente: ☐ Estado: Saldo Promedio: 13063426050

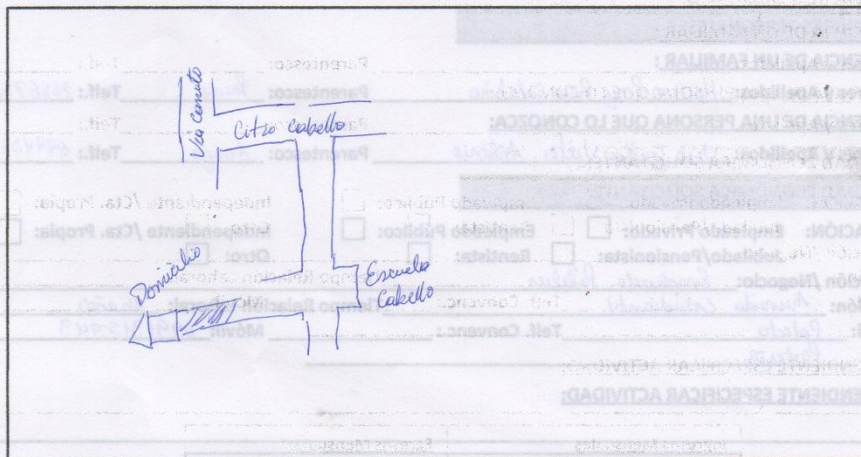
DATOS DEL CONYUGE:

Apellidos: Santana Molina Nombres: María Auxiliadora
Ciudad y Fecha de Nacimiento: Ciudad: Chone D: 96 M: 08 A: 1987 Sexo: F: ☒ M: ☐
Nacionalidad: Ecuatoriana Cédula de Identidad #:
Nivel de Estudios: Primaria: ☐ Secundaria: ☒ Superior: ☐ Otros:

ACTIVIDAD ECONÓMICA DEL CONYUGE:

OCUPACIÓN: Empleado Privado: ☐ Empleado Público: ☐ Independiente /Cta. Propia: ☐
Jubilado/Pensionista: ☐ Rentista: ☐ Otro: ☐
Institución /Negocio: Dirección:
Ciudad: Teléfono: Móvil: Cargo:
INDEPENDIENTE ESPECIFICAR ACTIVIDAD: Ama de casa

CROQUIS DEL DOMICILIO:



[Firma]
Firma del Solicitante

[Firma]
Firma del Cónyuge

Declaro y me responsabilizo de que toda información en esta solicitud es correcta.

Anexo 13

AC2

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA."
Ayuda mutua al servicio del comercio y la producción

GARANTE SOCIO: ☒ NO SOCIO: ☐ LIBRETA # 423

DATOS PERSONALES DEL GARANTE 1 (SOCIO)

Apellidos: Vera Rodríguez Nombres: María Isabel
 Ciudad y Fecha de Nacimiento: Ciudad Cajete D: 25 M: 07 A: 1979 Sexo: F: ☒ M: ☐
 Nacionalidad: Ecuatoriana Cédula de Identidad #: 1312452071
 Estado Civil: Soltero (a): ☐ Unión Libre: ☐ Casado (a): ☐ Divorciado (a): ☐ Viudo (a): ☒
 # de Cargas Familiares: _____
 Nivel de Estudios: Primaria: ☐ Secundaria: ☐ Superior: ☒ Otros: ☐

DATOS DOMICILIO:
 Dirección Domiciliaria: Barrio Las Mercedes Ciudad: Cajete
 Referencia Domiciliaria: Cerca de la terminal
 Teléfono: 2685 003 Móvil: 0992262970 Correo Electrónico: vera.isabel@hotmail.com
 Vivienda Propia Hipotecada: ☐ Vivienda Propia no Hipotecada: ☒ Arrendada: ☐
 Prestada: ☐ Vive con Familiares: ☐
 Si es arrendada: Nombre propietario del domicilio: _____
 Teléfono del Arrendador: _____ Tiempo residencia: _____

REFERENCIAS PERSONALES:

REFERENCIA DE UN FAMILIAR:
 Nombres y Apellidos: Chila Vera Ana Haribol Parentesco: Prima Telf.: 2686356

REFERENCIA DE UNA PERSONA QUE LO CONOZCA:
 Nombres y Apellidos: José David Quijano Antón Parentesco: Amigo Telf.: 0999923709

ACTIVIDAD ECONÓMICA GARANTE 1:

OCUPACIÓN: Empleado Privado: ☐ Empleado Público: ☒ Independiente/Cta. Propia: ☐
 Jubilado/Pensionista: ☐ Rentista: ☐ Otro: ☐
 Institución /Negocio: Hospital Amalio González Alvarado
 Dirección: Calle Chila y Bixante Tiempo Relación Laboral: 10 años
 Ciudad: Cajete Telf. Convenc.: 2685 941 Móvil: _____
 Cargo: Auxiliar Administrativa de Salud

INDEPENDIENTE ESPECIFICAR ACTIVIDAD:

Ingresos Mensuales	Egresos Mensuales
Salario Bas.: _____	Alimentación.: _____
Comercio: _____	Alquiler: _____
Alquiler: _____	Educación: _____
Ing. Cónyuge: _____	Medicina: _____
Otros: _____	Préstamos: _____
TOTAL: _____	Vestuario: _____
	Otros: _____
	TOTAL: _____
Excedente: \$ _____	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA."
Ayuda mutua al servicio del comercio y la producción

DATOS DEL CONYUGE:

Apellidos: _____ Nombres: _____
Ciudad y Fecha de Nacimiento: _____ Ciudad: _____ D: _____ M: _____ A: _____ Sexo: F: ☐ M: ☐
Nacionalidad: _____ Cédula de Identidad #: _____
Nivel de Estudios: Primaria: ☐ Secundaria: ☐ Superior: ☐ Otros: _____

ACTIVIDAD ECONÓMICA DEL CONYUGE:

OCUPACIÓN: Empleado Privado: ☐ Empleado Público: ☐ Independiente/Cta. Propia: ☐
Jubilado/Pensionista: ☐ Rentista: ☐ Otro: ☐
Institución /Negocio: _____ Dirección: _____
Ciudad: _____ Teléfono: _____ Móvil: _____ Cargo: _____
INDEPENDIENTE ESPECIFICAR ACTIVIDAD: _____

Firma del Garante

Firma del Cónyuge

Declaro y me responsabilizo de que toda información en esta solicitud es correcta.

Ítem	Valor	Ítem	Valor
Salario Base:		Salario Base:	
Comedor:		Comedor:	
Alquiler:		Alquiler:	
Inf. Cónyuge:		Inf. Cónyuge:	
Otros:		Otros:	
TOTAL:		TOTAL:	
Excedentes: 2		Excedentes: 2	



**PLAN DE DESARROLLO ESTRATÉGICO
DEL 2010 AL 2015**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN
BOLÍVAR LTDA.**

Anexo 15

AC5



Área de archivos físicos del departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda.

CONTRATO DE ADHESION DE PRESTAMO CON AMORTIZACION GRADUAL COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR

Conste por el presente Contrato de Préstamo, sujeto a las siguientes cláusulas:

CLAUSULA PRIMERA: INTERVINIENTES

Intervienen en la celebración del presente Contrato:

- a. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda., legalmente representada por la Ing. María Luisa Faubla Vera, en su calidad de Gerente General, parte a la que en adelante se podrá designar simplemente como LA COOPERATIVA o LA ACREEDORA.
- b. El (la)(los) Señor (a)(es) MUÑOZ MOREIRA ANTONIO ALFREDO, por sus propios y personales derechos a quien (es) en lo sucesivo se lo (la)(s) podrán(n) llamar EL (LA)(LOS) DEUDORES(ES) y, EL (la)(los) Señor (a)(es), VERA RODRIGUEZ MARIA ISABEL, por sus propios y personales derechos, quienes en adelante se los denominará GARANTE(S) o DEUDOR(ES) INDIRECTO(S).

CLAUSULA SEGUNDA: PRESTAMO Y DESTINO

La ACREEDORA, da y entrega en calidad de préstamo a el (la) (los) y éste (a) (lo) (los) acepta(n) recibir la cantidad de DOS MIL DÓLARES DE ESTADOS UNIDOS DE AMERICA USD 2,000.00 mediante acreditación por institución del DEUDOR en la cuenta de ahorros número 450101, se obliga a destinar el monto total del préstamo para el objeto señalado en la solicitud de crédito y su correspondiente aprobación, por lo tanto se diere un destino distinto al préstamo, en forma total o parcial, ó se desviaren los recursos, El DEUDOR acepta como sanción de desvío que la ACREEDORA declare de plazo vencido la operación y se reliquiden los intereses desde su fecha de inicio da la tasa de mora que establezca el Directorio del Banco Central del Ecuador o el órgano que para ese momento se encuentre legalmente facultado para determinar las tasas de interés, y que esté vigente en la fecha en que se efectúe la liquidación.

El DEUDOR declara (n) haber recibido la cantidad antes mencionada a entera satisfacción.

CLAUSULA TERCERA: PLAZO Y FORMA DE PAGO

El DEUDOR se obliga (n) a pagar a la ACREEDORA, en el plazo de 540 días contados a partir de la suscripción del presente instrumento la referida suma de USD \$2,000.00 dólares de los Estados Unidos de América, que ha recibido de la ACREEDORA, en calidad de préstamo, mediante 18 cuotas o dividendos, cuyos montos y fechas se encuentran establecidas en la tabla de amortización gradual que forma parte íntegra e inesperada de éste Contrato, hasta la completa y total cancelación de la deuda que EL DUDOR declara(n) conocer en su totalidad.

Los dividendos comprenden las cuotas de amortización gradual de capital más los intereses correspondientes. Los dividendos antes indicados serán pagados por EL DUDOR en la oficina de la ACREEDORA, en ésta ciudad.

El DEUDOR y sus CODEUDORES SOLIDARIOS autorizan y aceptan expresamente responder por dicho monto asignado más los intereses, descuentos, gastos, comisiones, costos y honorarios que se generen por la presente obligación.

CLAUSULA CUARTA: INTERESES Y REAJUSTES

La tasa de interés nominal con que se recibe este préstamo es FIJA y es del 15.00% anual, y con una Tasa Efectiva Anual (TEA) inicial de 16.08%. La tasa de interés nominal FIJA que la ACREEDORA concede a los DEUDORES, será calculada sobre el saldo del capital, cuya fórmula de cálculo es: $C \times T \times I / 36000$, que significa C= Capital; T= Tiempo; I = Tasa de interés nominal pactada.

CLAUSULA QUITA: MORA

En caso de incumplimiento de una o varias cuotas de capital e interés o de una fracción de cuota de cualquiera de las cantidades señaladas en la tabla de amortización adjunta, la ACREEDORA liquidará dicho interés de mora de acuerdo con lo establecido o que se establezca en la regulación respectiva que expidiere el Directorio del Banco Central del Ecuador, vigente a la fecha de dicho incumplimiento; la ACREEDORA colaborara en recargo de hasta el 10% (0.1 veces) de la tasa que se hallare vigente para la obligación de que se trate a la fecha de vencimiento de la misma.

El (la)(los) DEUDORES(A)(ES), y el (la)(los) CODEUDORES(n) a la ACREEDORA expresa e irrevocablemente, para que en caso de mora se disponga de cualquier valor que a su favor existiere, sin que para ello deba dar aviso alguno ni recibir nueva autorización.

CLAUSULA SEXTA: AUTORIZACION DE DEBITO Y COMPENSACION

El (la) (los) DEUDOR (A)(ES) faculta (n) a la ACREEDORA para debitar su cuenta de ahorros el valor de los dividendos, en base del cronograma de pago establecido en la tabla de amortización de la obligación que por el presente documento se adquiere o por cualquier otra obligación o deuda existente contratada directa o indirectamente, presente ó futura. El (a)(los) DEUDORES(ES) faculta(n) a la ACREEDORA para disponer de los valores y documentos al cobro que hayan sido entregados a la ACREEDORA y en general para compensar si fuere de sus autorizaciones o avisos. Los pagos serán imputados en el siguiente orden: (1) a gastos (si los hubiere), (2) a intereses y (3) a capital.

Cualquier gasto, comisiones, legalizaciones o impuesto que ocasiones el presente Contrato y las operaciones que de él se deriven serán de cuenta exclusiva de el (la) (los) DEUDOR (A) (ES).

El (la) (los) DEUDOR(A) (ES) autorizan(n) a la ACREEDORA para que en caso de mora realice, a través de su Representante Legal, Procurador ó Abogados, las gestiones y advertencias que sean pertinentes para informarle(s) sobre el inicio de las medidas legales o gestiones extrajudiciales para la recuperación de los valores adeudados.

CLAUSULA SEPTIMA: PRECANCELACION ANTICIPADA DEL CREDITO

La ACREEDORA, de acuerdo a la Ley de Defensa del Consumidor, podrá aceptar prepagos o pagos anticipados al crédito, sin que eso signifique ningún costo adicional por la transacción realizada.

CAUSULA OCTAVA: CASO DE VENCIMIENTO DEL PLAZO

El (la)(los) DEUDOR(A) (ES) convien(n) en aceptar en que la ACREEDORA demande el pago total de la deuda y los accesorios que se expresan en éste Contrato en los siguientes casos:

- a. Si el (la) (los) DEUDOR(A) (ES) incurriere(n) en mora en el pago de uno o más dividendos, parte de ellos ó, incumpliere cualquiera de las estipulaciones del presente Contrato.
- b. Si el (la) (los) DEUDOR(A) (ES) y el (la) (los) CODEUDOR(ES) fuere(n) demandado(s) por cualquier otro acreedor que obtuviere secuestro, embargo o prohibición de enajenar sobre todo o parte de sus bienes.
- c. Si el (la) (los) DEUDOR(A) (ES) impidiera(n) que se efectúen las inspecciones necesarias sobre el bien mueble o inmueble que garantiza el presente crédito durante la vigencia del mismo o si no se cancelaren los valores correspondiente a la elaboración de los mismos.
- d. La ACREEDORA está autorizada para debitar de la o las cuentas que mantenga (n) (el) (los) DEUDOR
- e. Si el (la) (los) DEUDOR(A) (ES) destinare(n) total o parcialmente el monto del préstamo a un fin distinto al señalado en la solicitud de crédito y en su correspondiente aprobación.

En cualquiera de estos casos especialmente en la mora de las obligaciones, la ACREEDORA podrá dar por vencido el préstamo, siendo prueba suficiente la simple afirmación de la demanda correspondiente.

CLAUSULA NOVENA: COBRO E SEGURO DE DESGRAVAMEN Y GASTOS DE TERCEROS

Queda a potestad de el (la)(los) DEUDOR(A)(ES) aceptar de manera expresa y voluntaria acogerse al servicio de Seguro de Desgravamen con que cuenta la ACREEDORA, calculado sobre el monto y el plazo del Crédito, en el mismo que lo podrá realizar a través del pago por ventanilla al momento del desembolso de la operación. El porcentaje del Seguro de Desgravamen será el publicado a la fecha de la concesión del crédito. Gastos por cuenta de Terceros, son los gastos notariales. Elaboración de escritura de hipoteca. Avalúo del bien, gastos judiciales y honorarios profesionales cuando el préstamo estuviere en demanda judicial.

CLAUSULA DECIMA: GESTIÓN DE COBRANZAS

En caso de atraso en el pago de los dividendos y/o cuotas de préstamos con respecto a la fecha establecida en la tabla de amortización, la cooperativa realizará la respectiva gestión de cobranzas a partir del tercer (3) día de vencido, la que podrá ser realizada por la misma institución o a través de una persona natural o jurídica contratada para este servicio por la cooperativa.

Los costos de la gestión de cobranzas serán asumidos por el deudor.

Los costos de la gestión de cobranzas pueden variar, y serán los que se encuentren vigentes en la fecha que realice el pago total o parcial del incumplimiento.

CLAUSULA DECIMA PRIMERA: CARGA FINANCIERA

Es la sumatoria de todos los tipos de cargos reales asociados al crédito otorgado, esto es: Interés total del crédito USD \$245.86 La carga financiera no incluye los gastos por cuenta de terceros.

De acuerdo a Resolución No. 127-2015-F JRMF la Cooperativa de Ahorro y Crédito aplicará el 0.50% del monto del crédito el cual será cobrado una sola vez y será aplicado a lo que dispone la Ley del fondo irrepartible de reserva legal.

CLAUSULA DÉCIMA SEGUNDA: INSPECCIONES Y AVALUOS

En caso de que la presente obligación esté respaldada con garantía real y no se trate de obligaciones de crédito con garantía quirografaria, las partes acuerdan expresamente que el crédito que se otorga y se recibe por este instrumento público, se garantice con primera hipoteca abierta constituida a favor de la Cooperativa Calceta Ltda. Sobre el inmueble que se especifica en la respectiva Escritura Pública.

Tratándose de garantías reales sobre bienes muebles o inmuebles constituidas a favor de la ACREEDORA que mediante el presente instrumento se otorga, el (la) (los) DEUDOR(A) (ES) cancelará por su cuenta los gastos que se efectúen por inspecciones y avalúos que garanticen el crédito que se le a otorgado y los avalúos posteriores dentro de la vigencia del mismo.

CLAUSULA DÉCIMA TERCERA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIA

Para todos los efectos de este Contrato y su tabla de vencimiento el (la) (los) DEUDOR(A) (ES) y el (la) (los) CODEUDOR(ES) conviene(n) en renunciar a su domicilio y aceptar(n) sujetarse expresamente a los Jueces Civiles y Tribunales competentes, al trámite del Juicio Ejecutivo o Verbal Sumario, del lugar que suscribo(imos) este contrato o a la elección que hiciera la ACREEDORA, y al trámite previsto en el Título IX, Capítulo I y II de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

Así mismo el (la) (los) DEUDOR (A) (ES) es obliga(n) al pago de todos los gastos judiciales, extrajudiciales, honorarios del abogado, peritos, árbitros o mediadores y cualquier otro gasto en el que se incurriere por la tramitación del proceso ante la Jurisdicción ordinaria.

Para constancia de todo lo actuado, las partes suscriben dos ejemplares de igual tenor en la ciudad de Calceta, a los 28 DE NOVIEMBRE DE 2014.

El(la)Deudor(a)
MUÑOZ MOREIRA ANTONIO ALFREDO
C.C./R.U.C.: 1306313391 Socio# 4501

Cónyuge:
SANTANA MOREIRA MARÍA AUXILIADORA
C.C./R.U.C.: 13063426050 Socio# 3993

POR AVAL, nos constituimos solidariamente responsables con el deudor por el cumplimiento de todas las obligaciones constantes en este contrato.

Nos obligamos en las mismas condiciones y términos del documento que presede. Renunciamos a los beneficios de domicilio, orden o excusión y división de bienes, y quedamos sometidos a los jueces de esta ciudad o a los que elija el ACREEDOR, y al Exímese de presentación para el pago SIN PROTESTO.

Codeudor Solidario:
VERA RODRIGUEZ MARIA ISABEL
C.C./R.U.C.: 1312452071 Socio# 4724

Cónyuge:
C.C./R.U.C.: Socio#

Codeudor Solidario:
{NOMBRE_GARANTE2}
C.C./R.U.C.: xxxxxxxxxx Socio# {CLIENTE_GRAN2}

Cónyuge:
C.C./R.U.C.: Socio#

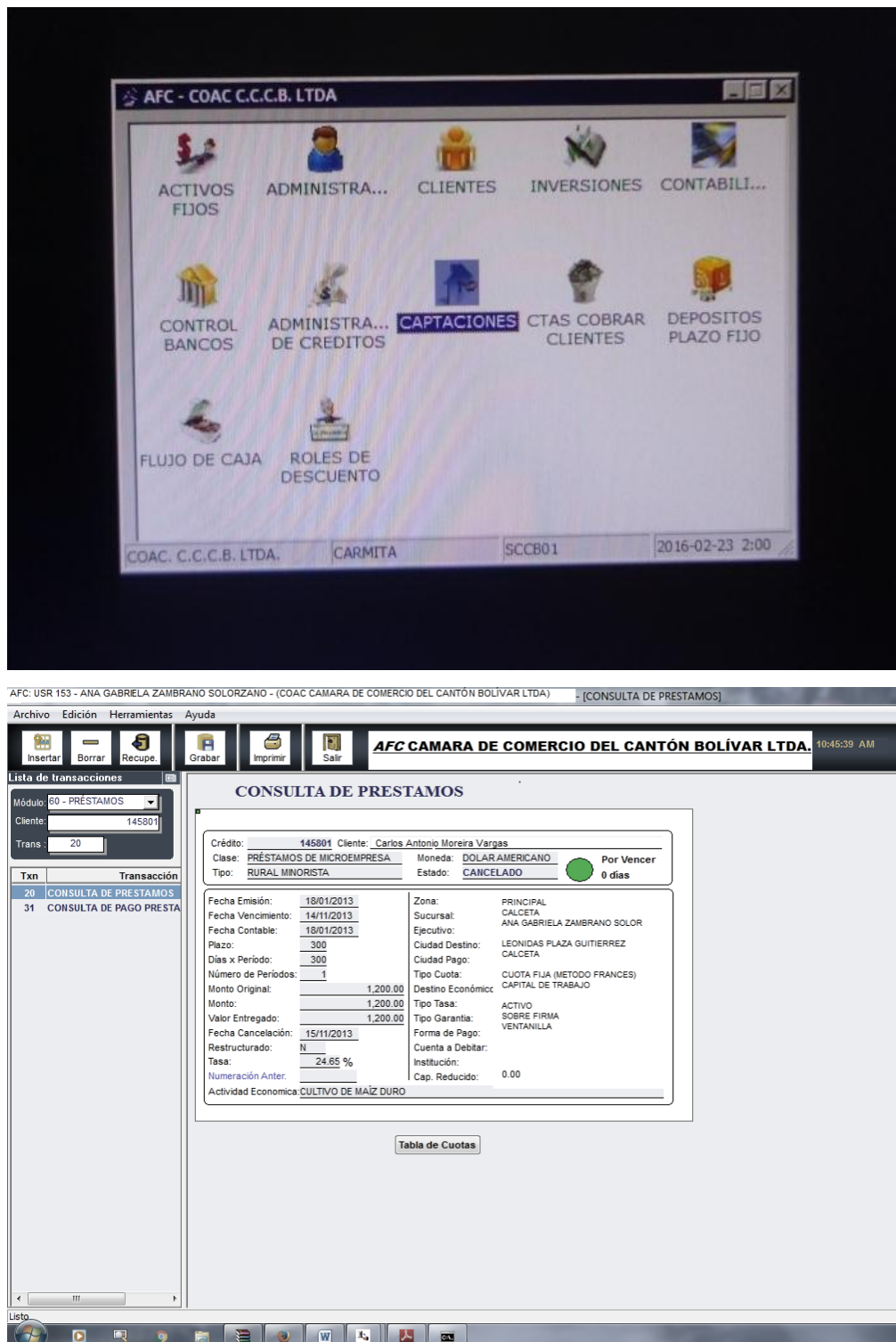
POR LA ACREEDORA:



ING. MARÍA LUISA FAUBLA VERA
GERENTE GENERAL

Anexo 17

AC7



Captura del sistema informático AFC de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar.

Anexo 18

IC1

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CAMARÁ DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA.

Fecha : 2014/11/15
Trans : 78/08
Usuario: 245

LIQUIDACIÓN CRÉDITO

Número de Préstamo:	128101	OFICINA: Matriz
Cuenta de Ahorro No.	4501	
Nombre del Socio:	MUÑOZ MOREIRA CARLOS ALFREDO	
Cédula de Identidad:	1306313391	

DETALLE DE LIQUIDACIÓN

Valor de Préstamo:	2,000.00	Fecha de Emisión	28/11/2014
Gastos Adm. Sobre Préstamo:	0.00	Fecha de Finalización	21/05/2016
Impuesto a Solca:	0.00	Plazo en Meses	18
Seguro Préstamo:	0.00	Tasa de interés nominal anual	15.00%
**Fondo Irrepartible de Reserva Legal 0,50 %	10.00	Tasa de interés mensual	1.25%
Total de descuentos:	10.00		
Valor Neto a recibir:	1,990.00		

Tipo de Garantía:	SOBRE FIRMA	CARGA FINANCIERA			
Clase del Trabajo:	PERSONAL	TOTAL =	Interés +	Comisión +	Seguro
Destino de Crédito:	OTROS (PARA OPERACIONES DE CONSUMO)	255.86	245.86	0.00	0.00

**Resolución No. 127-2015-F-JRMF

DATOS GENERALES DEL SOCIO

Dirección del Domicilio:	SITIO CABELLO, FRENTE A LA ESCUELA CABELLO	Teléfono del Domicilio:	2685356
Dirección del Trabajo:	AV. ESTUDIANTEL	Teléfono del Trabajo:	.0991315743
Ocupación del Socio:	EMPLEADA PUBLICO	Patrimonio:	

DATOS GENERALES DEL CODEUDOR SOLIDARIO

Nombre del Garante:	VERA RODRIGUEZ MARIA ISABEL		
Cédula de Identidad:	1312452071		
Dirección del Domicilio:	BARRIO LAS MERCEDES	Teléfono del Domicilio:	2685885
Dirección del Trabajo:	CALLE CHILE Y RICAURTE	Teléfono del Trabajo:	2685941
Ocupación del Garante:	EMPLEADA PUBLICA	Patrimonio:	0.00



MUNOZ MOREIRA ANTONIO ALFREDO
C.I. NO. 1306313391

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CAMARÁ DE COMERCIO
DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA.**

Fecha : 2014/11/15
Trans : 78/08
Usuario: 245

ANA GABRIELA ZAMBRANO SOLÓRZANO
ASESOR DE CRÉDITO

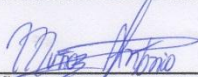
Cooperativa Camara de Comercio del Cantón
Bolívar Ltda.

TABLA DE AMORTIZACIÓN PACTADA

Num. Doc.	Fech. Vcto.	Capital	Interés	Seguro	Cuota Dividendo	Cap. Reducido
1/18	28/12/2014	99,77	25,00	0,00	124,77	1900,23
2/18	27/01/2015	101,02	23,75	0,00	124,77	1799,21
3/18	26/02/2015	102,28	22,49	0,00	124,77	1696,93
4/18	27/03/2015	103,56	21,21	0,00	124,77	1593,37
5/18	26/04/2015	104,85	19,92	0,00	124,77	1488,52
6/18	26/05/2015	106,16	18,61	0,00	124,77	1382,36
7/18	25/06/2015	107,49	17,28	0,00	124,77	1274,87
8/18	25/07/2015	108,83	15,94	0,00	124,77	1166,04
9/18	24/08/2015	110,19	14,58	0,00	124,77	1055,85
10/18	23/09/2015	111,57	13,20	0,00	124,77	944,28
11/18	23/10/2015	112,97	11,80	0,00	124,77	831,31
12/18	22/11/2015	114,38	10,39	0,00	124,77	716,93
13/18	22/12/2015	115,81	8,96	0,00	124,77	601,12
14/18	21/01/2016	117,26	7,51	0,00	124,77	483,86
15/18	20/02/2016	118,72	6,05	0,00	124,77	365,14
16/18	22/03/2016	120,21	4,56	0,00	124,77	244,93
17/18	21/04/2016	121,71	3,06	0,00	124,77	123,22
18/18	21/05/2016	123,22	1,55	0,00	124,77	0,00
TOTALES		2000,00	245,86	0,00	2245,86	

Acepto pagar de manera puntual los dividendos y/o cuotas de préstamos en la fecha correspondiente según la tabla de amortización. En caso de atraso en el pago de dividendos y/o cuotas de préstamos con respecto a la fecha establecida en la tabla de amortización, autorizo a la cooperativa que realice el cobro de los valores por gestión de cobranzas, de acuerdo a la tabla de gestión de cobranzas que se encuentra vigente en la fecha en que realizó el pago total o parcial del incumplimiento.

Así mismo acepto los gastos originados por vía Extrajudicial, Recuperación Vía Legal, y otros determinandos en el contrato de Adhesión en caso de incumplimiento.


MUÑOZ MOREIRA ANTONIO ALFREDO
CI. NO. 1306313391



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CAMARA DE COMERCIO DEL CANTON BOLIVAR LTDA.
ACUERDO MINISTERIAL 001446 DEL 29 DE DICIEMBRE DEL 2033
CON N. ORDEN 6648 DEL 09 DE ENERO 2004



PLAN OPERATIVO ANUAL POA - 2014

ESTRATEGIA No. 1

CONOCIMIENTO DE DIFUSIÓN DE LA MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE LA INSTITUCIÓN

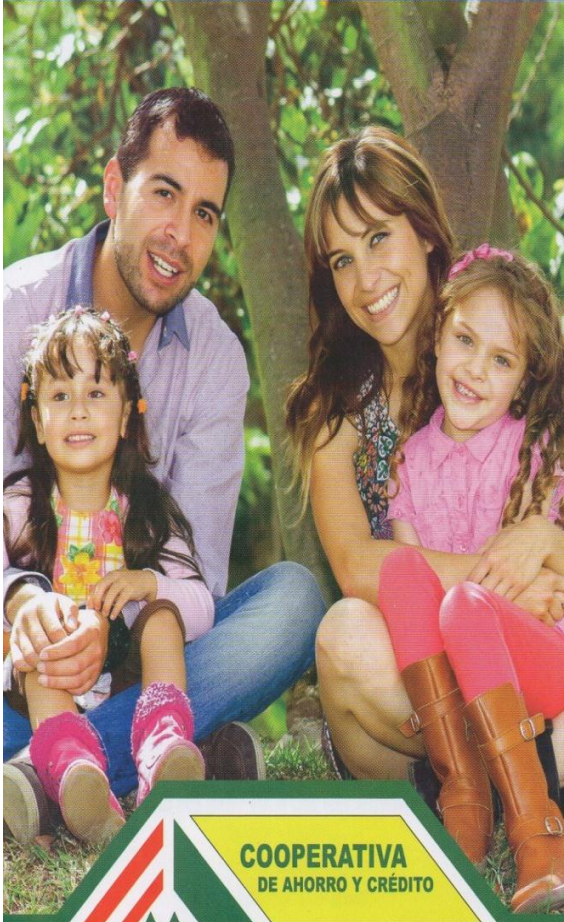
ACTIVIDAD	META	RESPONSABLES Y GRUPO DE APOYO	PRODUCTOS	CRONOGRAMA EN MESES												VALOR USD	RUBRO
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
REALIZAR LA IMPRESIÓN DE FOLLETOS, DONDE CONSTE LA MISIÓN Y LA VISIÓN	DIFUSIÓN DE LA MISIÓN, VISIÓN Y LOS VALORES INSTITUCIONALES	MARKETING Y JEFE DE SERVICIOS	FOLLETERIA Y FUSIÓN DE IMAGEN													250	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA
COLOCAR CUADROS CON VISIÓN, MISIÓN Y VALORES INSTITUCIONALES EN LAS DIFERENTES OFICINAS A LA VISTA DEL CONSUMIDOR INTERNO Y EXTERNO	DIFUSIÓN DE LA MISIÓN, VISIÓN Y LOS VALORES INSTITUCIONALES	MARKETING Y JEFE DE SERVICIOS	DIFUSIÓN DE IMAGEN COOPERATIVO													24	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA
COLOCAR ROTULACIÓN EN TODAS LAS OFICINAS MANTENIENDO UNA IMAGEN INSTITUCIONAL	DIFUSIÓN DE LA MISIÓN, VISIÓN Y LOS VALORES INSTITUCIONALES	MARKETING Y JEFE DE SERVICIOS	DIFUSIÓN DE IMAGEN COOPERATIVO													100	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA

PLAN OPERATIVO 20104



Seguros del Pichincha
Una familia para la familia

Plan de Coberturas



COBERTURAS	SOCIOS	CÓNYUGE
 Muerte por cualquier causa	\$ 2.200	---
 Muerte accidental	\$ 2.200	---
 Incapacidad total y permanente	\$ 2.200	---
 Gastos médicos por accidente	\$ 250	---
 Gastos de sepelio	\$ 300	\$ 300
 DEDUCIBLE GASTOS MÉDICOS POR ACCIDENTE	10 % V. Sinistro	---



**COOPERATIVA
DE AHORRO Y CRÉDITO**



**CÁMARA
DE COMERCIO
DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA.**

10 de agosto entre César Ovidio Villamar y Sergio Domingo Dueñas
Teléfonos: (05) 268 5093 - (05) 268 6054
Calceta - Manabí

Con la Asesoría Profesional de:
Petrushka Guerrón de Vizcaino
Asesores Productores de Seguros
(05) 2656 557 / 0999 198 515

CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE A NIVEL NACIONAL
Av. Coruña N 26-245 y Francisco de Orellana
1800 400-400
(02) 397-2100
todoservicio@seg-pichincha.com
www.segurosdelpichincha.com



Seguro

de Vida

CONVOCATORIA
ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE REPRESENTANTES

Señora

Sandra Cecilia Alava Sanchez

VOCAL DEL CONSEJO DE VIGILANCIA

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL
CANTÓN BOLÍVAR LTDA.**

De mis consideraciones:

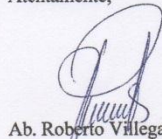
De conformidad con lo que establece el Art. 34 de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario; se convoca a usted a una Asamblea General Ordinaria de Representantes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda." para la noche del lunes 22 de febrero del 2016, a las 20H00 (8PM), en el edificio de nuestra Sede Social, ubicado en la Av. 10 de Agosto entre las calles Sergio Domingo Dueñas y César Ovidio Villamar, para tratar el siguiente orden del día:

1. Constatación del Quórum
2. Instalación de la Asamblea
3. Revisión de normativas
4. Elaboración y Aprobación del Acta
5. Clausura

Nota: La Asamblea se instalará a las 20H00 (8PM) como consta en la convocatoria pero, la asistencia se receptorá a partir de la 19H00 (7PM); en caso de no haber el Quórum a la hora señalada en la convocatoria para su instalación, ésta se suspenderá y se la convocará para una fecha posterior, cumplimiento procedimientos legales que constan en el Reglamento de Asamblea.

Calceta, de 15 de Marzo de 2014

Atentamente,



Ab. Roberto Villegas Álava
PRESIDENTE (E)





Capítulo 6 Metodología de Crédito

6.1 Metodología Crediticia de la Cooperativa.

Comprende el conjunto de políticas, procedimientos y actividades realizadas y utilizadas por la Cooperativa con el objetivo de analizar, evaluar las solicitudes de crédito de los solicitantes con el fin de predecir y minimizar el riesgo de la operación y administrar eficientemente el servicio de crédito, partiendo de la obtención de la información que respalde el análisis de las operaciones de crédito que se van a financiar hasta el seguimiento y recuperación de los préstamos.

La cooperativa aplica en su metodología sustentada en las 5 C's de crédito que por medio de la metodología de expertos define ponderaciones y pesos para calificar cada categoría definida:

CARÁCTER: aspecto que procura evaluar al socio en función de su moral de pago, procura medir la predisposición del socio para pagar la obligación.
(Experiencia crediticia, calidad de referencias, central de información, arraigo residencial, estado civil, actitud del solicitante, datos generales básicos).

CAPITAL/CAPACIDAD DE GESTION: Aspecto que evalúa al socio en función de la capacidad que este demuestre para manejar su negocio o su dinero.
(Experiencia en la actividad, organización del negocio, tiene RUC o Rise, años del negocio, dependencia de personal, registros contables, capacidad administrativa, educación, propiedad del local del negocio, ubicación del negocio, dependencia de la actividad del socio, presentación del negocio)

CAPACIDAD DE PAGO: Aspecto que evalúa al socio y codeudor solidario en función a la capacidad financiera y de pago, que por medio de diferentes indicadores se establece que el negocio dispone.
(Índice de cobertura/capacidad de pago, rentabilidad /capital, nivel de endeudamiento, razón corriente, reciprocidad de depósitos)

COLATERAL: aspecto que evalúa las garantías que el socio presenta para sustentar el crédito, las garantías pueden ser personales o reales. (GARANTIA REAL: comercialización, estado, accesibilidad, calidad de edificaciones adyacentes, disponibilidad de servicios básicos, cobertura patrimonial); (GARANTIA PERSONAL: carácter, capacidad de gestión, capacidad de pago)

CONDICIONES DEL MERCADO: Aspecto que evalúa el entorno del socio en función de la situación económica macro y micro, depende también del sector para definir el riesgo de la actividad.
(Nivel de competencia, dinámica del sector, aceptación del producto)

Anexo 23

S1

INFORME DE GERENCIA ENERO 2014

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR

Concluido el primer mes del 2014 se emite informe de actividades del área de crédito.

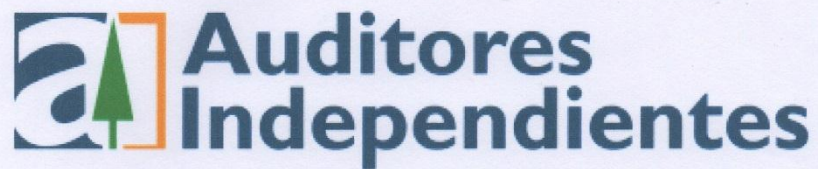
El trabajo se ha enfocado a la continua aplicación de la metodología de crédito en las colocaciones de los recursos previamente asignados de manera verbal por la Gerencia General al cierre del presente informe aún no se conoce metas establecidas para el presente año.

Los saldos de menor a Mayor monto de la cartera de crédito a fin de mes fue la siguiente:

Tipo de crédito	No de Crédito	Saldo	Saldo Vencido
CONSUMO	548	1871,14	2501,14
CONSUMO	146	2174,12	1573,62
CONSUMO	89	3742,21	2422,75
CONSUMO	168	4812,36	1350,1
CONSUMO	152	5318,74	2057,51
CONSUMO	175	5828,15	1251,75
MICROCREDITO	123	6237,52	32851,22
MICROCREDITO	21	6381,75	3214,1
MICROCREDITO	54	7258,1	2511,55
MICROCREDITO	241	8543,25	3610
MICROCREDITO	579	8743,12	1438,12

MOROSIDAD = 11.1 %

COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO
CÁMARA DE COMERCIO
DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA.
RECIBIDO
Hora: 14:23
Fecha: 21-01-2014



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

CAMARA DE COMERCIO DEL CANTON
BOLIVAR LTDA.

INFORME DE AUDITORIA EXTERNA

PERIODO:

01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2014





COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA.
CALCETA – MANABÍ – ECUADOR
Acuerdo Ministerial N 001445 – Registro General de Cooperativas No. 6648

CARTA DE COBRO

Calceta, 15 de octubre de 2014

SEÑOR (A)

Ángel Miguel López Carvajal

CEDULA: 13132534642

DIRECCIÓN: Cdla. Divino Niño, Parroquia Canuto, Cantón Chone

CUENTA DE AHORRO: 15393

CIUDAD.

Señor (a) socio (a):

La Coop. Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda. le concedió un crédito por el monto de \$ 3,500.00 con el compromiso de pagarlo en 24 cuotas mensuales, incluido los respectivos intereses devengados los que no ha cumplido, a la presente se encuentran vencido 1 dividendo mensual lo que suma un valor de \$ 185.10 por lo que es necesario se acerque a solucionar la parte en mora a la brevedad posible. Nuestra intención es evitarle problemas que puedan agravar su situación económica, también es pertinente indicarle que todo pago será realizado directamente en la ventanilla, por lo tanto, la Coop. Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda. no se responsabiliza por dinero entregado fuera de oficina o persona alguna.

Le agradezco su gentil comprensión

Atentamente,


Sr. Ana Gabriela Zambrano S.

ASISTENTE DE CRÉDITO Y COBRANZA

Para que goce de los beneficios sociales y de crédito que brinda la institución, se recomienda que mantenga activa su cuenta de ahorro.

Dirección: Av. 10 de Agosto entre Sergio Domingo Dueñas y César Ovidio Villamar

Teléfonos: (05) 2685093 – (05) 2686054

Cel.: 0985144862 – 0985144113

Correo: coac.cccb@hotmail.com

Anexo 26

S4

AUTORIZACIÓN DE DEBITOS

Calceta, 28 de diciembre de 2014

Señores:

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CAMARÁ DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA.

Ciudad.-

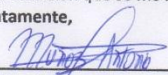
De mi consideración

Sirve la presente para autorizar de manera voluntaria a ustedes, se debite de mi cuenta de ahorro No. 4501 el valor correspondiente al pago de las cuotas pactadas en la tabla de amortización de la operación de crédito No. 128101 que contrate con su institución financiera.

Cabe indicar que si recibo alguna acreditación de sueldo en esta cuenta de ahorros, la cooperativa queda facultada para ejecutar la autorización de débito solicitada.

Por la atención que se me brinde le quedo muy agradecido.

Atentamente,



Nombre: Muñoz Moreira Antonio Alfredo

C.C.: 1306313391 Socio No. 4501

Codeudor Solidario

Calceta, 28 de diciembre de 2014

Señores:

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA.

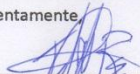
Ciudad.-

De mi consideración

Sirve la presente para autorizar de manera voluntaria a ustedes, que como socio No. 4723 debite de mi cuenta cualquier cuota u obligación vencida de la operación de crédito No. 128101 en la que soy CODEUDOR SOLIDARIO, y que mi garantizado (a) el (a) MUÑOZ MOREIRA ANTONIO ALFREDO, Socio No. 34501, mantenga en su institución financiera.

Cabe indicar que si recibo alguna acreditación de sueldo en cualquiera de mis cuentas de ahorros, la cooperativa queda facultada para ejecutar la autorización de débito solicitada.

Atentamente,



CODEUDOR SOLIDARIO: VERA RODRIGUEZ MARIA ISABEL

C.C.: 1312452071 SOCIO NO.:3312

Codeudor Solidario

Calceta, 28 de diciembre de 2014

Señores:

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA.

Ciudad.-

De mi consideración

Sirve la presente para autorizar de manera voluntaria a ustedes, que como socio No. XXXXX debite de mi cuenta cualquier cuota u obligación vencida de la operación de crédito No. 128101 en la que soy CODEUDOR SOLIDARIO, y que mi garantizado (a) el (a) MUÑOZ MOREIRA ANTONIO ALFREDO, Socio No. 4501, mantenga en su institución financiera.

Cabe indicar que si recibo alguna acreditación de sueldo en cualquiera de mis cuentas de ahorros, la cooperativa queda facultada para ejecutar la autorización de débito solicitada.

Atentamente,

CODEUDOR SOLIDARIO: XXXXXX

C.C.: XXXXX SOCIO NO.:XXXXX

AUTORIZACIÓN GESTIÓN POR COBRANZA

28 DE NOVIEMBRE DE 2014

Yo, Muñoz Moreira Antonio Alfredo con cédula de identidad 1306313391 conozco y acepto de acuerdo a la cláusula Decima del Contrato No. 1281 que en caso de atraso en el pago de uno o más dividendos y/o cuotas a partir del tercer (3) día, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Ltda., realizará la gestión de cobranza. Con el presente documento, autorizo a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Ltda., que realice el cobro de los valores correspondientes por Gestión de Cobranza, costo que autorizo de mis cuentas de ahorro y crédito a la siguiente metodología:

DÍAS		DETALLE	% COSTO	PRECIO+IVA
4	15	DE LO EFECTIVAMENTE RECUPERADO	1.25%	1.40%
16	30	DE LO EFECTIVAMENTE RECUPERADO	2.00%	2.24%
31	60	DE LO EFECTIVAMENTE RECUPERADO	3.00%	3.36%
61	90	DE LO EFECTIVAMENTE RECUPERADO	5.00%	5.60%
91	180	DE LO EFECTIVAMENTE RECUPERADO	8.00%	8.96%
181	270	DE LO EFECTIVAMENTE RECUPERADO	10.00%	11.20%
271	360	DE LO EFECTIVAMENTE RECUPERADO	11.50%	12.88%
361	MAYOR A 361	DE LO EFECTIVAMENTE RECUPERADO	13.00%	14.56%

Conozco y acepto que los valores de cobro detallados en la presente tabla puedan variar, y se aplicarán los valores de acuerdo a la tabla de gestión de cobranzas que se encuentre vigente en la fecha que realice el pago total o parcial del incumplimiento.

Firma



Nombres: Muñoz Moreira Antonio Alfredo

C.C.: 1306313391

Socio: 4501

Del Contrato de Préstamo

CLAUSULA DECIMA: Gestión de cobranzas

En caso de atraso en el pago de los dividendos y/o cuotas de préstamos con respecto a la fecha establecida en la tabla de amortización, la cooperativa realizará la respectiva gestión de cobranza a partir del tercer (3) día de vencido, la que podrá ser realizada por la misma institución o a través de una persona natural o jurídica contratada para este servicio por la cooperativa.

Los costo de la gestión de cobranza serán asumidos por el deudor.

Los costo de la gestión de cobranza pueden varias, serán los que se encuentren vigentes en la fecha que realice el pago total o parcial del incumplimiento.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA.
CALCETA – MANABÍ – ECUADOR

Acuerdo Ministerial N 001445 – Registro General de Cooperativas No. 6648

OFICIO NO. COACCCB – DCR-2014-051

Calceta, 22 de diciembre de 2014

Ing. Carmen Burbano Sánchez
JEFE DE CRÉDITO Y cobranzas
En su despacho

Estimada Ingeniera:

Por medio del presente me permito comunicar a usted, que el Consejo de Administración que presidio en sesión del 20 de diciembre de 2014, resolvió aprobar el castigo de las siguientes operaciones de crédito presentadas por usted al Consejo de mediante Memorando No. DCR-046-COAC-2014.

1. Operación No. 134141 de la socia Rosa Tanny Ordoñez Mero, por un saldo de crédito vencido de USD 5.480.23.
2. Operación No. 110041 de la socia Moreira Moreira Francisco Luis, por un saldo de crédito vencido de USD 3.912.83.
3. Operación No. 137091 de la socia Fabián José Ordoñez Mero, por un saldo de crédito vencido de USD 2.570.17.
4. Operación No. 30721 de la socia Alexa Agustina María Loor, por un saldo de crédito vencido de USD 3.480.80.
5. Operación No. 33871 de la socia Luis Antonio Vera Pita, por un saldo de crédito vencido de USD 3.000.73.

Atentamente,


Ab. Roberto Villegas Álava
PRESIDENTE (E)



Dirección: Av. 10 de Agosto entre Sergio Domingo Dueñas y César Ovidio Villamar

Teléfonos: (05) 2685093 – (05) 2686054
Cel.: 0985144862 – 0985144113
Correo: coac.cccb@hotmail.com

DECLARACIÓN DE LICITUD DE FONDOS Y TRANSACCIONES

CALCETA, 28 DE NOVIEMBRE DE 2014

Los valores que reciba como Muñoz Moreira Antonio Alfredo tendrán un destino lícito, que de ninguna manera serán destinados a ninguna actividad ilícita relacionada con el cultivo, producción, fabricación, almacenamiento, narco lavado, transporte o tráfico ilícito de sustancia estupefacientes y sicotrópicas.

Yo Muñoz Moreira Antonio Alfredo autorizo a la COOPERATIVA para que, en caso de que se inicien en su contra investigaciones relacionadas con las actividades que se mencionan en el inciso anterior o, para que los demás casos determinados en la legislación ecuatoriana, pueda proporcionar a las autoridades Judiciales competentes, así como a la SEPS, CONSEP, UAF, las informaciones que estos demanden, reservándose la COOPERATIVA el derecho de cerrar las cuentas del Muñoz Moreira Antonio Alfredo de considerarlo necesario.



Nombre: Muñoz Moreira Antonio Alfredo
C.C.: 1306313391 **Socio No.** 4501

Revisada la Base de Datos en las Listas de Observados, se CERTIFICA que el ciudadano (a) NO consta en la base con corte al 15/04/2014

Codeudor

DECLARACIÓN DE LICITUD DE FONDOS Y TRANSACCIONES

CALCETA, 28 DE NOVIEMBRE DE 2014

Los valores que reciba como Vera Rodríguez María Isabel tendrán un destino lícito, que de ninguna manera serán destinados a ninguna actividad ilícita relacionada con el cultivo, producción, fabricación, almacenamiento, narco lavado, transporte o tráfico ilícito de sustancia estupefacientes y sicotrópicas.

Yo Vera Rodríguez María Isabel autorizo a la COOPERATIVA para que, en caso de que se inicien en su contra investigaciones relacionadas con las actividades que se mencionan en el inciso anterior o, para que los demás casos determinados en la legislación ecuatoriana, pueda proporcionar a las autoridades Judiciales competentes, así como a la SEPS, CONSEP, UAF, las informaciones que estos demanden, reservándose la COOPERATIVA el derecho de cerrar las cuentas del Vera Rodríguez María Isabel de considerarlo necesario.



CODEUDOR SOLIDARIO: Vera Rodríguez María Isabel
C.C.: 1312452071 **SOCIO NO.:** 3312

Revisada la Base de Datos en las Listas de Observados, se CERTIFICA que el ciudadano (a) NO consta en la base con corte al 15/04/2014

Codeudor

DECLARACIÓN DE LICITUD DE FONDOS Y TRANSACCIONES

CALCETA, 28 DE NOVIEMBRE DE 2014

Los valores que reciba como XXXXXXXXXXXX tendrán un destino lícito, que de ninguna manera serán destinados a ninguna actividad ilícita relacionada con el cultivo, producción, fabricación, almacenamiento, narco lavado, transporte o tráfico ilícito de sustancia estupefacientes y sicotrópicas.

Yo XXXXXXXXXXXX autorizo a la COOPERATIVA para que, en caso de que se inicien en su contra investigaciones relacionadas con las actividades que se mencionan en el inciso anterior o, para que los demás casos determinados en la legislación ecuatoriana, pueda proporcionar a las autoridades Judiciales competentes, así como a la SEPS, CONSEP, UAF, las informaciones que estos demanden, reservándose la COOPERATIVA el derecho de cerrar las cuentas del XXXXXXXXXXXX de considerarlo necesario.

Nombre: XXXXXXXX

C.C.: XXXXXXXX **Socio No.** XXXXX

Revisada la Base de Datos en las Listas de Observados, se CERTIFICA que el ciudadano (a) NO consta en la base con corte al 15/04/2014

Anexo 29



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA."

CALCETA - MANABÍ - ECUADOR

Acuerdo Ministerial N° 001446 - Registro General de Cooperativas N° 6648

Calceta, Febrero 16 de 2016

OFICIO No. 015-2016 PTE- C.C.C.C.B.

Señoritas

María José Zambrano Zambrano

María Victoria Zambrano Zambrano

**EGRESADAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS**

Ciudad.-

De mi consideración:

Por medio del presente, comunico a ustedes que el Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda.", en Sesión Extraordinaria del 15 de Febrero del 2016, resolvió: Autorizar a ustedes realizar su proyecto de Titulación en nuestra Institución con el tema "**Evaluación de control Interno al Departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 'Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda.'**", durante el periodo comprendido desde el 01 de enero al 31 de diciembre del 2014"

Sin otro particular, me suscribo de ustedes.

Atentamente,

Ab. Roberto Villegas Álava
PRÉSIDENTE (E)



Anexo 30



Las autoras receptando información para la evaluación de control interno con la secretaria Ing. Gabriela Macias.



Las autoras realizando la entrevista al Sr. Roberto Villegas Presidente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar.



Las autoras realizando el cuestionario de control interno a la Ing. Carmen Burbano Jefe del Departamento de Crédito y Cobranza de la Cooperativa.



Las autoras efectuando el cuestionario de control interno preliminar en el Departamento de Crédito y Cobranza de la Cooperativa con la Sra. Ana Gabriela Zambrano.

Anexo 31

REPÚBLICA DEL ECUADOR
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS

LIBRO I.- NORMAS GENERALES PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO

TÍTULO XIV.- CÓDIGO DE TRANSPARENCIA Y DE DERECHOS DEL USUARIO (reformado con resolución No. JB-2013-2393 de 22 de enero del 2013)

CAPÍTULO VIII.- PRINCIPIOS DE UN BUEN GOBIERNO CORPORATIVO (incluido con resolución No. JB-2011-2073 de 15 de diciembre del 2011)

SECCIÓN I.- ÁMBITO Y OBJETIVO

ARTÍCULO 1.- Las instituciones del sistema financiero con el propósito de aplicar los principios de transparencia, que son parte de los principios básicos de responsabilidad social y procurar la operatividad de los principios de buen gobierno corporativo, deberán incorporar en sus estatutos y reglamentos, manuales de políticas internas y en la estructura organizacional los aspectos que se detallan en este capítulo, que será de cumplimiento obligatorio para todas las instancias de la organización, se insertarán los derechos y deberes mínimos que tienen los miembros del directorio: diligencia, lealtad, comunicación y tratamiento de los conflictos de interés, la no competencia, secreto, uso de activos y derecho a la información.

ARTÍCULO 2.- Las políticas generales que aplicarán la junta general de accionistas o de socios deberán constar en los estatutos o reglamentos de la institución controlada. (reformado con resolución No. JB-2012-2238 de 17 de julio del 2012)

ARTÍCULO 3.- El directorio de las instituciones financieras o el organismo que haga sus veces emitirán las políticas y los procesos que permitirán ejecutar las disposiciones de los estatutos o reglamentos, así como otras disposiciones que permitan garantizar un marco eficaz para las relaciones de propiedad y gestión, transparencia y rendición de cuentas. Estas políticas y procesos se formalizarán en un documento que se definirá como el "Código de gobierno corporativo", el mismo que deberá contemplar, por lo menos, los siguientes aspectos:

- 3.1 Exponer con claridad los asuntos sobre los cuales debe decidir la junta general de accionistas o de socios; y, el directorio o el organismo que haga sus veces, de conformidad con los estatutos y reglamentos. (reformado con resolución No. JB-2012-2238 de 17 de julio del 2012)

Se deberá enunciar la participación de estas dos instancias de gobierno corporativo en los procesos de fijación de los objetivos y estrategia del negocio. Dichos objetivos y políticas deben considerar los límites de tolerancia al riesgo que la organización desea asumir.

Establecer la forma de intervención del directorio o el organismo que haga sus veces en la fijación, toma de decisiones y seguimiento de tales objetivos y estrategias;

- 3.2 Asegurar la participación de los socios o de los accionistas en las deliberaciones de los asuntos presentados en la junta general. A fin de elevar las condiciones de participación de los socios o de los accionistas, las instituciones propondrán programas de capacitación dirigidos a elevar el conocimiento de los socios o accionistas dentro del ámbito financiero, para lo cual les mantendrán

organismo que haga sus veces, de manera que la política y la escala recomendada para la aprobación de la junta general de accionistas o de socios guarde consistencia con los niveles de riesgo definidos por la organización, considerando el horizonte de tiempo de tales riesgos y cumplan con otros criterios adecuados para reducir los incentivos no razonables para que los ejecutivos y empleados tomen riesgos indebidos que afecten la sostenibilidad de la institución o provoquen efectos serios adversos sobre las condiciones económicas o la estabilidad financiera; (reformado con resolución No. JB-2012-2238 de 17 de julio del 2012)

- 5.2 Vigilar el cumplimiento de la escala de remuneraciones aprobada para la alta dirección y otros altos cargos para que esté en consonancia con la cultura, los objetivos, la estrategia y el entorno de control de la institución controlada, según consten en la formulación de la política retributiva; e,
- 5.3 Incorporar, en el informe anual de labores que presenta el presidente del directorio o del organismo que haga sus veces a la junta general ordinaria de accionistas o de socios, un acápite sobre el nivel de cumplimiento de la política de retribuciones. Cuando se produzca un hecho relevante, éste deberá ser puesto en conocimiento del directorio, en forma inmediata. (reformado con resolución No. JB-2012-2238 de 17 de julio del 2012)

ARTÍCULO 6.- El comité de ética estará conformado por representantes de los accionistas o socios, administración y empleados, y en forma previa a ejercer sus funciones deberán ser previamente calificados por la Superintendencia de Bancos y Seguros. Los miembros del comité de ética deberán reunir los mismos requisitos y no estar incurso en las prohibiciones que se requieren para ser calificado miembro del directorio. Cada parte deberá participar con por lo menos con un representante. El número de integrantes deberá cuidar equidad entre las partes. El comité lo presidirá el representante del directorio. Todos los miembros tienen derecho a voz y voto, sus decisiones se adoptarán por mayoría simple. En caso de empate dirimirá el presidente del comité. El funcionario encargado de la administración de recursos o talento humano será el encargado de la secretaría de comité.

El comité de ética se encargará de establecer el contenido del código de ética que además de las declaraciones de los principios y de las responsabilidades, de la forma de proceder dentro de la organización, deberán situar las restricciones en la actuación de los empleados; establecer un procedimiento para evitar vicios o conflictos de interés; determinar medidas sancionadoras ante los incumplimientos de los principios y deberes dependiendo de la gravedad del caso; y, definir el proceso. (incluido con resolución No. JB-2012-2238 de 17 de julio del 2012)

ARTÍCULO 7.- El código de ética deberá contener valores y principios éticos que afiancen las relaciones con los accionistas, socios, con los clientes, con los empleados, con los proveedores de productos o servicios y con la sociedad; de tal manera que se promueva el cumplimiento de los principios de responsabilidad social, tales como: cumplimiento de la ley, respeto a las preferencias de los grupos de interés, transparencia y rendición de cuentas. Estos valores y principios, son al menos los siguientes: (reformado con resolución No. JB-2012-2238 de 17 de julio del 2012)

7.1 Cumplimiento de la ley y normativa vigente:

- 7.1.1. Cumplir con la Constitución de la República del Ecuador, Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y demás leyes aplicables; y, la normativa expedida por la Superintendencia de Bancos y Seguros y la Junta Bancaria; y,
- 7.1.2. Cumplir con las disposiciones vigentes sobre obligaciones fiscales, relaciones laborales; sobre transparencia de la información; defensa de los derechos del consumidor; y, responsabilidad ambiental;

7.2 Respeto a las preferencias de los grupos de interés:

- 7.2.1. No actuar indebidamente para obtener beneficios personales dentro del cumplimiento de sus funciones, ni participar en transacción alguna en que un accionista, funcionario, directivo o administrador, o su cónyuge o conviviente y parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o primero de afinidad, tengan interés de cualquier naturaleza;
- 7.2.2. No aprovecharse o hacer mal uso de los recursos de la empresa; y, cuidar y proteger los activos, software, información y herramientas, tangibles e intangibles;
- 7.2.3. Cumplir siempre con el trabajo encomendado con responsabilidad y profesionalismo;
- 7.2.4. Reconocer la dignidad de las personas, respetar su libertad y su privacidad;
- 7.2.5. Reclutar, promover y compensar a las personas en base a sus méritos;
- 7.2.6. Respetar y valorar las identidades y diferencias de las personas.- Se prohíben actos de hostigamiento y discriminación basados en la raza, credo, sexo, edad, capacidades diferentes, orientación sexual, color, género, nacionalidad, o cualquier otra razón política, ideológica, social y filosófica;
- 7.2.7. Se prohíbe el acoso verbal (comentarios denigrantes, burlas, amenazas o difamaciones, entre otros), físico (contacto innecesario u ofensivo), visual (difusión de imágenes, gestos o mensajes denigrantes u ofensivos), o sexual (insinuaciones o requerimiento de favores);
- 7.2.8. No se permite laborar bajo los efectos de bebidas alcohólicas, ni bajo los efectos de sustancias estupefacientes o psicotrópicas, ni fumar dentro de las instalaciones de la entidad;
- 7.2.9. Proveer y mantener lugares de trabajo seguros y saludables;
- 7.2.10. Queda prohibido todo acto de violencia dentro de la entidad;
- 7.2.11. No permitir descargar en las computadoras programas o sistemas ilegales o sin licencia;
- 7.2.12. Está prohibido ofrecer bienes o servicios no autorizados por la entidad; y, sus funcionarios o empleados se encuentran impedidos de asesorar negocios a empresas competidoras; y,

- 7.2.13. La entidad no debe realizar negocios de ninguna clase con personas que se aparten de las normas éticas y legales mencionadas en este capítulo;

7.3 Transparencia:

- 7.3.1. Informar en forma completa y veraz a los usuarios financieros acerca de los productos, servicios y costos de los mismos;
- 7.3.2. Difundir información contable y financiera fidedigna;
- 7.3.3. Resguardar la información activa y pasiva de sus clientes, en función de la reserva o sigilo bancario y no utilizarla para beneficio personal o de terceros;
- 7.3.4. Los directivos, funcionarios y empleados deberán abstenerse de divulgar información confidencial de los distintos grupos de interés; y,
- 7.3.5. La publicidad de la entidad deberá ser clara, precisa, oportuna, razonable, adecuada, validada, veraz y completa, relacionada con los productos y servicios ofertados por las instituciones del sistema financiero, conforme a principios de competencia leal y de buena práctica de negocios, preparada con un debido sentido de responsabilidad social y basada en el principio de buena fe. Asimismo, debe ser exenta de elementos que pudieran inducir a una interpretación errónea de las características de los productos y servicios que ofrece la entidad; y,

7.4 Rendición de cuentas:

- 7.4.1. Informar sobre el cumplimiento de los objetivos y responsabilidades otorgados, tanto de las instancias definidas en el interior de la organización como de la organización hacia la sociedad;
- 7.4.2. Explicar sobre las acciones desarrolladas por la entidad, incumplimientos y los impactos causados en ambas situaciones sobre cada uno de los grupos de interés;
- 7.4.3. Demostrar en sus informes de gestión que sus transacciones han sido efectuadas dentro del marco legal y ético; y,
- 7.4.4. Elaborar un informe anual que contenga la rendición de cuentas sobre la gestión y cumplimiento de las prácticas de buen gobierno corporativo y el código de ética y ponerlo en conocimiento de la junta general de accionistas o de socios y al público en general a través de su página web. (reformado con resolución No. JB-2012-2238 de 17 de julio del 2012)

SECCIÓN III.- REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN

ARTÍCULO 8.- Un buen gobierno deberá observar un conjunto sistemático de políticas y procesos sometidos a mejora continua, acompañados de información estructurada que permita revelar:

- 8.1 Las actividades o los mecanismos requeridos para alcanzar la aplicación de los principios enunciados;
- 8.2 La información pertinente para cada aspecto y grupo de interés; y,

Anexo 32



REGISTRO OFICIAL®

ÓRGANO DEL GOBIERNO DEL ECUADOR

Administración del Sr. Ec. Rafael Correa Delgado
Presidente Constitucional de la República

SUPLEMENTO

Año III - Nº 621

Quito, jueves 5 de
noviembre de 2015

Valor: US\$ 1,25 + IVA

ING. HUGO DEL POZO BARREZUETA
DIRECTOR

Quito: Avenida 12 de Octubre
N23-99 y Wilson

Edificio 12 de Octubre
Segundo Piso
Telf. 290-1629

Oficinas centrales y ventas:
Telf. 223-4540
394-1800 Ext. 2301

Distribución (Almacén):
Mañosca Nº 201 y Av. 10 de Agosto
Telf. 243-0110

Sucursal Guayaquil:
Malecón Nº 1606 y Av. 10 de Agosto
Telf. 252-7107

Suscripción semestral:
US\$ 200 + IVA para la ciudad de Quito
US\$ 225 + IVA para el resto del país

Impreso en Editora Nacional

44 páginas

www.registroficial.gob.ec

Al servicio del país
desde el 1º de julio de 1895

SUMARIO:

Págs.

FUNCIÓN EJECUTIVA

ACUERDOS:

MINISTERIO DEL AMBIENTE:

- 068 Apruébese la disolución de la Fundación
Conservation In Action, con domicilio en el cantón
Quito, provincia de Pichincha 2

RESOLUCIONES:

CONSEJO SECTORIAL DE LA PRODUCCIÓN:

- CIPZEDE-2015-09-03 Califíquese como operador de la
Zona Especial de Desarrollo Económico Eloy
Alfaro, a la Empresa Refinería del Pacífico Eloy
Alfaro RDP compañía de economía mixta 3

JUNTA DE POLÍTICA Y REGULACIÓN MONETARIA Y FINANCIERA:

- 128-2015-F Expídense las normas para la administración
integral de riesgos en las cooperativas de ahorro y
crédito y cajas centrales 4
- 129-2015-F Expídense la norma para la gestión del riesgo de
crédito en las cooperativas de ahorro y crédito 14
- 130-2015-F Expídense las normas para la constitución de
provisiones de activos de riesgo en las cooperativas
de ahorro y crédito 20

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS:

- NAC-DGERCGC15-00003063 Refórmese el Estatuto
Especial de Personal 25

EMPRESA PÚBLICA DEL AGUA E.P.:

- EPA-EP-GG-128-2015 Apruébese el Reglamento para el
ejercicio de la jurisdicción coactiva 25

operación, aprobación, instrumentación y desembolso. La etapa de seguimiento comprende el monitoreo de los niveles de morosidad, castigos, refinanciamientos, reestructuraciones y actualización de la documentación. La etapa de recuperación incluye los procesos de recuperación normal, extrajudicial o recaudación judicial, las mismas que deben estar descritas en su respectivo manual para cumplimiento obligatorio de las personas involucradas en el proceso;

- o) Riesgo de crédito: Es la probabilidad de pérdida que asume la entidad como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por la contraparte;
- p) Riesgo normal: Corresponde a las operaciones con calificación A1, A2 o A3;
- q) Riesgo potencial: Corresponde a las operaciones con calificación B1 o B2;
- r) Riesgo deficiente: Corresponde a las operaciones con calificación C1 o C2;
- s) Riesgo dudoso recaudo: Corresponde a las operaciones con calificación D;
- t) Riesgo pérdida: Corresponde a las operaciones con calificación E;
- u) Sustitución de deudor: Cuando se traspasa las obligaciones de un crédito de un determinado deudor a una tercera persona que desee adquirirle, quien evidenciará capacidad de pago y presentará garantías de ser el caso, en condiciones no inferiores a las pactadas en el crédito original; y,
- v) Tecnología crediticia: Es la combinación de recursos humanos, factores tecnológicos, procedimientos y metodologías que intervienen en el proceso de crédito.

CAPÍTULO II DE LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO

ARTÍCULO 4.- De la gestión del riesgo de crédito: La gestión del riesgo de crédito deberá contemplar como mínimo lo siguiente:

- a) Límites de exposición al riesgo de crédito de la entidad, en los distintos tipos de crédito y de tolerancia de la cartera vencida por cada tipo de crédito, para las cooperativas de los segmentos 1 y 2;
- b) Criterios para la determinación de tasas para operaciones de crédito, considerando entre otros: montos, plazos, garantías, tipo de productos, destino del financiamiento;
- c) Criterios para definir su mercado objetivo, es decir, el grupo de socios a los que se quiere otorgar créditos: zonas geográficas, sectores socio-económicos, para las cooperativas de los segmentos 1 y 2; y,

- d) Perfiles de riesgo: características de los socios con los cuales se va a operar, como edad, actividad económica, género, entre otros, para las cooperativas de los segmentos 1 y 2.

ARTÍCULO 5.- Responsabilidades del Consejo de Administración: El Consejo de Administración deberá:

- a) Aprobar las operaciones de crédito y contingentes con personas naturales o jurídicas vinculadas;
- b) Reportar al Consejo de Vigilancia las operaciones de crédito y contingentes con personas vinculadas, el estado de los mismos y el cumplimiento del cupo establecido;
- c) Aprobar refinanciamientos y reestructuraciones;
- d) Aprobar las operaciones de crédito por sobre los límites establecidos para la administración;
- e) Conocer el informe de gestión de crédito presentado por el área de crédito;
- f) Aprobar el Manual de Crédito;
- g) Definir los límites de endeudamiento sobre la capacidad de pago de los empleados de la entidad;
- h) Conocer y disponer la implementación de las observaciones y recomendaciones emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; y,
- i) Las demás establecidas en los estatutos de la entidad.

ARTÍCULO 6.- Responsabilidades del Comité de Administración Integral de Riesgos: El Comité de Administración Integral de Riesgos deberá:

- a) Aprobar y presentar al Consejo de Administración el informe de la unidad o administrador de riesgos, según corresponda, referido al cumplimiento de políticas y estado de la cartera vigente que incluya la situación de las operaciones refinanciadas, reestructuradas, castigadas y vinculadas;
- b) Aprobar y monitorear en las cooperativas de los segmentos 1 y 2, la implementación permanente de modelos y procedimientos de monitoreo de riesgos para la colocación y recuperación de cartera de crédito;
- c) Recomendar al Consejo de Administración la aprobación del Manual de Crédito propuesto por el área de Crédito; y,
- d) Evaluar los problemas derivados del incumplimiento de políticas, procesos y procedimientos para recomendar a los administradores de la entidad las medidas que correspondan.

CAPITULO DECIMO

DE LA COMISION DE LICITACION Y ADQUISICIONES

Art. 60.- COMISION DE LICITACION Y ADQUISICIONES. - La Comisión de Licitación y Adquisiciones estará compuesta por tres miembros principales y tres suplentes, esta comisión será la encargada de realizar el proceso de licitación y adjudicación, en el proceso de compra, construcción, venta de bienes inmuebles, muebles, equipos, maquinaria, y toda clase de productos e insumos para la cooperativa, de acuerdo con el reglamento dictado por el órgano Administrativo para el efecto.

CAPÍTULO DÉCIMO PRIMERO

DE LA COMISIÓN DE CREDITO

Art. 61.- COMISION DE CREDITO. - La Comisión de crédito es la encargada de adjudicar los créditos a través de una reglamentación interna elaborada por el Consejo de Administración para el efecto, estará conformada por tres miembros el Gerente, quien la preside, el Jefe de Crédito, y un socio designado por el Consejo de Administración.

Son atribuciones del Comité de Crédito:

- Realizar una sesión ordinaria una vez por semana y las extraordinarias que fueren necesarias;
- Sujetarse al Reglamento de Crédito vigente;
- Sugerir reformas al reglamento y a la política crediticia de la Cooperativa;
- Proponer políticas y estrategias para el control de riesgos;
- Realizar todas las demás funciones y atribuciones que los órganos superiores determinen;

En caso de detectar negligencia en las funciones de la Comisión de Crédito, el gerente deberá informar inmediatamente al Consejo de Administración.

CAPITULO DECIMO SEGUNDO

OTRAS COMISIONES

Art. 62.- OTRAS COMISIONES. - El Consejo de Administración de creación conveniente procederá a crear las comisiones ocasionales, que considere pertinente, a través de una resolución administrativa para el cumplimiento de fin objetivo específico las que tendrán vigencia según disponga el ente nominador.

CAPITULO DECIMO TERCERO

DEL SECRETARIO

ART. 63.- SECRETARIO/A. - De conformidad con lo dispuesto en el Estatuto Social, el/a secretario/a, será nombrado/a por el Consejo de Administración fuera de su seno, podrá ser socio o persona particular de la cooperativa y su remuneración será de acuerdo con el contrato de trabajo. El/a secretario/a del Consejo de Administración, lo será también de Asamblea General de socios, con voz informativa en los dos Órganos de la entidad.

A más de las establecidas en la norma legal interna tendrá como funciones las siguientes:

- Llevar bajo su cuidado y manejo los libros de la entidad:
 - Libro de Actas de Asamblea General de Socios;
 - Libro de Actas del Consejo de Administración;
 - Registro de socios.
- Tener la correspondencia al día;
- Certificar con su firma los documentos de la cooperativa y entregar copias de documentos de archivo previo el visto bueno de presidencia;
- Archivar los contratos de ingresos y salidas de empleados;
- Conservar ordenadamente el archivo de la entidad y mantenerlo bajo su custodia y responsabilidad, previo inventario de la existencia;
- Guardar la debida reserva de las resoluciones que tomen los distintos órganos de la entidad;
- Notificar a los representantes de las resoluciones establecidas por los órganos administrativos a través de sus correos electrónicos; y
- Desempeñar otros deberes que le asigne el Consejo de Administración, siempre y cuando no vayan en contra de las normas legales;

TITULO CUARTO

DEL CONTADOR, ASISTENTES, AUXILIARES DE CONTABILIDAD

CAPITULO PRIMERO

DEL CONTADOR (A)-

Art.64.- DESIGNACIÓN DEL CONTADOR (A). - La o el Contador (a) deberá poseer Título de Contador Público Autorizado, conocer la LOEPS y su reglamento, Código del Trabajo, Código de Comercio, Leyes tributarias, NIF, etc. Y tener vasta experiencia en el manejo administrativo - contable de empresas cooperativas, será designado por el Gerente de la entidad, previa presentación del currículum, hoja de vida y someterse improrrogablemente a concurso de merecimientos, previa elaboración de un banco de preguntas con el visto bueno del Consejo de Administración, mismas que serán calificadas por este organismo, la remuneración y horario de trabajo la fijará el Gerente de la Cooperativa.

Artículo 65.- FUNCIONES Y OBLIGACIONES.- Son funciones y obligaciones del o la Contador (a), las siguientes:

- Programar, organizar, dirigir, coordinar y controlar todas las actividades contables de la institución;
- Diseñar y mantener la contabilidad y el manual de procedimiento dentro de las normas legales;
- Elaborar el proceso de control interno financiero, acorde con las necesidades de la entidad;
- Cumplir con las disposiciones legales, reglamentarias, estatutarias, y demás normas que emanen del Consejo de Administración o Vigilancia Cooperativa
- Aplicar el control previo, sobre toda gestión económica - contable de la Cooperativa
- Preparar los estados financieros e informes dentro de los ejercicios contables para conocimiento de los Consejos de Administración y Vigilancia o Asamblea General;

Anexo 34

REPUBLICA DEL ECUADOR
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS

LIBRO I.- NORMAS GENERALES PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO

TITULO XII.- DE LA INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD

CAPITULO II.- NORMAS PARA LA CONSERVACIÓN DE LOS ARCHIVOS EN SISTEMAS DE MICROFILMACIÓN, MAGNETO-ÓPTICOS U ÓPTICOS

SECCIÓN I.- DE LOS PROCEDIMIENTOS GENERALES

ARTICULO 1.- Las instituciones del sistema financiero mantendrán sus archivos contables, incluyendo los respaldos respectivos, por un periodo no menor a seis (6) años contados a partir del cierre del ejercicio.

ARTICULO 2.- Las instituciones del sistema financiero, para la conservación de los archivos podrán usar el procedimiento de grabación en sistemas de microfilmación, magneto-ópticos u ópticos, de acuerdo con las normas de este capítulo y con los procedimientos propios que para el efecto la institución controlada debe elaborar, siempre que no se contrapongan con las normas emitidas.

ARTICULO 3.- Al grabarse un documento en medios de microfilmación, magneto-ópticos u ópticos, se cuidará que la grabación en el medio respectivo sea nítida e íntegra y con absoluta fidelidad que permita obtener una reproducción fidedigna. En consecuencia queda prohibido hacer recortes, dobleces, enmendaduras, o cualquier otra alteración al original del documento.

ARTICULO 4.- Los documentos grabados en sistema de microfilmación, magneto-ópticos u ópticos una vez que hayan quedado correctamente grabados en los diferentes medios y dependiendo de su naturaleza, podrán ser entregados a los propietarios de los mismos; así mismo una vez grabados podrán ser incinerados o destruidos, según sea el caso.

La incineración o destrucción no se realizará sino hasta cuando el trámite del asunto a que los documentos pertenecen haya concluido. Si el trámite no ha concluido, la institución del sistema financiero podrá incinerar o destruir los documentos, luego de transcurridos seis (6) años contados a partir de la fecha de cierre del ejercicio en el que se originó la operación y los documentos.

Para la incineración o destrucción, se deberá elaborar un acta en la que se hagan constar los siguientes datos:

- 4.1 Lugar y fecha de la incineración o destrucción;
- 4.2 Nombre de la oficina de la institución del sistema financiero a cuyo archivo corresponden los documentos incinerados o destruidos;
- 4.3 Detalle de los documentos que se han incinerado o destruido; y,
- 4.4 Nombre y firma del funcionario responsable de la incineración o destrucción y del representante legal de la oficina de la institución del sistema financiero o de su delegado.

Copia del acta de incineración o destrucción se remitirá a la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Anexo 35

500 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

La máxima autoridad y los directivos de la entidad, deben identificar, capturar y comunicar información pertinente y con la oportunidad que facilite a las servidoras y servidores cumplir sus responsabilidades.

El sistema de información y comunicación, está constituido por los métodos establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones técnicas, administrativas y financieras de una entidad. La calidad de la información que brinda el sistema facilita a la máxima autoridad adoptar decisiones adecuadas que permitan controlar las actividades de la entidad y preparar información confiable.

El sistema de información permite a la máxima autoridad evaluar los resultados de su gestión en la entidad versus los objetivos predefinidos, es decir, busca obtener información sobre su nivel de desempeño.

La comunicación es la transmisión de información facilitando que las servidoras y servidores puedan cumplir sus responsabilidades de operación, información financiera y de cumplimiento.

Los sistemas de información y comunicación que se diseñen e implanten deberán concordar con los planes estratégicos y operativos, debiendo ajustarse a sus características y necesidades y al ordenamiento jurídico vigente.

La obtención de información interna y externa, facilita a la alta dirección preparar los informes necesarios en relación con los objetivos establecidos.

El suministro de información a los usuarios, con detalle suficiente y en el momento preciso, permitirá cumplir con sus responsabilidades de manera eficiente y eficaz.

500-01 Controles sobre sistemas de información

Los sistemas de información contarán con controles adecuados para garantizar confiabilidad, seguridad y una clara administración de los niveles de acceso a la información y datos sensibles.

En función de la naturaleza y tamaño de la entidad, los sistemas de información serán manuales o automatizados, estarán constituidos por los métodos establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones administrativas y financieras de una entidad y mantendrán controles apropiados que garanticen la integridad y confiabilidad de la información.

La utilización de sistemas automatizados para procesar la información implica varios riesgos que necesitan ser considerados por la administración de la entidad. Estos riesgos están asociados especialmente con los cambios tecnológicos por lo que se deben establecer controles generales, de aplicación y de operación que garanticen la protección de la información según su grado de sensibilidad y confidencialidad, así como su disponibilidad, accesibilidad y oportunidad.

Las servidoras y servidores a cuyo cargo se encuentre la administración de los sistemas de información, establecerán los controles pertinentes para que garanticen razonablemente la calidad de la información y de la comunicación,

Anexo 36

RESOLUCIONES JUNTA DE POLÍTICA Y REGULACIÓN MONETARIA Y FINANCIERA

Código Orgánico Monetario y Financiero

La Asamblea Nacional, de conformidad con las atribuciones que le confiere la Constitución de la República del Ecuador y la Ley Orgánica de la Función Legislativa, discutió y aprobó el Proyecto de Código Orgánico Monetario y Financiero.

N°011-2014-F: Prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos incluidos el terrorismo

Esta Regulación establece los elementos, procedimientos y políticas que deben observar y aplicar las entidades controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, para prevenir el lavado de activos y el financiamiento de delitos incluido el terrorismo.

N° 039-2015-F Reformatoria a la Norma de Prevención de Lavado de Activos y FDT

Se reforma la Norma para la Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de delitos incluidos el terrorismo en las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario, considerando la nueva segmentación establecida en la Resolución No. 038-2015-F (Revisar cronograma y matriz de implementación de normas vigente).

N° 164-2015-F Norma reformatoria a la Norma para la prevención de lavado de activos y FDT

Reforma la Resolución No. 011-2014-F del 4 de diciembre de 2014, en la conformación de la unidad de cumplimiento, requisitos para la calificación de oficiales y amplía los plazos en los requerimientos normativos (vigente a partir de su publicación en el Registro Oficial).

N°128-2015-F: Administración integral de riesgos

Establece disposiciones sobre la Administración Integral de Riesgos que las entidades deberán implementar para identificar, medir, priorizar, controlar, mitigar, monitorear y comunicar los diferentes tipos de riesgos a los cuales se encuentran expuestas (Revisar cronograma y matriz de implementación de normas).

N°129-2015-F: Gestión del riesgo de crédito

Define los aspectos mínimos a considerar para la gestión de crédito. Se aplicarán a las cooperativas de ahorro y crédito, de acuerdo al segmento al que pertenecen.

Nº 130-2015-F: Constitución de provisiones de activos de riesgo

Define los parámetros que deberán considerar las cooperativas de ahorro y crédito para la constitución de provisiones de acuerdo al segmento al que pertenecen (Revisar cronograma).

Nº 131-2015-F: Solvencia, patrimonio técnico y activos y contingentes ponderados por riesgo

Determina la relación de patrimonio técnico constituido que las cooperativas de ahorro y crédito y cajas centrales, deben mantener con respecto a la suma ponderada de riesgo de sus activos y contingentes (Revisar cronograma).

Nº 139-2015-F: Constitución de provisiones facultativas

Determina que las entidades del sistema financiero nacional podrán facultativamente, durante los ejercicios 2015 y 2016, constituir provisiones adicionales a la incobrabilidad de su cartera.

Nº 163-2015-F Norma para el proceso de fusión

Norma el proceso de fusión extraordinario para las entidades del sector financiero popular y solidario, que se encontraren activas.

Nº 165-2015-F Norma de servicios financieros de las entidades del SFPS

Norma los servicios financieros de las cooperativas de ahorro y crédito y a las cajas centrales, denominadas "entidades".

Nº 166-2015-F Norma que Regula tarjetas de crédito, débito, pago y prepago SFPS

Las cooperativas de ahorro y crédito podrán actuar como emisores u operadores de tarjetas de débito, tarjetas de pago o tarjeta de prepago previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Así mismo, las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 podrán actuar como emisores u operadores de tarjetas de crédito previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Las entidades debidamente autorizadas por el Banco Central del Ecuador para operar como sistemas auxiliares de pagos e infraestructuras de pagos, podrán actuar como operadores de tarjetas para las cooperativas de ahorro y crédito

Nº 168-2015-F Norma para fijar la contribución al Seguro de Depósitos del Sector

Las entidades (cooperativas de ahorro y crédito y asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda) contribuirán al Seguro de Depósitos sobre la base de las obligaciones con el público que constan en los balances reportados por las entidades al respectivo organismo de control, de acuerdo al correspondiente segmento, prima fija, fecha, periodicidad y base de cálculo.